



Home Office

دليل وزارة الداخلية إلى

الإقامة في السكن الأولي

العربية



الغرض من هذا الدليل

هذا الدليل مخصص في المقام الأول لطالبي اللجوء المقيمين في أماكن الإقامة الأولية، فيما يتم تقييم طلبهم للحصول على دعم البند 95 او حيث تم منحهم دعم البند 95 وينتظرون أن يتم توزيعهم أو هم في دعم البند 4.

يحتوي على معلومات قيمة حول:

1. الإقامة والخدمات التي يمكن أن تتوقع الحصول عليها
2. المنظمات التي توفر وتقدم هذه الخدمات
3. ما نتوقعه منك
4. حيث يمكنك الإبلاغ عن المشاكل والشواغل واي تغييرات تطرأ على الظروف

كيف يمكنني استخدام هذا الكتيب؟

يرجى قراءة هذا الكتيب بعناية. دون أي معلومات مهمة لك ولعائلتك. هناك الكثير من المعلومات في هذا الكتيب ، لذا يرجى الاحتفاظ به في مكان آمن ، حتى تتمكن من الرجوع إليه لاحقاً.

ما الذي سيتم إخباري به عند وصولي إلى مكان الإقامة؟

عند وصولك إلى السكن الأولي ، سيقدم لك الشخص الذي يوفر مكان إقامتك معلومات قد تكون مفيدة لك حول:

1. مكان الإقامة المقدم
2. السلامة الشخصية والرفاهية، بما يشمل الوصول الى الرعاية الصحية العاجلة أو الطارئة.
3. التصميم والروتين لموقع الإقامة الأولية والخدمات المتاحة.
4. تعليمات التشغيل للمعدات والمرافق والمواد المثبتة المقدمة للراحة والمعيشة العامة (عند الاقتضاء)
5. كيفية الوصول إلى الفحص الصحي والخدمات ذات الصلة.

سوف تحصل أيضا على:

1. معلومات حول مزود السكن الخاص بك وما يمكن توقعه منه.
2. معلومات حول هيئة مساعدة المهاجرين وما يمكن توقعه منهم؛ و
3. كتيب 'دليل وزارة الداخلية للحقوق والتوقعات في المملكة المتحدة'، والذي يتضمن معلومات عن ثقافة المملكة المتحدة والخدمات المتاحة لك أثناء وجودك في المملكة المتحدة. إذا لم يكن لديك هذا، يمكنك أن تطلب من مزود الإقامة الخاص بك الحصول على نسخة من هذا الدليل .

إذا لم تكن قد تلقيت إحاطة تمهيدية أو تلقيت هذه الموارد فيرجى أن تطلب من مزود الإقامة الخاص بك الحصول عليها. احتفظ بالكتيبات في مكان آمن لقراءتها مرة أخرى لاحقاً. يمكنك الوصول إلى المعلومات الواردة في هذا الكتيب عبر الإنترنت أيضاً على

يرجى الملاحظة: هذا المستند هو للإرشاد فقط ولا يحل محل أو يعمل كأى شكل من أشكال السياسة المنشورة. تم تصميم الدليل في المقام الأول لأولئك الذين يتلقون دعم البند 98 والذين ينتظرون قراراً بشأن طلبهم للحصول على دعم البند 95. ينطبق هذا الدليل أيضاً على أولئك الذين تم منحهم دعم البند 95 ولا زالوا في الإقامة الأولية أثناء انتظار التوزيع. حيثما تنطبق ترتيبات مختلفة على مقدمي طلبات اللجوء بموجب المادة 4 (2) (ملتسو اللجوء المرفوضين والمدعومين بموجب المادة 4 (2) من قانون الهجرة واللجوء لعام 1999)، فقد انعكس ذلك.

يرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين إذا كان لديك أي مشاكل مع السكن الخاص أو دعمك، أو إذا كنت تعتقد أن السكن غير ملائم لاحتياجاتك (أو احتياجات من تعولهم)، على سبيل المثال، الحاجة بسبب الإعاقة. سيطلبون من وزارة الداخلية وموفر الإقامة التحقيق في المشكلة وحلها. يمكن التواصل مع منظمة مساعدة المهاجرين عن طريق:
الدرشة عبر الإنترنت على

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

أطرح المشكلة عبر موقعهم الإلكتروني:

(<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>)

على خط المساعدة المجاني:

0808 8010503

إذا كنت قد اتصلت بمساعدة المهاجرين بشأن مشكلات مسكنك ، ولم يتم حل تلك المشكلات ، يمكنك تقديم شكوى رسمية ضد مقدم الخدمة أو وزارة الداخلية أو مساعدة المهاجرين. في بعض الأحيان يشعر الناس بالقلق من أنهم إذا اشتكوا ، فإن وزارة الداخلية سترفض طلبهم للجوء أو ستتوقف عن منحهم الدعم المالي أو الإقامة. هذا ليس صحيحا. لا تؤثر الشكاوى المتعلقة بالسكن على الإطلاق على نتيجة طلب اللجوء الخاص بك أو على أهليتك للحصول على الدعم والمسكن.

من هي المنظمات المهمة المشاركة في توفير

الإقامة والدعم لي؟

 <p>Home Office</p>	<p>وزارة الداخلية هي المشؤولة عن توفير سكن اللجوء الذي تعيش فيه ودعمك المالي.</p>
	<p>مساعدة المهاجرين هي مؤسسة خيرية، مستقلة عن وزارة الداخلية، تم تعيينها لتقديم المشورة لك، أو اي معلومات حول دعمك، أو للإبلاغ عن مشكلة، أو لإخبار وزارة الداخلية عن اي تغيير في ظروفك، يجب عليك الاتصال بمساعدة المهاجرين عن طريق الهاتف على الرقم: 08088010503، الدردشة عبر الإنترنت على https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch اطرح مشكلة عبر موقعهم الإلكتروني: https://ellis.custhelp.com/app/ask</p>
	<p>مزود السكن الخاص بك. تستعين وزارة الداخلية بشركات خاصة لتوفير السكن لك. عند انتقالك، سيتم تعيين مسؤول إسكان لك والذي سيرحب بك في مكان إقامتك ويجب على أية أسئلة لديك.</p>
	<p>السلطات المحلية، والمعروفة أيضًا باسم المجالس، هي جزء من الحكومة التي تقدم الخدمات والمرافق العامة في المنطقة المحلية، مثل المدارس والخدمات الاجتماعية. تعتمد الخدمات المحلية المقدمة ومن يقدمها على المكان الذي تعيش فيه. يمكنك العثور على المجلس المحلي باستخدام الرمز البريدي الخاص بك في هذا العنوان: Find your local council - GOV.UK (www.gov.uk) من خلال الموقع الإلكتروني للمجلس المحلي الخاص بك، يمكنك العثور على تفاصيل حول الخدمات المحلية مثل المكتبات ومجموعات الدعم.</p>

ما يجب القيام به في حالات الطوارئ

في حالة وجود حالة طبية طارئة تتطلب علاجًا فوريًا، يجب عليك الاتصال بالرقم 999 على الفور وإخبار مشغل الخدمة بالخدمة التي تحتاجها - الإطفاء أو الشرطة أو سيارة الإسعاف. من المهم أن تتصل بهذه الأرقام فقط في حالات الطوارئ.

إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية ، فيجب عليك ذكر اسم اللغة التي ترغب في التحدث بها عند الاتصال بالرقم 999 لأول مرة. سيتم توفير مترجم فوري لك إذا كان متاحًا. المكالمات إلى 999 مجانية.

الشرطة: إذا كان هناك شخصاً ما يمارس العنف أو يهدد بالعنف ، أو إذا كنت شاهداً على ارتكاب جريمة ، فيجب عليك الاتصال برقم 999 وطلب الشرطة. إذا كنت ترغب في الإبلاغ عن جريمة أو كنت ضحية لجريمة لا تحتاج إلى استجابة طارئة ، فيجب عليك الاتصال بالرقم 101. يرجى الاطمئنان إلى أن الاتصال بالشرطة لن يؤثر على طلب اللجوء الخاص بك بأي شكل من الأشكال.

الإطفاء: إذا رأيت حريقاً أو علامات حريق مثل الدخان ، فيجب عليك إطلاق أقرب إنذار حريق قبل الاقتراب من الموظفين في مكان إقامتك للمطالبة بالاتصال بالرقم 999 لطلب خدمة الإطفاء. يجب ألا تقترب أو تحاول إخماد حريق.

سيارة الإسعاف: إذا كانت هناك حالة طبية طارئة عندما يكون شخص ما مريضاً أو مصاباً بجروح خطيرة وتكون حياته في خطر ، يجب عليك الاتصال بالرقم 999 وطلب سيارة إسعاف. بالنسبة للمخاوف الطبية العامة التي لا تحتاج إلى سيارة إسعاف، عليك الاتصال بالرقم 111 للحصول على المشورة. يمكنك التواصل مع الموظفين في مكان إقامتك للحصول على الدعم في هذا الشأن.

المرافق: إذا شممت رائحة الغاز ، يجب أن تتصل بخط طوارئ الشبكة الوطنية للغاز على الفور على الرقم 999 111 0800 في إنجلترا واسكتلندا وويلز أو على الرقم 001 002 0800 لأيرلندا الشمالية ثم الإبلاغ عن المشكلة إلى مساعدة المهاجرين بعد ذلك مباشرة.



هل لديك سؤال ؟

< ابحث في كتيبات التعريف والمعلومات الخاصة بك

< قم بزيارة www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum
أو www.migranthelpuk.org

< اتصل بخط طوارئ مساعدة المهاجرين على **0800 8010 503**، الدردشة عبر الإنترنت على

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

أو ا طرح المشكلة ع <https://ellis.custhelp.com/app/ask>

المحتويات

9	القسم 1: أنواع أماكن اللجوء والرحلة
12	شروط الدعم
14	الطعن في قرار دعم اللجوء
15	القسم 2: المنظمات الهامة
15	وزارة الداخلية
16	مزود الإقامة الخاص بك؟
19	مساعدة المهاجرين
22	القسم 3: الإبلاغ عن المشكلات والشكاوى
26	القسم 4: معلومات ومعايير الإقامة
27	القواعد والمبادئ التوجيهية
28	المرافق المتوقعة في مكان الإقامة
35	تفتيش الممتلكات
36	الدخول إلى السكن
36	الإصلاحات والصيانة
38	معلومات إضافية عن الإقامة
41	القسم 5: الأموال ومدفوعات الدعم
44	القسم 6: المضي قدما بعد قرار طلب اللجوء

القسم 1

اللجوء، أنواع أماكن الإقامة والرحلة



يمكن أن يختلف مقدار الوقت المستغرق لمعالجة طلب اللجوء. يمكن أن يعتمد ذلك على مدى تعقيد قضيتك والمدة التي يستغرقها تلقي الأدلة والمستندات.

يتم توفير دعم اللجوء ، بما في ذلك الإقامة ، لطالبي اللجوء الذين ليس لديهم أي طريقة أخرى لإعالة أنفسهم. يتم توفير سكن اللجوء على أساس "عدم الاختيار" لذلك لا يمكنك اختيار المكان الذي تعيش فيه. ومع ذلك ، إذا كان لديك سبب معين للحاجة إلى السكن في منطقة معينة ، فستنظر وزارة الداخلية في ذلك - يمكن العثور على إرشادات حول تخصيص السكن هنا: طلبات الإقامة للجوء: إرشادات أخصائي الحالة GOV.UK - (www.gov.uk). يجب على مزود الإقامة الخاص بك التأكد من أن مكان الإقامة يلبي أي احتياجات محددة قد تكون لديك.

هناك نوعان رئيسيان من أماكن الإقامة - الإقامة الأولية، والإقامة بعد التوزيع.

1 . الإقامة الأولية

أنت تقيم حالياً في السكن الأولي. الإقامة الأولية هي السكن الذي يمكن أن يكون إقامة كاملة (توفير كل وجبات الطعام) أو نصف إقامة (توفير وجبتين من الطعام) أو خدمة ذاتية (أي تكون أنت مسؤولاً عن وجباتك الغذائية). عادةً ما يكون مكان إقامة مشتركاً في بيئة أو فندق من نوع نزل ولكن قد يكون شيئاً آخر. إنه مخصص لطالبي اللجوء الذين قد يعانون من الحرمان ويحتاجون إلى سكن عاجل قبل أن يتم تحديد طلبات الدعم الخاصة بهم بموجب المادة 95. ويتم توفيره أيضاً لطالبي اللجوء الذين حصلوا على دعم المادة 95 (أو القسم 4) أثناء انتظار نقلهم إلى أماكن إقامة مؤقتة طويلة الأجل (أي أماكن إقامة موزعة). يجوز لطالبي اللجوء الذين حصلوا على الدعم من وزارة الداخلية البقاء في أماكن الإقامة الأولية حتى يتوفر مكان في أماكن الإقامة الموزعة.

يمكن أن يختلف مقدار الوقت الذي يقضيه الأشخاص في أماكن الإقامة الأولية قبل الانتقال إلى أماكن الإقامة الموزعة، ولكن أوقات الانتظار حالياً طويلة. هناك نقص في السكن المحلي للجميع بسبب الزيادة الكبيرة في عدد الوافدين إلى المملكة المتحدة بحثاً عن الحماية، إلى جانب الحاجة إلى تلبية الاحتياجات الحالية لأولئك الموجودين بالفعل في المملكة المتحدة والذين كانوا على قوائم انتظار السكن لفترات طويلة من الزمن. وهذا يعني أنك قد تبقى في الإقامة الأولية لفترة ممتدة، ومع ذلك، سيضمن مقدم الخدمة الخاص بك ووزارة الداخلية تلبية احتياجاتك خلال هذه الفترة. إذا كنت ترى أن احتياجاتك لم يتم تلبيتها، فيجب عليك أن تطلب من مساعدة المهاجرين النظر في كيفية إجراء التغييرات على مكان إقامتك، بما في ذلك خيار تسريع عملية النقل إلى سكن طويل الأجل إذا ثبت ان هناك حاجة لذلك.

2 . أماكن الإقامة

أماكن الإقامة الموزعة هي أماكن إقامة مؤقتة طويلة الأجل يديرها مقدمو أماكن الإقامة نيابة عن وزارة الداخلية. ستتمكن عادة من البقاء في سكن فيما بعد التوزيع حتى يتم البت في طلب اللجوء الخاص بك بالكامل. ليس من الممكن دائما الإقامة في نفس منطقة الإقامة السابقة.

3. المضي قدماً بعد صدور قرار طلب اللجوء

عندما يتم تحديد طلب اللجوء الخاص بك (بما في ذلك أي طعون) بالكامل ، ستحتاج إلى مغادرة سكن اللجوء وسيتوقف دعم وزارة الداخلية الخاص بك. إذا تم منحك إجازة للبقاء ، فستكون مؤهلاً للعمل ، واللجوء إلى الأموال العامة ، والبحث عن سكن والحصول على المساعدة في ذلك بنفس الطرق التي يحصل بها المقيمون الآخرون في المملكة المتحدة. كن على علم أنه نظراً لوجود نقص في المساكن في المملكة المتحدة ، فقد يستغرق الأمر بعض الوقت للعثور على سكن خاص بك. على الرغم من أن السلطة المحلية ستقدم لك معلومات أو نصائح ، فقد تحتاج إلى العثور على مسكن خاص بك. سيتم تقديم المشورة والتوجيه كجزء من موعد "الانتقال" الخاص بك مع مساعدة المهاجرين أو يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال بالسلطة المحلية.

ومع ذلك ، إذا فشل طلبك ولا توجد عوائق مؤقتة أخرى ، فمن المتوقع أن تغادر المملكة المتحدة. سيتم تقديم المشورة والتوجيه من قبل مساعدة المهاجرين بعد وقت قصير من تلقي قرارك من وزارة الداخلية. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذا الخيار ، فإن خدمة العودة الطوعية متاحة من الاثنين إلى الجمعة ، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً الهاتف : 0300 004 0202

سيتم التعامل معك دائما باحترام وإنصاف وحيادية.

بالمثل، نتوقع منك أن تعامل جميع الموظفين والأشخاص الذين تعيش معهم بنفس الطريقة. يجب عليك الإبلاغ عن أي مشكلات تتعلق بسكنك أو دعمك بمجرد ملاحظة ذلك، عن طريق الاتصال بمساعدة المهاجرين. لن يتأثر طلب اللجوء الخاص بك أو استحقاقك للحصول على دعم اللجوء بالإبلاغ عن مشكلة أو مشكلة.

السرية وتبادل البيانات

ستقوم وزارة الداخلية ومزودونا بحماية معلوماتك الشخصية والحفاظ على سريتها. هناك بعض الظروف التي قد نحتاج فيها إلى مشاركة معلوماتك مع وكالات أخرى. وتشمل هذه الظروف:

- تبادل المعلومات مع المجالس المحلية حتى يتم توفير الرعاية الاجتماعية أو الإسكان المتخصص أو التعديلات العقارية لك
- مشاركة المعلومات مع الخدمات الصحية للتأكد من توفير الرعاية الصحية المناسبة لاحتياجاتك الصحية العامة وأي حالات طبية
- مشاركة المعلومات لحمايتك أو 'وقايتك' أنت وعائلتك، وخاصة الأطفال والبالغين المستضعفين
- تبادل المعلومات ذات الصلة مع السلطات التعليمية حتى يتمكنوا من تقديم خدماتهم
- الإبلاغ عن المسائل الجنائية للشرطة والمساعدة في الحفاظ على سلامتك في المجتمع
- تبادل المعلومات لمكافحة الاحتيال
- الكشف عن المعلومات المتعلقة بإجراءات المحكمة

ستحتاج أي وكالة تتم مشاركة بياناتك معها أيضا إلى احترام سرية معلوماتك. يمكنك أن تطلب من وزارة الداخلية أو المنظمات الأخرى أن تظهر لك المعلومات التي تحتفظ بها عنك من خلال "[طلب الوصول إلى الموضوع](#)"



- **يجب عليك اتباع ترتيبات السفر التي تم إجراؤها لك.** على سبيل المثال ، الانتقال إلى عقار آخر. يجب عليك إخبار وزارة الداخلية مقدما إذا كان هناك أي سبب لعدم قدرتك على اتباع ترتيبات السفر.
 - **يجب أن تقيم في العنوان المصرح به.** ستحتاج إلى الحصول على إذن من وزارة الداخلية عن طريق الاتصال بمساعدة المهاجرين إذا كنت تخطط للبقاء بعيدا عن مكانك لأكثر من 7 أيام متواصلة. يجب ألا تتغيب أكثر من 14 يوما أو ليلة في غضون فترة 6 أشهر.
 - **يجب عليك اتباع قواعد مكان الإقامة الذي تقيم فيه.** سيخبرك مزود الإقامة الخاص بك بالقواعد.
 - **يجب ألا تتصرف بطريقة عنيفة أو أن تكون مسيئا لفظيا أو جسديا.** قد يؤدي السلوك العنيف إلى الملاحقة الجنائية بالإضافة إلى المخاطرة بفقدان مكان إقامتك ودعمك المالي.
 - **يجب عليك الوصول إلى الدعم المالي الخاص بك بانتظام.** بمجرد منحك دعم البند 95 / القسم 4 ، يتم منحك مبلغا أسبوعيا لتغطية أي نفقات إضافية أثناء بقائك في الإقامة الأولية. يتم تلبية احتياجات المعيشة الأساسية في الإقامة الأولية من قبل مزود الإقامة الخاص بك (مثل الطعام ، والحصول إلى أدوات النظافة ، ومنتجات الأطفال ، إلخ). إذا كنت تقيم في سكن بالخدمة الذاتية ، سيتم منحك مصروفا أسبوعيا لشراء الطعام لطهي طعامك ، بدلا من إعطائك وجبات الطعام.
 - يجب عليك الرد على طلبات وزارة الداخلية. ويشمل ذلك طلبات الحصول على:
 - المعلومات المتعلقة بطلب اللجوء الخاص بك
 - المعلومات المتعلقة بدعم اللجوء الخاص بك و
 - حضورك في أي مقابلات
- إذا لم تلتزم بشروط دعمك، فإنك تخاطر بفقدان دعمك.

التبديل في الظروف

أثناء حصولك على سكن اللجوء والدعم، يجب عليك إخبار وزارة الداخلية على الفور إذا كانت هناك أي تغييرات في ظروفك. أسهل طريقة للقيام بذلك هي من خلال مساعدة المهاجرين. إذا لم تعد بحاجة إلى سكن، فلا يزال بإمكانك الحصول على الدعم المالي، ولكن يجب عليك أن تسأل أولاً (ولكن هذا لا ينطبق على أولئك الذين يحصلون على الدعم بموجب القسم 4 أو الجدول 10).

التغييرات في الظروف التي يجب عليك إخبار وزارة الداخلية عنها هي:

- إذا تلقيت أو تمكنت من الحصول على أموال أو أصول مالية
- إذا حصلت على وظيفة (يجب عليك التحقق مما إذا كان لديك إذن بالعمل قبل الحصول على وظيفة)
- إذا انتقلت إلى عنوان مختلف دون علم مقدمي الخدمة، أو قررت العيش مع العائلة أو الأصدقاء أو الشريك
- إذا تزوجت، أو انفصلت، أو طلقت، أو شكّلت شراكة مدنية
- إذا كنت في المستشفى أو مسجوناً
- إذا أصبحت أنت (أو شريكك) حاملاً أو لديك طفل
- إذا ترك أي من أطفالك المدرسة أو ترك المنزل
- إذا انضم إليك أي فرد آخر من أفراد الأسرة في المملكة المتحدة أو غادر المملكة المتحدة
- إذا انضم أي شخص آخر إلى أسرتك أو غادرها
- قمت بتغيير اسمك
- كنت تخطط لمغادرة المملكة المتحدة والعودة إلى الوطن

إذا لم نخبرنا عن التغيير في ظروفك، فيمكن أن يؤدي ذلك إلى:

- فقدان دعمك من وزارة الداخلية
- يتعين عليك سداد أي دعم تلقيتَه، والذي لم يكن من حقك الحصول عليه
- أن تكون مذنباً بارتكاب جريمة بموجب قانون الهجرة واللجوء لعام 1999

الطعن في قرار دعم اللجوء

يمكنك عادةً الاستئناف أمام محكمة الدرجة الأولى (دعم اللجوء) إذا:

- تم رفض طلبك للحصول على دعم اللجوء و / أو الإقامة
- كنت تتلقى دعم اللجوء بموجب المادة 4، وقد تم إيقافه
- كنت تتلقى دعم اللجوء بموجب المادة 95، وقد تم إيقافه قبل أن ينتهي هذا الدعم.

ستتلقى خطاباً من وزارة الداخلية إذا تم رفض طلبك أو تم إيقاف دعمك لشرح سبب اتخاذ القرار. ستخبرك الرسالة أيضاً ما إذا كان يمكنك الاستئناف وكيفية الاستئناف. المحكمة مستقلة عن الحكومة. سيستمع القاضي إلى جانبي الحجة قبل اتخاذ القرار. إذا تم إيقاف دعمك، وقمت بالاستئناف ضد هذا، فيجب أن يستمر دعمك عادة حتى تاريخ الاستئناف. يمكن العثور على نماذج الاستئناف على www.gov.uk

يمكنك الحصول على المساعدة والمشورة قبل تقديم الاستئناف:

- يمكنك الاتصال بمشروع استئناف دعم اللجوء (ASAP) للحصول على تمثيل قانوني مجاني إذا كنت قد أرسلت نموذج الاستئناف الخاص بك إلى محكمة الدرجة الأولى (دعم اللجوء) www.asaproject.org.
- يمكنك الاتصال بـ [Refugee Action](https://www.refugee-action.org.uk/our-services/increasing-justice-tackling-poverty/) <https://www.refugee-action.org.uk/our-services/increasing-justice-tackling-poverty/> (التي تعمل في مناطق محددة في إنجلترا) ومجلس اللاجئين www.refugeecouncil.org.uk (إنجلترا) وويلز) للحصول على المشورة والدعم - قد يتمكنون من العثور على منظمة أخرى لمساعدتك.
- يمكنك أيضاً الحصول على مشورة قانونية أخرى، بما في ذلك من محامٍ. لمزيد من المعلومات، اذهب إلى www.gov.uk/find-a-legal-adviser

يمكن العثور على مزيد من المعلومات على www.gov.uk/appeal-first-tier-asylum-support-tribunal



القسم 2

المنظمات الهامة



Home Office

وزارة الداخلية

ما هي وزارة الداخلية؟

تلعب وزارة الداخلية دورًا أساسيًا في الأمن والازدهار الاقتصادي للمملكة المتحدة. وزارة الداخلية هي الإدارة الحكومية الرائدة في مجال الهجرة والجوازات وسياسة المخدرات والجريمة والحريق ومكافحة الإرهاب والشرطة. منطقة وزارة الداخلية التي ستتعامل معها مباشرة تسمى اللجوء والحماية.

ما الذي يمكن أن أتوقعه من وزارة الداخلية؟

ستتم معالجة طلب اللجوء الخاص بك وتقييمه من قبل فرق عمليات اللجوء التابعة لمديرية خدمة العملاء. هذا قسم من وزارة الداخلية. يعتمد نجاح طلب اللجوء الخاص بك على تقييمهم ، وسيكونون على اتصال بك بشأن القرار الذي يتم اتخاذه. تتولى فرق دعم اللجوء داخل وزارة الداخلية مسؤولية تحديد الدعم الذي يجب أن تحصل عليه والإشراف على مقدمي الخدمة الذين يقدمون هذا الدعم. ستتأكد فرق دعم اللجوء أيضًا من أن الخدمات التي يقدمها مقدمو خدمات الإقامة لدينا تلبي التوقعات المنصوص عليها في هذا الكتيب.

ماذا تتوقع وزارة الداخلية مني؟

تتوقع وزارة الداخلية منك الالتزام بجميع شروط دعمك، وأن تخبرنا بأي تغييرات تطرأ على ظروفك. إذا لم تقم بذلك، فمن المرجح أن يتأثر استحقاقك المستمر للدعم. لا تتجاهل أي رسائل مرسلة إليك من قبل وزارة الداخلية لأن ذلك قد يؤدي إلى رفض دعمك أو إيقافه. إذا لم تكن متأكدًا مما تعنيه الرسالة ، فاتصل بمساعدة المهاجرين للحصول على المشورة والتوجيه.

يمكنك معرفة المزيد من المعلومات حول الخدمات التي تقدمها الحكومة من خلال زيارة www.gov.uk

مزود السكن الخاص بك؟

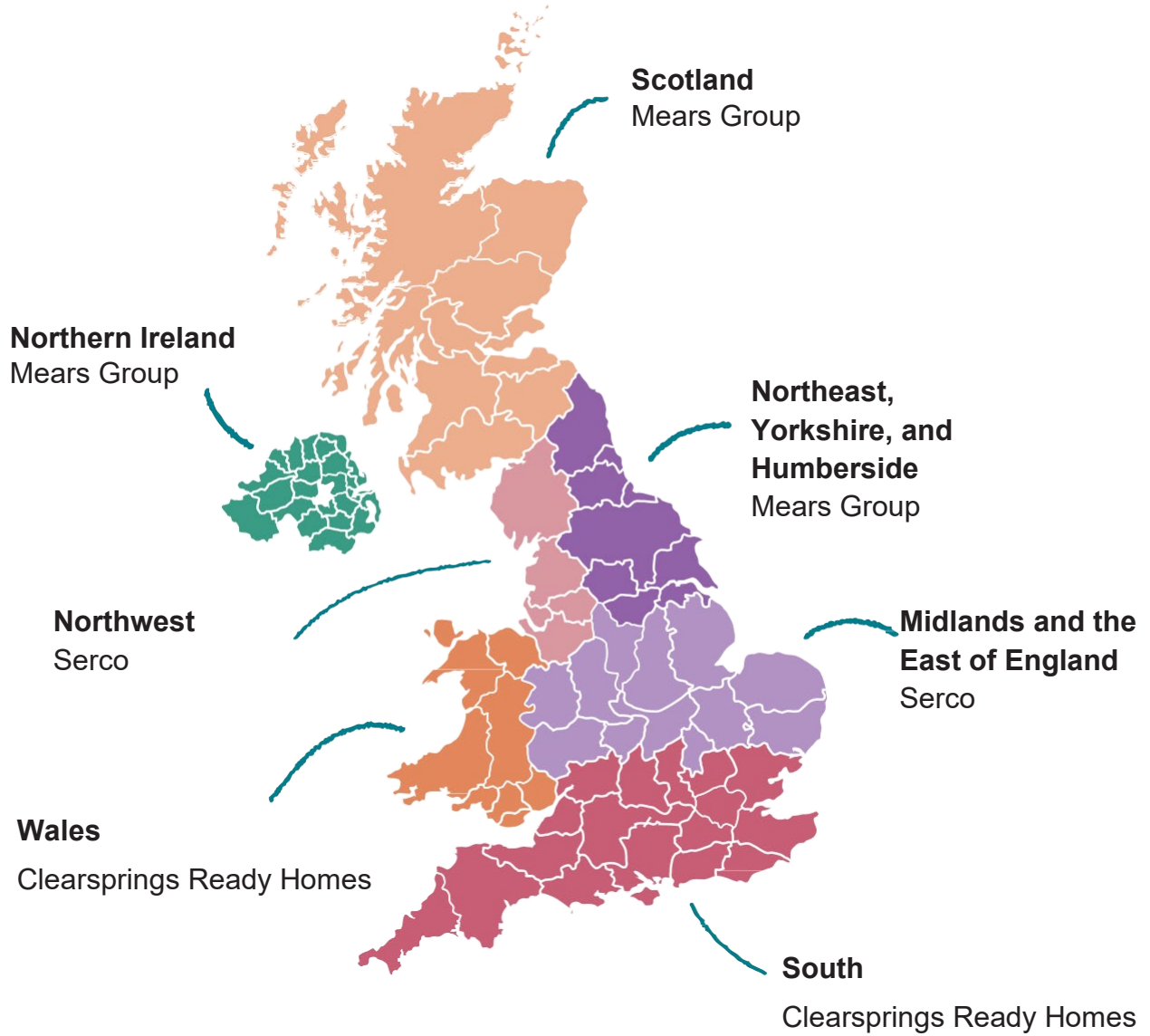
من هو مزود الإقامة؟

مزود السكن هو شركة تتعاقد معها وزارة الداخلية لتوفير السكن لطالبي اللجوء والحفاظ على السكن. يختلف مقدمو أماكن الإقامة بحسب الموقع.

MEARS

**READY
HOMES**

serco



ما الذي يمكن أن أتوقعه من مزود الإقامة الخاص بي؟

تشمل الخدمات التي سيقدمها مزود الإقامة ما يلي:

- توفير والحفاظ على أماكن إقامة وأثاث ومعدات ومرافق نظيفة وآمنة وصالحة للسكن
- مقدمة عن مكان الإقامة عند وصولك ، بما في ذلك معلومات حول الخدمات المتاحة لك
- توفير خدمة طعام الإقامة التي تتكون من ثلاث وجبات في اليوم والوصول إلى مواد النظافة الشخصية الأساسية وأدوات النظافة) أو بدلا من ذلك لأولئك الذين يعيشون في أماكن إقامة ذاتية الخدمة ، نقدا لتغطية التكلفة هذه لتمكين تلبية الاحتياجات. ملاحظة: لا يحق لأولئك الموجودين في دعم القسم 4 الحصول على دعم نقدي وسيتم تزويدهم بأموال تضاف إلى بطاقة (Aspen إن أمكن).
- يحق للنساء الحوامل والرضع الحصول على مخصصات إضافية لتلبية احتياجاتهم الغذائية والمعيشية الإضافية (الحصول على الحفاضات ، والحليب الصناعي ، والحليب ، وزيادة توفير الطعام ، ومعدات تعقيم زجاجات الأطفال ، إلخ) ، أثناء الإقامة الكاملة أو نصف الإقامة. يمكن للعائلات التي لديها أطفال جدد والنساء الحوامل التقدم بطلب للحصول على منحة الأمومة أثناء الإقامة الأولية. بالنسبة للنساء الحوامل والأمهات الجدد في أماكن الإقامة ذاتية الخدمة، ستتم إضافة مبلغ إضافي إلى الدعم المالي الأسبوعي الذي تتلقاه.
- تعزيز رفاهيتك ، بما في ذلك إجراء إحالات إلى الوكالات ذات الصلة حيث من شأن ذلك أن يساعدك
- تقديم خدمات الترجمة التحريرية والشفهية عند الضرورة عند التواصل معك
- شرح عمليات مراجعة التغذية والشكاوى من قبلك وحل أي شكاوى في غضون 5 أيام عمل حيثما أمكن ذلك
- إدارة السلوك المعادي للمجتمع أو التخريبي الذي قد يحدث في مكان الإقامة
- إعلامك بمكان وجود أقرب عيادة طبيب عام (أطباء) متاح أو مساعدتك على التسجيل مع طبيب عام إذا كانت لديك حالة طبية موجودة مسبقاً (ما لم يكن هناك ممرض ممارس متاح في الموقع)
- إعلامك بمكان أقرب عيادة GP (أطباء) متاحة أو
- مساعدتك في الوصول إلى الرعاية الصحية إذا كنت بحاجة إليها عند وصولك ، أو أثناء وجودك في مكان الإقامة (يمكن تنظيم ذلك من خلال مديري رعاية المقيمين أو فرق الحماية أو مديري الإسكان)
- تزويد مستخدمي الخدمة الذين يتلقون البند 4 والقسم 98 والجدول 10 بالمساعدة في السفر - إما عن طريق توفير النقل أو إعطاء تذاكر النقل العام - لمواعيد الطبيب وطبيب الأسنان والمستشفى ، ومواعيد ما قبل الولادة أو بعدها ، أو للسفر لتسجيل مواليد أو وفيات أفراد الأسرة. يرجى ملاحظة أنه يجب عليك استخدام الخدمات المحلية القريبة حيثما أمكن ذلك ، ويجب عليك تقديم دليل على أي موعد (على سبيل المثال ، خطاب موعد) وإعطاء أكبر قدر ممكن من الإشعار لمزودك لضمان إمكانية ترتيب ذلك في الوقت المناسب. لأية مشاكل تتعلق بالنقل ، يرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين.

اتصل بخط طوارئ مساعدة المهاجرين على **0800 8010 503**، الدردشة عبر الإنترنت على

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

اطرح مشكلة عبر <https://ellis.custhelp.com/app/ask>

الاتصال بخط المساعدة المجاني الخاص بهم على الرقم 0800 8010 503.

سيقومون بعد ذلك بإثارة المشكلة مع مزود الإقامة الخاص بك نيابة عنك. راجع "الإبلاغ عن المشكلات والشكاوى" لمزيد من المعلومات.

ماذا يتوقع مني مزود الإقامة الخاص بي؟

يجب عليك التعامل مع السكن باحترام. يتضمن ذلك الحفاظ على نظافته والحرص على عدم إتلاف التركيبات والتجهيزات داخل العقار. يجب أيضاً أن تحترم أي شخص تشاركه السكن وأي موظف تقابله.





ما هي منظمة مساعدة المهاجرين؟

مساعدة المهاجرين هي منظمة خيرية تدير خدمة وطنية تسمى المشورة والإبلاغ عن المشكلات والأهلية (AIRE) منفصلة عن وزارة الداخلية. يمكن أن تقدم لك مساعدة المهاجرين المشورة والتوجيه المستقل بشأن عملية اللجوء وحقوقك. يمكنهم أيضا توجيهك إلى الخدمات الأخرى المتاحة في المملكة المتحدة.

ما الذي يمكن أن أتوقعه من منظمة مساعدة المهاجرين؟

ستساعدك مساعدة المهاجرين في الحصول على الدعم المالي والإقامة والمشورة القانونية والخدمات الأخرى التي يحق لك الحصول عليها بموجب القانون. سيقدمون معلومات لمساعدتك على فهم عملية اللجوء واستحقاقات الدعم الخاصة بك وكيف يمكنك الوصول إلى الخدمات الأساسية الأخرى (بما في ذلك الرعاية الصحية والمشورة القانونية) قبل مقابلة اللجوء. ستتمكن من الحصول على مترجم إذا لزم الأمر ، ويجب طلب ذلك في بداية المكالمات. يمكن لخط المساعدة المجاني التابع لمنظمة مساعدة المهاجرين تقديم النصح لك بلغتك. تشمل المواضيع التي يمكنهم المساعدة فيها ما يلي:

- كيفية تقديم طلب اللجوء
- الدعم المالي
- الحصول على التمثيل القانوني
- إجراءات اللجوء
- بلوغ الرعاية الصحية
- دعم السكن

يمكنك رفع شكوى حول وزارة الداخلية من خلال مساعدة المهاجرين. ومع ذلك ، يجب أن يتعلق هذا بإيواء اللجوء أو الدعم. يجب عليك أولا الإبلاغ عن أي مخاوف عبر مساعدة المهاجرين في المقام الأول ، قبل المتابعة إلى أي شكل آخر من أشكال الإجراءات أو الشكوى.

لن يتم قبول الشكاوى المتعلقة بطلبات اللجوء أو الطعون ضد طلب اللجوء الخاص بك ، ويجب عليك اتباع التعليمات الواردة في الرسائل ذات الصلة للتقدم فيها.

لا ينبغي إثارة تصاريح الإقامة البيومترية (BRPs) وأخطاء بطاقة تسجيل الطلب (ARC) والمشكلات المتعلقة بإذن العمل (PTW) مع مساعدة المهاجرين. بدلا من ذلك، يمكنك الإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بهذه الخدمات عبر الإنترنت على:

- BRP - [Biometric residence permits \(BRPs\): Getting your BRP if you applied from inside the UK - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/government/publications/biometric-residence-permits-brps-getting-your-brp-if-you-applied-from-inside-the-uk)
- ARC - [Application registration card \(ARC\) - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/government/publications/application-registration-card-arc)
<https://www.gov.uk/government/publications/application-registration-card-arc>

- [PTW - Permission to work and volunteering for asylum seekers \(accessible\) - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk)

يساعد خط المساعدة الخاص بهم عددًا كبيرًا من طالبي اللجوء، وقد تنتشغل خطوط الهاتف مما قد يتسبب في تأخير الرد على مكالمتك. يرجى التحلي بالصبر وسيتم الرد على مكالمتك في أسرع وقت ممكن. حيثما أمكن، يرجى النظر في استخدام وظيفتي الحوار الإلكتروني و رفع قضية للاستفسارات غير العاجلة.

يمكن أن تساعدك منظمة مساعدة المهاجرين أيضًا في ملء استمارة طلب الدعم المالي والإقامة (دعم اللجوء) (ASF1) أو طلب للحصول على دعم إضافي للجوء (ASF2) وسوف يساعدونك أيضًا إذا كنت بحاجة إلى إخبار وزارة الداخلية عن تغيير في الظروف.

لا تستطيع منظمة مساعدة المهاجرين تقديم المشورة أو التمثيل القانوني. يمكنهم تقديم معلومات حول كيفية الوصول إلى الخدمات القانونية. يمكنك أيضًا البحث عن مستشار قانوني على www.gov.uk/find-a-legal-adviser

ينبغي أيضًا الاتصال بمنظمة مساعدة المهاجرين إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بشأن موفر السكن الخاص بك، أو موفر الدفع، أو وزارة الداخلية، أو منظمة مساعدة المهاجرين أنفسهم. إذا كانت لديك أية مشكلات تتعلق بسكنك، فيجب عليك أيضًا الاتصال ب منظمة مساعدة المهاجرين يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية القيام بذلك في **"الإبلاغ عن المشكلات والشكاوى"**. ليس للشكاوى المتعلقة بالسكن أي تأثير على الإطلاق على نتيجة طلب اللجوء الخاص بك أو على أهليتك للحصول على الدعم والسكن.

ماذا تتوقع منظمة مساعدة المهاجرين مني؟

- عندما تتواصل مع منظمة مساعدة المهاجرين، يرجى توفير أي أرقام مرجعية من وثائق وزارة الداخلية الخاصة بك.
- حضور أي مواعيد يتم تحديدها لك. أحضر أي معلومات أو مستندات تتعلق بمطالبتك.
- تحدث إلى منظمة مساعدة المهاجرين بنفسك كلما أمكن ذلك بدلا من مطالبة الأصدقاء أو العائلة بالتحدث إلى منظمة مساعدة المهاجرين نيابة عنك. لا تقلق إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية، فسيكون المترجمون الفوريون متاحين.
- قم بتدوين الملاحظات قبل الاتصال بمنظمة مساعدة المهاجرين أو حضور اجتماع، حتى يمكن التعامل مع جميع استفساراتك بكفاءة.
- أجب عن أسئلة مستشاريهم على أكمل وجه قدر الإمكان. لقد تم تدريبهم على الأسئلة التي يحتاجون إلى طرحها للمساعدة في استفسارك.
- إجعلهم على اطلاع دائم بأي تغيير في تفاصيل الاتصال مثل رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني.
- ستتأكد منظمة مساعدة المهاجرين دائما هويتك ولن تكشف أبدا عن معلوماتك الشخصية لأطراف أخرى. إذا كنت ترغب في أن يتصرف فرد أو منظمة أخرى نيابة عنك، فستحتاج إلى التوقيع على **خطاب تفويض**، أو إعطاء **الموافقة شفهيًا** عندما تتحدث إلى منظمة مساعدة المهاجرين، لتسهيل ذلك. لمزيد من النصائح حول كيفية القيام بذلك، اتصل بمنظمة مساعدة المهاجرين.
- لن تقبل مساعدة المهاجرين السلوك المسيء أو المهدد أو العدوانية. سوف يعاملك موظفهم بلطف واحترام. يرجى أن تفعل الشيء نفسه تجاههم.

الاتصال بمساعدة المهاجرين

يمكنك الاتصال بمساعدة المهاجرين عبر
الدرشة على الانترنت:

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

أو رفع قضية على موقعهم الالكتروني:

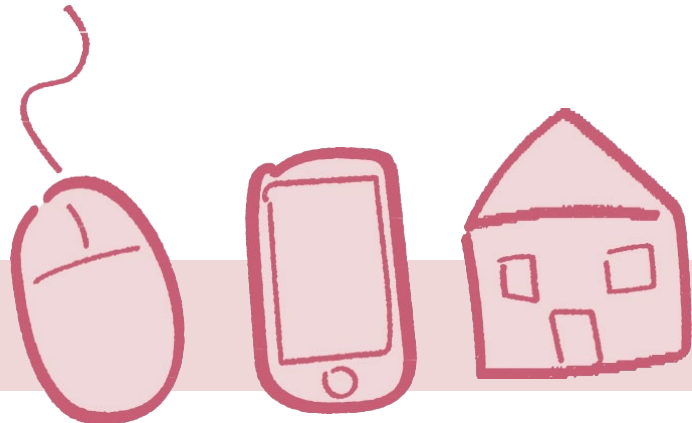
(<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>)

الإتصال على خط المساعدة المجاني خاصتهم **0808 8010503**

تتوفر هذه الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع وتقدم خدمة الترجمة الفورية الكاملة. يرجى ملاحظة ما يلي: إذا كنت تقيم في نابيير Napier ، فإن موظفي مساعدة المهاجرين متاحون في الموقع.

مزيد من المعلومات والنصائح المترجمة بعشر لغات متاحة على موقع مساعدة المهاجرين

www.migranthelpuk.org.



القسم: 3

الإبلاغ عن القضايا والشكاوى



إذا كانت لديك مشكلة في مكان إقامتك أو دعمك أو ترغب في تقديم شكوى بشأن أي من المنظمات في هذه الحزمة ، فيجب عليك القيام بذلك من خلال مساعدة المهاجرين في أقرب وقت ممكن.

يرجى ملاحظة أن مستخدمي الخدمة الذين تم استيعابهم على متن السفن (barges) ، يجب إثارة مشكلات الصيانة مع الموظفين على متن السفينة مباشرة وليس من خلال مساعدة المهاجرين.

لن تؤثر أي شكاوى أو مشكلات مطروحة على طلب اللجوء الخاص بك أو على استحقاقك المستمر للدعم. يجب أن تشعر بالارتياح عندما تعلم أن أي شكاوى تتلقاها يتم أخذها على محمل الجد ويتم التحقيق فيها من قبل المنظمات ذات الصلة. سيتم التعامل مع الأخطاء المبلغ عنها في إطار زمني معين اعتماداً على فئة الخطأ. يمكن العثور على أمثلة في قسم "الإصلاحات والصيانة". إذا لم يتم إصلاح الخطأ خلال هذا الإطار الزمني ، فيجب عليك الاتصال بمساعدة المهاجرين مرة أخرى وسيقومون بتصعيد المشكلة.

من المهم إذا كنت ترغب في تقديم شكوى حول أي جانب من جوانب إقامتك أو دعمك ، أن تقدمها في أقرب وقت ممكن. نرحب بالتعليقات والشكاوى لأنها تساعد في تحسين الخدمات المقدمة. يجب متابعة عملية الشكاوى قبل اتخاذ أي إجراء رسمي آخر بشأن مشكلة ما للسماح لمزود الإقامة و / أو وزارة الداخلية بفرصة التحقيق في مخاوفك.

يجب عليك الاتصال بخدمة المهاجرين فيما يتعلق بما يلي:

مشاكل الصيانة - الشكاوى – إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بخصوص الخدمات التي تقدمها منظمة مساعدة المهاجرين، أو موفر السكن الخاص بك، أو موفر مدفوعات دعم اللجوء، أو وزارة الداخلية، فيجب عليك الاتصال بخدمة مساعدة المهاجرين وطلب تقديم شكوى للتحقيق والرد قبل اتخاذ أي شكوى. مزيد من الإجراءات الرسمية.

طلبات المساعدة - إذا كنت تشعر أن هناك خطراً على صحتك أو صحة عائلتك ورفاهيتك. يمكن أن يكون هذا للإبلاغ عن الاشتباه في إهمال الأطفال أو العنف المنزلي أو التحرش الجنسي أو الاستغلال أو السلوك المعادي للمجتمع أو العوز أو التشرذم أو الاشتباه في التطرف أو التطرف.

ستقوم مساعدة المهاجرين بإحالة الطلب أو الإبلاغ إلى مقدم الخدمة الخاص بك ، والذي يكون مسؤولاً بعد ذلك عن اتخاذ أي إجراء يراه ضرورياً لضمان سلامتك ورفاهيتك بما في ذلك إبلاغ وزارة الداخلية ، وعند الاقتضاء ، الشرطة.

الشكاوى – إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بخصوص الخدمات التي تقدمها منظمة مساعدة المهاجرين، أو موفر السكن الخاص بك، أو موفر مدفوعات دعم اللجوء، أو وزارة الداخلية، فيجب عليك الاتصال بخدمة مساعدة المهاجرين وطلب تقديم شكوى للتحقيق والرد قبل اتخاذ أي شكوى. مزيد من الإجراءات الرسمية.

ردود الفعل - للتحسين المستمر للدعم المتاح طوال رحلة طلب اللجوء الخاصة بك. يمكنك إخبارهم عن تجربتك في الخدمات التي تقدمها مساعدة المهاجرين أو مزود الإقامة أو مزود مدفوعات دعم اللجوء أو وزارة الداخلية. سيقومون بإيصال تعليقاتك إلى المنظمة المناسبة.

للقيام بهذا، اتصل على **0800 8010 503**، الدردشة على الإنترنت

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

لرفع شكوى <https://ellis.custhelp.com/app/ask>

يجب أن يكون الوصول إلى الهاتف متاحاً لك داخل مكان إقامتك. إذا كنت تواجه صعوبة في تحديد موقع الهاتف ، فيرجى الاتصال بأحد الموظفين في مكان إقامتك. ستتمكن أيضاً من الوصول إلى جهاز كمبيوتر والإنترنت في مكتبك المحلية.

ستتم إثارة المشكلة مع مساعدة المهاجرين مباشرة أو سيتأكدون من أن مقدم الخدمة المعني يتعامل معها. سيعطيك مستشاروهم جدولاً زمنياً لمدى السرعة التي تتوقع بها معالجة المشكلة.

على الرغم من أنك قادر على التواصل مع الموظفين في مكان إقامتك بشأن أي مشكلات تتعلق مباشرة بتجربتك في مكان إقامتك (على سبيل المثال فيما يتعلق بالطعام، والوصول إلى أدوات النظافة والضروريات، والمعلومات حول المرافق مثل غسل الملابس وما إلى ذلك)، يرجى عدم إثارة مشكلات أو مشكلات تتعلق بالصيانة مع دعمك المالي بهذه الطريقة (ما لم يكن ذلك يتعلق بقضايا الصيانة على متن السفينة). بدلاً من ذلك، يرجى الاتصال بـ بمساعدة المهاجرين للإبلاغ رسمياً عن هذه المشكلات. وهذا يضمن تسجيل مشكلتك رسمياً ومراقبتها للوصول إلى حل فعال.

Aspen وقضايا الدفع

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق ببطاقة Aspen الخاصة بك، فيمكنك الاتصال بموفر الدعم PFS عبر الهاتف على الرقم **0800 246 1327** وبمجرد الاتصال، يمكن تقديم الدعم من خلال الخيارات الثلاثة أدناه:

- الكشف عن رقم التعريف الشخصي
- الاستعلام عن الرصيد
- الفقد أو السرقة - حظر البطاقة

هذه الخدمة متاحة بعشر لغات، بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية. تتوفر حالياً خيارات اللغات التالية: الألبانية، والأمهرية، والعربية، والصينية، والفارسية، والكردية، والباشتو، والبنجابية، والتغرينية، والأردية.

إذا كانت لديك أي مشكلات أخرى تتعلق ببطاقة أسبن أو دفع اللجوء، فيجب عليك الاتصال بخدمة مساعدة المهاجرين الذين سوف يثير المشكلة مع الطرف المناسب نيابة عنك.

الشكاوى حول مقدمي الخدمات

الشكاوى المتعلقة بالخدمة التي تتلقاها من مزود الإقامة الخاص بك أو مزود مدفوعات الدعم أو مساعدة المهاجرين من خلال مساعدة المهاجرين عن طريق الاتصال بالرقم **0808 8010 503**، أو بدلاً من ذلك عن طريق الدردشة عبر الويب https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch أو عبر رفع مشكلة : <https://ellis.custhelp.com/app/ask>

بمجرد استلام شكواك، سيسعى مقدم الخدمة المعني إلى حل شكواك والرد عليها خلال 5 أيام عمل. إذا لم يتمكن مقدم الخدمة المعني من حل المشكلة، أو إذا كنت غير راضٍ عن الرد، فسوف ترسل مساعدة المهاجرين شكواك إلى وزارة الداخلية.

بمجرد إرسال شكوى ضد مقدم الخدمة إلى وزارة الداخلية ، ستهدف الإدارة إلى الرد في غضون 20 يوم عمل. إذا لم تكن راضياً عن ردنا ، فيمكنك تصعيد شكواك إلى الفاحص المستقل للشكاوى (IEC) في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ الرد عن طريق: إرسال بريد إلكتروني iec@homeoffice.gov.uk أو الكتابة إلى صندوق بريد 6147 ، شيفيلد ، S2 9JD. SHEFFIELD ومع ذلك ، يرجى ملاحظة أنه في حين أن اللجنة الفاحصة المستقلة يمكنها فحص الطريقة التي يتم بها التعامل مع شكواك ، إلا أنها لا تستطيع النظر في الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي لا يوجد لها شرط تعاقد.

إذا قررت تصعيد شكواك إلى اللجنة الفاحصة المستقلة ، فستحتاج إلى تزويدهم بنسخة من رد وزارة الداخلية على شكواك الأولية إلى جانب أي دليل سبق لك ان قدمته.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول الفاحص المستقل للشكاوى والإرشادات عند تقديم شكوى إلى اللجنة الفاحصة المستقلة على موقع <https://www.gov.uk/guidance/make-a-complaint-to-the-independent-examiner-of-complaints> Gov.uk

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد IEC على شكواك، فيمكن رفع ذلك إلى أمين المظالم البرلماني والخدمات الصحية. يتخذ أمين المظالم القرارات النهائية بشأن الشكاوى التي لم يتم حلها من قبل هيئة الخدمات الصحية الوطنية والإدارات الحكومية وبعض المنظمات العامة الأخرى. خدمتهم مجانية للجميع. يرجى ملاحظة أنه لتقديم شكوى إلى أمين المظالم، ستحتاج إلى الاتصال بالنائب المحلي الذي قد يحيل هذه الشكاوى نيابةً عنك. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.ombudsman.org.uk أو اتصل على: 0345 015 4033.

الشكاوى حول دعمك

بمجرد رفع شكوى إلى منظمة مساعدة المهاجرين بشأن وزارة الداخلية، ستتم مشاركة هذه الشكاوى مع الفريق المعني للتحقيق والرد في غضون 20 يوم عمل. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن رد الإدارة، فيحق لك تصعيد الأمر إلى فريق الشكاوى المركزي (CCT) للمراجعة. سيتم توفير تفاصيل حول كيفية القيام بذلك في الرد.

كيف يمكنني تقديم شكوى إلى وزارة الداخلية بطرق أخرى؟

يمكنك تقديم شكوى مباشرة إلى وزارة الداخلية إذا:

- كنت قدمت بالفعل شكوى من خلال مساعدة المهاجرين ، وأبلغت عن عدم رضاك عن الاستجابة لمساعدة المهاجرين وما زلت غير راضٍ عن النتيجة ، أو
- كانت لديك شكوى لا تجد ان منظمة مساعدة المهاجرين ملائمة لحلها.

إذا تلقت وزارة الداخلية شكوى كان ينبغي توجيهها إلى منظمة مساعدة المهاجرين ، فستتم إحالتها إلى منظمة مساعدة المهاجرين للمساعدة.

لرفع شكوى إلى وزارة الداخلية:

ارسل شكاواك إلى: complaints@homeoffice.gov.uk

Complaints Allocation Hub
Customer Correspondence Hub
7th Floor Lunar House
40 Wellesley Road Croydon
CR9 2BY

القسم 4 معلومات ومعايير الإقامة



لدى مقدمي الخدمة لدينا عدة أنواع من أماكن الإقامة. من الممكن أن تقيم في:

فندق

عادة ما يشغل هذا النوع من أماكن الإقامة مستخدمو الخدمة الفردية والعائلات ويتم توفيره على أساس الإقامة الملائمة. يتم تقديم الإقامة على أساس عدم الاختيار وقد يحتاج مستخدمو الخدمة الفردية إلى مشاركة الغرفة. يتم تشجيع مشاركة الغرفة مع الأصدقاء أو العائلة إذا كانوا من نفس الجنس. سيتم بذل كل جهد ممكن لضمان أن مستخدمي الخدمة يتحدثون نفس لغة الشخص الذي يتشاركون الغرفة معه عندما تكون المرافق المشتركة متوفرة، سيتمكن الوصول إلى دورات المياه الخاصة بالجنس.

الإقامة الأولية

عادةً ما يشغل هذا النوع من الإقامة مستخدمو الخدمة الفردية والعائلات، ويتم توفيره على أساس الإقامة المجهزة (أي مع توفير 3 وجبات يوميًا). توجد مرافق غسيل خاصة بالجنسين وقد تكون هناك أماكن نوم مشتركة تراعي قواعد المشاركة الخاصة بوزارة الداخلية.

غير ذلك (بما في ذلك السفن وأماكن المعيشة الجماعية الأكبر مثل قاعات الإقامة أو القواعد العسكرية السابقة)

توفر المواقع واسعة النطاق - مثل قواعد Wethersfield و Scampton العسكرية - أماكن إقامة أساسية وعملية مع توفير رعاية صحية شاملة لتقليل الضغط على خدمات الممارسين العاميين والخدمات الصحية الوطنية المحلية، ومرافق تقديم الطعام في الموقع مع توفير الأمن على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. سوف تستوعب هذه المواقع طالبي اللجوء الذكور البالغين غير المحتجزين فقط.

في أماكن الإقامة على متن السفينة، تحتوي جميع الكبائن على نوافذ وتكييف الهواء ووحدات التدفئة والتخزين والسفينة مزودة بتقنية WIFI. تحتوي جميع الغرف على مرافق حمام، وتتوفر مساحات مشتركة متعددة ومقصف ومرافق غسيل الملابس. يتم توفير النقل من وإلى الميناء.

القواعد والمبادئ التوجيهية

لمساعدتك على الاستقرار في السكن الذي تقيم فيه وتقليل إزعاج الآخرين، يجب عليك:
قم بما يلي:



- ضع في اعتبارك صحتك وسلامتك وتعامل مع جميع الأجهزة بعناية
- معاملة أي من زملائك المقيمين باحترام بغض النظر عن الجنس أو الهوية الجنسية أو العرق أو الأصل العرقي أو اللغة أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة أو التوجه الجنسي
- التصرف بطريقة مهذبة ومحترمة تجاه الشاغلين والموظفين الآخرين
- الإبلاغ عن مشكلات الإصلاح أو الصيانة إلى Migrant Help بمجرد ملاحظة ذلك
- إذا كنت تشارك أماكن النوم أو المعيشة أو الأماكن المشتركة، فاحفظ بأي متعلقات شخصية مخزنة بشكل آمن
- اغسل مكان المرحاض (اسحب السيفون) بعد كل استخدام، ولكن لا تقم برمي الأشياء مثل مناديل الأطفال المبللة (بيبي وايب) أو المنتجات الصحية في المرحاض
- قم بتنظيف مكان الإقامة بشكل منتظم، أو حيث يتم توفير خدمات التنظيف، والأرضيات والأسطح لتسهيل ذلك
- افتح النوافذ بانتظام لمنع العفن أو حدوث رطوبة
- تأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ أثناء الليل وأثناء وجودك بالخارج

لا تقم بما يلي :



- إصدار الكثير من الضوضاء، خاصة بين الساعة 11 مساءً و8 صباحًا
- التدخين داخل مكان الإقامة
- إيواء الحيوانات الأليفة أو الحيوانات في مكان الإقامة
- السماح للزوار في البقاء ليلاً
- إحداث الاضرار في السكن
- اخذ الطعام من مناطق تناول الطعام المخصصة إلى غرفتك (ما لم ينصح مكان إقامتك بقبول ذلك)
- إجراء أي تغييرات أو إصلاحات للممتلكات أو الكهرباء
- تعطيل أجهزة إنذار الدخان
- الاحتفاظ بالعقاقير غير المصرح بها أو استخدامها في المبنى
- إزعاج النزلاء الآخرين عن قصد
- استخدام سلوك أو لغة غير لائقة مع أي شخص
- فتح رسائل الأشخاص الآخرين

المرافق المتوقعة في مكان الإقامة

يجب توفير العناصر التالية ضمن الإقامة الأولية. إذا لم يتم توفير أي شيء من هذه القوائم، أو كان أي عنصر من عناصر المخزون مفقوداً أو مكسوراً، فيرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين.

مرافق الغسيل



- حمام داخلي، أو إمكانية الوصول إلى حمام واحد على الأقل خاص بالجنس لكل 5 مستخدمين خدمة فردية يتكون من:
 - حوض استحمام و/أو دش يتضمن ستار مقاوم للماء إذا كان ذلك مناسباً (على سبيل المثال، ستارة الدش)
 - حوض غسيل
 - مرحاض

تناول الطعام

في أماكن إقامة بنظام الخدمة الذاتية

- إمكانية الحصول على 3 وجبات على الأقل يوميًا (الإفطار والغداء ووجبة المساء)، مع اختيار وجبة ساخنة واحدة على الأقل وواحدة باردة وخيار نباتي واحد في كل وجبة إلى جانب خدمة المشروبات (يجب أن يكون الوصول إلى مياه الشرب متاحاً في جميع الأوقات ويمكن أن يشمل توافر مياه الصنبور ، والتي تتم معالجتها وأمنة للاستهلاك في المملكة المتحدة)
- يرجى ملاحظة أنه عند تقديم الطعام لأعداد كبيرة من الناس ، من الصعب إرضاء جميع الأذواق والتفضيلات. إذا كنت ترغب في تقديم ملاحظات حول عرض الطعام للتأثير على إنشاء قوائم الطعام في مكان إقامتك ، فيرجى القيام بذلك عبر مساعدة المهاجرين أو إبلاغ الموظفين في الموقع
- خدمة غذائية للرضع والأطفال الصغار تحتوي على مواد غذائية مناسبة، مع مواد غذائية أو وجبات إضافية حسب الحاجة لتلبية الاحتياجات الغذائية للأطفال والنساء الحوامل
- الخيارات التي تلبى المتطلبات الغذائية أو الثقافية أو الدينية الخاصة، والمواد الغذائية الإضافية لمستخدمي الخدمة الذين قد لا تكفيهم ثلاث وجبات يومية. يرجى ملاحظة أنه يجب تقديم الأدلة من طبيب عام أو أخصائي طبي يوضح بالتفصيل أي متطلبات غذائية طبية محددة للتأكد من أن مقدم الخدمة الخاص بك يمكنه استيعابها بشكل مناسب.
- عندما لا تكون متواجداً خلال موعد خدمة الغداء المخطط لها (على سبيل المثال، بسبب العمل التطوعي أو التعليم أو المواعيد الطبية)، يرجى إبلاغ مقدم الخدمة الخاص بك في أقرب وقت ممكن حتى يمكن اتخاذ ترتيبات بديلة



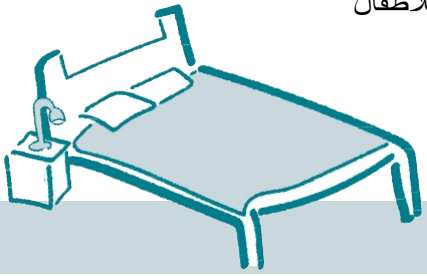
في أماكن الإقامة ذاتية الخدمة:

- الوصول إلى مطبخ واحد على الأقل لكل 5 أشخاص بما في ذلك الوصول إلى:
 - ✓ تجهيزات المطابخ والأواني
 - ✓ الثلاجة والفریزر، الطباخ أو الفرن والموقد
 - ✓ منطقة إعداد الطعام مع أسطح عمل صحية
 - ✓ الحوض (المجلى)
 - ✓ مستلزمات التنظيف

مدفوعات نقدية أسبوعية لتمكين شراء العناصر لتلبية احتياجاتك المعيشية الأساسية مثل الطعام. يرجى ملاحظة أنه لا يتم تقديم المدفوعات النقدية لأولئك الذين يتلقون دعم القسم 4(2) أو الجدول 10 وسيحصل مستخدمو الخدمة هؤلاء على بطاقة Aspen معززة باستحقاقات الدعم الخاصة بهم أسبوعيًا. يجب إثارة أي مشكلات تتعلق بمخاوف الصحة والسلامة مع مساعدة المهاجرين في المقام الأول حتى يمكنهم إخطار مقدم الخدمة الخاص بك ، وابدأ التحقيق.

غرف المنام جميع أماكن الإقامة الأولية:

- أسرة مناسبة للأشخاص الذين يتم إيواءهم (أسرة مفردة أو مزدوجة) وأسرة للأطفال الرضع والأطفال الصغار
- خزانة ملابس واحدة أو أي حل آخر لتعليق الملابس في كل غرفة أو خزانة واحدة لكل شخص عندما تكون الغرفة مشتركة بين أشخاص بالغين غير مرتبطين
- خزانة واحدة ذات أدراج أو حل آخر لرفوف التخزين لكل غرفة أو خزانة واحدة لكل شخص عندما تكون الغرفة مشتركة مع أشخاص بالغين غير مرتبطين
- الستائر أو الستائر المثبتة على النوافذ



مناطق المعيشة والمناطق المشتركة في أماكن الإقامة ذات الخدمة الذاتية:

- مرافق كافية لتناول الطعام ومقاعد ناعمة لتلبية عدد مستخدمي الخدمة الذين تم استيعابهم

في مساكن الإقامة ذاتية الخدمة:

- الحصول على طاولة، 1 كرسي طعام للشخص الواحد و 1 كرسي بذراعين للشخص الواحد

في جميع أماكن الإقامة الأولية:

- إمكانية الوصول بشكل معقول إلى الطاولات والكراسي المريحة للأنشطة الترفيهية

المرافق في جميع أماكن الإقامة الأولية:

- الوصول إلى مياه الشرب العذبة بشكل معقول (يُرجى ملاحظة أن مياه الصنبور آمنة للشرب في المملكة المتحدة ولا يلزم توفير المياه المعبأة في زجاجات)
- الوصول المعقول إلى مرافق غسيل الملابس (مثل خدمة غسيل الملابس أو الغسالة)
- إمكانية استخدام جهاز تهوية الملابس لتجفيف أي ملابس مغسولة (عند الطلب)
- طاولة الكي ومكواة الملابس
- معدات رعاية الأطفال، إن وجدت، بما في ذلك أسرة الأطفال والكراسي المرتفعة والمرافق ومعدات التعقيم للأطفال دون سن السنة الأولى (بالإضافة إلى الحفاضات).
- أجهزة كشف الدخان وأول أكسيد الكربون:
يجب أن تحتوي جميع أماكن الإقامة على أجهزة إنذار دخان عاملة (في كل طابق يستخدم كسكن للمعيشة) وجهاز إنذار لأول أكسيد الكربون (في العقارات التي تعمل بالوقود الصلب أو الغاز)
- لا تعد أجهزة التلفزيون والوصول إلى شبكة Wi-Fi من المتطلبات التعاقدية ولا يلزم توفيرها، ومع ذلك قد تتوفر شرائح SIM للبيانات فقط عند الطلب حتى نفاذ المخزون (اسأل في مكتب الاستقبال)



يطلب من مزود الإقامة أيضا تزويدك ببياضات شخصية جديدة عند الانتقال إلى مكان إقامتك.

منشفة حمام



2 (لشخصين)

مناشف الوجه



2 (لشخصين)

الشراشف



2 (لشخصين)

بطانيات ولحف



2 / 1 (لكل شخص)

مناشف لليدين



2 (لكل شخص)

مناشف مطبخ

(فقط للمساكن الاولية ذات الخدمة الذاتية)



1 (للشخص الواحد)

الوسائد و اغطية الوسائد



2 of each (من كل نوع للشخص)

أغطية الأحففة



2 (لكل شخص)

أغراض إضافية

إن الأغراض والممتلكات الإضافية التي تجلبها إلى مكان الإقامة هي مسؤوليتك الخاصة. لن يقبل مزود الإقامة الخاص بك الالتزام أو المسؤولية عن هذه العناصر. لن يُسمح لك بالسخانات المحمولة وسيُطلب منك التخلص من أي مواد أو عناصر غير آمنة أو خطيرة.

بعض العناصر الشائعة التي لا يحتاج مقدمو الخدمة إلى توفيرها:

- هاتف شخصي (على الرغم من ضرورة توفير مرافق الهاتف المشتركة لك)
- شبكة اتصال بالإنترنت و Wi-Fi
- تلفزيون
- مكنسة كهربائية (ولكن يجب توفير مجرفة وفرشاة لك)

إذا كانت لديك ظروف استثنائية تؤدي إلى تكاليف كبيرة تتجاوز مستويات الدعم القياسية التي نغطيها، فقد تكون مؤهلاً للحصول على المزيد. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين.

معدات الماء والكهرباء والغاز

يتم توفير الغاز والماء والكهرباء لك. كن على دراية بالبيئة وراقب استخدام هذه المرافق. لديك إرشادات من مسؤول الإسكان الخاص بك حول كيفية استخدام المرافق، مثل كيفية تشغيل التدفئة ومكان وجود مفاتيح الفصل الكهربائية. يجب ألا تغير مورد المرافق الخاصة بك.



الشهادة الصحية (HC2)

- بمجرد حصولك على دعم البند 95، يحق لك الحصول على شهادة HC2 أو شهادة HC1 (لأولئك الموجودين في القسم 4). يمكن استخدام هذا للوصول إلى:
- علاج الأسنان التابع لهيئة الخدمات الصحية الوطنية
- الشعر المستعار والدعامات القماشية التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية
- اختبارات البصر والنظارات والعدسات اللاصقة . أو
- السفر لتلقي علاج هيئة الخدمات الصحية الوطنية إذا تمت إحالته من قبل طبيب (طبيب عام أو طبيب مستشفى)، أو طبيب عيون أو طبيب أسنان.

يجب أن يتم إصدار هذا تلقائيًا عندما يتم منحك دعم القسم 95 ويتم تجديده تلقائيًا كل 6 أشهر بعد ذلك. ومع ذلك، إذا لم تستلم HC2 الخاص بك في غضون 3 أسابيع من تلقي خطاب المنحة الخاص بك، فيمكنك الاتصال بـ NHS مباشرة للحصول على مزيد من النصائح عبر الهاتف على الرقم 0300 330 1343 الخطوط مفتوحة من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 6 مساءً والسبت، من 9 صباحًا إلى 3 مساءً. وينبغي أيضًا إثارة هذا الأمر مع مساعدة المهاجرين.

إذا كنت تحت البند 4 من الدعم، فيجب إكمال نموذج HC1. يمكن الحصول على ذلك من

الصيدلية المحلية أو عبر موقع الانترنت/مركز الاتصال الخاص بـ NHS حيث يمكنك طلب المساعدة في إكمال نموذج HC1. تقدم بطابك عبر الإنترنت على nhsbsa.nhs.uk. إذا كنت بحاجة إلى علاج أو دواء عاجل، فإن الإرشاد هو ان NHSBSA تضع علامة في مربع الإعفاء الموجود على ظهر أي وصفة طبية، والاتصال بخط المساعدة إذا رفضت الصيدلية صرف الدواء دون دليل.

عمليات تفتيش الممتلكات

الإقامة الأولية ذات الإكتفاء الذاتي

تتم عمليات فحص الممتلكات في مساكن الإقامة الأولية ذات الإكتفاء الذاتي (سكن تشغله أنت وعائلتك فقط) فقط للتأكد من أن مكان الإقامة مناسب وآمن لك. يطلب من مزود الإقامة الخاص بك فحص مكان الإقامة مرة واحدة على الأقل شهريا لتحديد وإصلاح أي أعطاب.

سيتم إخطارك قبل 5 أيام على الأقل من تاريخ وزمان عمليات التفتيش حتى تتمكن من التواجد في مكان الإقامة. سيستمر المزود في فحص العقار حتى لو لم تكن متواجداً.

ماذا يحدث أثناء عملية التفتيش؟

يجب على المفتش أن يطرق الباب دائماً وينتظر إجابة منك. لا ينبغي لهم أن يفتحوا الباب دون انتظار. لا ينبغي لهم استخدام المفتاح الخاص بهم عندما تكون في الغرفة. سوف يتحدثون معك عن العقار ويتحققون من وجود أي عيوب. وفي حالة اكتشاف أي خلل، سيتم الإبلاغ عنه لإصلاحه. وينبغي الإشارة إلى أي أخطاء قد لا تكون واضحة للمفتش.

يحق لمقدمي الخدمات، لا موظفي وزارة الداخلية، تفتيش ممتلكاتك الشخصية. ومع ذلك، إذا غادرت السكن وتركت أغراضاً شخصية خلفك، فسيتم تجميعها من قبل مزود الخدمة الخاص بك ووضعها في مخزن قصير الأجل لمدة تصل إلى 28 يوماً، وإذا لم يتم جمعها خلال هذا الوقت، فسيتم التخلص منها.

من ينفذ عمليات التفتيش؟

سيتم إجراء عمليات التفتيش على الممتلكات شهريا على الأقل من قبل مزود الإقامة الخاص بك. قد يقوم شخص من وزارة الداخلية أو المجلس المحلي أيضا بإجراء فحص للتأكد من أن مزود الإقامة الخاص بك يفي بالمعايير المطلوبة.



ماذا لو كنت أقيم في فندق/مكان إقامة أولي؟

للإقامة الأولية عدة أشكال، بما في ذلك أماكن الإقامة مع تقديم الطعام، والفنادق، وبيوت الشباب. ويتم تفتيش هذه المواقع كل 6 أشهر من قبل وزارة الداخلية.

كيف يمكنني الإبلاغ عن عطل؟

يجب الإبلاغ عن عيوب الملكية إلى مساعدة المهاجرين حتى يمكن تسجيلها وإصلاحها. يعمل مقدمو أماكن الإقامة على إصلاح الأعطال ضمن جداول زمنية محددة (انظر "الإصلاحات والصيانة"). إذا كنت متأثرا بخطأ، فيجب أن لا تنتظر حتى الفحص المجدول للإبلاغ عنه.

الوصول إلى السكن

يحتفظ مزود الإقامة الخاص بك بنسخة مطابقة أو مفتاح مرور للعقار الذي يتم تخزينه بشكل آمن. عادة، سيتم الوصول إلى أماكن المعيشة لإجراء الإصلاحات والتفتيش أثناء تواجدك.



إذا استدعى الأمر إلى عمل أساسي في غضون مهلة قصيرة ، فسيقوم مزودك بالاتصال بك لإخبارك بموعد حضوره إلى العقار. إذا لم تكن قادراً على التواجد في ذلك الوقت ، فقد يستخدم المزود مفتاحه للدخول إلى مكان الإقامة.

إذا لم تتمكن من الحضور في وقت الموعد، فقد يتمكن مقدم الخدمة من الوصول إلى أماكن المعيشة، على أي حال، باستخدام مفتاح مكرر.

يُسمح للزوار بالإقامة الأولية، ومع ذلك، يرجى تقديم إشعار بموعد ووقت وصول أي زائر إلى موظفي الاستقبال في مكان إقامتك لتمكين الدخول السريع إلى المبنى. يرجى أيضاً ملاحظة أنه لا يُسمح للزوار بالبقاء في المبنى طوال الليل.

الإصلاحات والصيانة

يعمل مقدمو أماكن الإقامة على إصلاح أي عيوب ضمن جداول زمنية محددة اعتماداً على نوع المشكلة. يشرح الجدول أدناه التصنيفات المختلفة للعيوب وأوقات الاستجابة وبعض الأمثلة على الأخطاء. إذا لم تكن متأكدًا من تصنيف الصيانة، أو إذا لم يتم إصلاح الخطأ المبلغ عنه خلال الإطار الزمني المحدد، فيجب عليك الاتصال بخدمة مساعدة المهاجرين للمساعدة.



تصنيف الصيانة	المعنى	فترة الإستجابة	مثال عن العطل
الفئة الأولى	خلل يشكل، أو من المحتمل أن يسبب، خطرًا على صحتك أو سلامتك أو أمنك، أو تعطيل أو فقدان خدمة أساسية في مكان الإقامة	تتوفر خدمة الاتصال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للسماح بالتحقيق في المشكلات وحلها (أو لكي يتم توفير سكن بديل مؤقت لك) في غضون 4 ساعات من علم مقدم الخدمة بمشكلة الصيانة	<ul style="list-style-type: none"> تسرب الغاز الفيضانات عدم الاستقرار الهيكلي لا يتم توفير المياه الرئيسية الأضرار الناجمة عن الحريق
الفئة الثانية	عيب قد يسبب تأثيرا سلبيا على صحتك أو سلامتك أو أمنك أو له تأثير كبير على الممتلكات أو نوعية حياتك	24 ساعة لضمان السلامة، 5 أيام عمل لإجراء إصلاح دائم. إذا لم يتمكن مقدم الخدمة من جعل مكان الإقامة آمناً خلال 24 ساعة، فيجب توفير مكان إقامة بديل مؤقت	<ul style="list-style-type: none"> لا توجد مياه ساخنة التدفئة لا تعمل لا توجد طاقة كهربائية مزودة لا توجد أجهزة إنذار تشغيلية للدخان أو الحريق تفشي الآفات التي تمثل خطراً جسيماً على الصحة والسلامة
الفئة الثالثة	الخلل الذي قد أو يحتمل أن يسبب لك تأثير سلبي على الراحة ، أو يحتمل أن يؤدي إلى مزيد من الأضرار التي لحقت الممتلكات إذا لم تعالج	21 يوم عمل	<ul style="list-style-type: none"> تقشير الطلاء الدلائل الواضحة للرطوبة ونمو العفن تضرر بلاط الجدران والأرضيات بشكل كبير تفشي الآفات الأخرى

معلومات إضافية حول الإقامة



السلامة من الحرائق

يجب أن تكون جميع أماكن الإقامة التي يستخدمها مقدمو الخدمة لدينا مزودة بجهاز إنذار للدخان. إذا كان هناك حريق في مكان الإقامة، فسيقوم الدخان بإطلاق الإنذار ويصدر صوت 'صغير' مرتفع ومستمر.

عند اكتشاف حريق، يجب عليك أنت وعائلتك:

- < تنشيط أقرب إنذار حريق
- < مغادر المبنى فورًا باتباع التعليمات التي يحددها المبنى واذهب إلى نقطة الالتقاء المخصصة
- < عدم التوقف لجمع الأمتعة الشخصية
- < مغادرة المبنى عن طريق أقرب مخرج آمن
- < الاتصال بخدمة الإطفاء و خدمة الإنقاذ على الرقم 999 وابلغ مزود الإقامة الخاص بك

لا تقم بإزالة البطارية أو حجبها أو العبث بجهاز إنذار الدخان لأن ذلك قد يعرض الحياة للخطر. يرجى إبلاغ أحد الموظفين في أقرب وقت ممكن إذا كان هناك أي مشكلة معروفة في إنذار الحريق.

إذا كنت تقيم في مكان إقامة أولي بنظام الخدمة الذاتية، فسيتم اختبار كاشف الدخان الخاص بك كل شهر عند فحص العقار. إذا بدأ المنبه في إصدار صوت 'صغير' متقطع، فهذا يعني أن البطارية بحاجة إلى التغيير. اتصل بخدمة المهاجرين واطلب استبدال البطارية.



من المهم الحفاظ على مكان الإقامة نظيفًا ومرتبًا. توفر بعض أشكال الإقامة الأولية (مثل الفنادق والنزل) خدمات التنظيف الأسبوعية لأماكن النوم والمناطق العامة؛ ومع ذلك، تقع على عاتقك مسؤولية الحفاظ على نظافة البيئة المحيطة بك بينهما. إذا لم يتم الحفاظ على نظافة أماكن الإقامة، فمن الممكن أن تجتذب الآفات، مما يعرض سلامة الأشخاص للخطر. أنت مسؤول عن الحفاظ على معايير النظافة داخل مكان إقامتك



جمع حاويات القمامة (أماكن إقامة ذاتية الخدمة)

يجب وضع القمامة في سلة النفايات العامة أو سلة إعادة التدوير الصحيحة. يقوم المجلس المحلي بإفراغ هذه الصناديق بشكل منتظم، لذا تأكد من وضع الصناديق الخاصة بك للتجميع في اليوم المناسب من غير القانوني التخلص من النفايات في الشوارع أو في المناطق العامة الأخرى. يُعرف هذا باسم التخلص من القمامة عشوائيًا. إذا تمت إدانتك بارتكاب جريمة القمامة، فقد يتم تغريمك أو سجنك.

السفر

يحق لجميع مستخدمي الخدمة الذين يتلقون دعم القسم 98 والقسم 4 الحصول على المساعدة في السفر عن طريق ترتيب النقل أو الوصول إلى تذاكر النقل العام أو المدفوعات لمرة واحدة لتغطية تكلفة السفر في ظروف معينة. يمكن أن يشمل ذلك السفر إلى:

- مكتب مسجل المواليد والوفيات لتسجيل ولادة طفل أو وفاة أحد الأقارب.

- موعد مع طبيب أو طبيب أسنان أو مستشفى. و/أو موعد ما قبل الولادة أو ما بعد الولادة.

- موعد ما قبل الولادة أو بعدها

يتم تغطية تكاليف السفر في مستوى الدعم المالي الذي يتلقاه أولئك الذين يتلقون البند 95 ، وبالتالي لن يتم تقديم المزيد من المساعدة على النحو الوارد أعلاه.

البريد/البوسطة

رسائلك شخصية بالنسبة لك. يعد التدخل في منشورات شخص آخر جريمة جنائية. إذا تلقيت بريدًا موجهًا إلى شخص لا يعيش في العقار، فيرجى تسليمه إلى مسؤول الإسكان الخاص بك. ستكون معظم المراسلات من وزارة الداخلية عن طريق البريد، لذلك من المهم أن تتحقق بانتظام من موظفي الاستقبال في الفندق، أو صندوق البريد الخاص بك إذا كنت في مكان إقامة مستقل وأن تبقي وزارة الداخلية على اطلاع بأي تغييرات في



نقل الإقامة وطلبات الانتقال

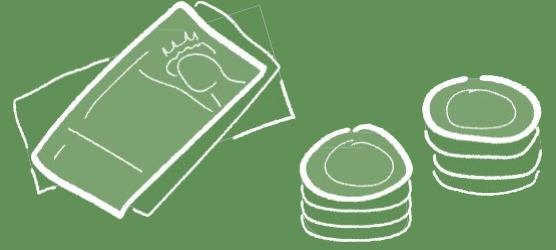
قد يُطلب منك تغيير مكان إقامتك من وقت لآخر. على سبيل المثال، إذا تم نقلك إلى أماكن إقامة موزعة، فإن مالك سكنك يرغب في استعادة مسكنه، إذا كانت هناك مخاوف بشأن الامتثال لمتطلبات الصحة والسلامة القانونية، أو لتمكين مستخدم الخدمة ذي الاحتياجات المتخصصة من الإقامة أو إذا كانت هناك حاجة إلى أعمال صيانة كبيرة للممتلكات. قد يُطلب منك تغيير مكان إقامتك من وقت لآخر. على سبيل المثال، إذا تم نقلك إلى أماكن إقامة متفرقة، فإن مالك مكان إقامتك يرغب في استعادة مكان إقامته، إذا كانت هناك مخاوف بشأن الامتثال لمتطلبات الصحة والسلامة القانونية، أو لتمكين مستخدم الخدمة ذي الاحتياجات المتخصصة من الإقامة أو إذا كانت هناك حاجة إلى أعمال صيانة كبيرة للممتلكات. ستضمن وزارة الداخلية وموفر السكن الخاص بك استمرار تلبية احتياجاتك أينما كنت، ومع ذلك يتم توفير السكن على أساس عدم الاختيار، لذلك ليس من الممكن دائماً ضمان بقائك في نفس المنطقة. إذا كانت هناك حاجة إلى نقلك، فسيتم إرسال خطاب إليك لتأكيد الترتيبات. سيتم إرسال هذا إليك عبر البريد الإلكتروني حيث يتم الاحتفاظ به في الملف أو بالبريد. كقاعدة عامة، سيقدم مقدم الخدمة إشعاراً مدته 5 أيام حيثما أمكن ذلك، ولكن قد لا يكون ذلك ممكناً دائماً عندما يلزم الانتقال في غضون مهلة قصيرة (على سبيل المثال، عندما تصبح أماكن الإقامة المشتتة متاحة أو عندما تكون هناك مشكلة تتعلق بالصحة والسلامة في مكان إقامتك الحالي).

على الرغم من أنه لن يتم تزويدك بعنوان دقيق للمكان الذي ستنتقل إليه مسبقاً، إلا أنه سيتم إخطارك بالموقع (على سبيل المثال، البلدة أو المدينة) وسيتم ترتيب نقل مقدم الخدمة لك ليأخذك إلى مكان إقامتك. الحد المسموح به للأمتعة هو **قطعتين من حقائب الأمتعة** لكل شخص، بالإضافة إلى ألعاب الأطفال وغيرها من الأمتعة، وأدوات رعاية الأطفال، والمعدات الطبية، والعربات و/أو عربات الأطفال ومساعدات ذوي الاحتياجات الخاصة حسب الاقتضاء.

ومع ذلك، يجب على وزارة الداخلية النظر في طلبات الإقامة في مكان معين - يمكن العثور على إرشادات حول تخصيص الإقامة هنا: **طلبات الإقامة للجوء: إرشادات أخصائي الحالة - GOV.UK (www.gov.uk)**. إذا كنت تشعر أن مكان إقامتك الحالي أو المقترح غير كافٍ أو لا يلبي احتياجاتك الفردية، فيرجى تقديم أدلة داعمة إلى مساعدة المهاجرين، والتي ستشاركها مع وزارة الداخلية للنظر فيها. ومع ذلك، في حالة عدم وجود قيود متفق عليها، يتوقع منك قبول عرض الإقامة عند تقديمه.

القسم: 5

المال ومدفوعات الدعم



إذا كنت في الإقامة الأولية، فسيقوم موفر مكان الإقامة الخاص بك بتلبية احتياجاتك المعيشية الأساسية من خلال توفير أماكن إقامة مع إمكانية الوصول إلى عناصر أخرى لتلبية احتياجات المعيشة الأساسية (مثل أدوات النظافة أو التنظيف أو منتجات النظافة النسائية). إذا تم منحك الدعم بموجب البند 95/القسم 4، وإذا كنت لا تزال مقيمًا في سكن مبدئي مقدم الخدمة أثناء انتظار التوزيع، فسوف تتلقى دفعة أسبوعية قبل التوزيع بقيمة 9.58 جنيهًا إسترلينيًا في الأسبوع (بالدقة اعتبارًا من أغسطس 2023) حتى يتم تزويدك بالسكن الذاتي. -الإقامة المجهزة. سيتم إصدار بطاقة Aspen بمجرد منحك دعم البند 95 ، وسيتم إرسالها لك على عنوانك. إذا لم تستلم البطاقة بعد تسلّم خطاب منحة البند 95 خاصتك ، فيرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين لإبلاغهم ، ولكن يرجى التأكد من أن أي دعم يحق لك الحصول عليه سيتم إضافته إلى البطاقة بغض النظر لإستعمالك بمجرد استلام بطاقتك. يجب عليك الاتصال بمساعدة المهاجرين إذا كانت لديك أي مشاكل أو أسئلة حول مستوى الدعم المالي الخاص بك ، أو إذا فقدت بطاقة Aspen الخاصة بك بمجرد إصدارها. تستخدم بطاقة Aspen الخاصة بك رقاقة ورقم سري تعريفي وتبدو مثل الصورة أدناه.

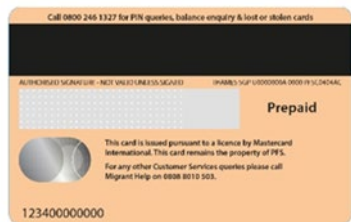
بمجرد توزيعك على عمار للخدمة الذاتية، سيزيد معدل الدعم المالي الخاص بك إلى 47.39 جنيهًا إسترلينيًا في الأسبوع (بالضبط اعتبارًا من أغسطس 2023)، لتمكينك من تغطية نفقات المعيشة الأساسية الخاصة بك، إلى جانب نفقات أي فرد من أفراد الأسرة المُعالين. في دعم القسم 95، سيتم الوصول إلى مدفوعاتك النقدية من خلال 'بطاقة Aspen' لتمكينك من شراء الطعام والمواد الأخرى لتغطية احتياجاتك المعيشية الأساسية. وبالمثل، إذا كنت تقيم في سكن أولي بالخدمة الذاتية، فسوف تحصل على معدل دعم مالي أكبر لتمكينك من تغطية تكاليف شراء الطعام الخاص بك.

معلومات حول بطاقة Aspen خاصتك

- إنها ليست بطاقة ائتمان ولا تنشئ حسابًا مصرفيًا. يمكن لوزارة الداخلية فقط وضع الأموال في بطاقتك، لذا لا يمكنك استخدامها لتلقي مدفوعات من الآخرين.
- ستقوم وزارة الداخلية بإخطارك بمبلغ الدعم المالي الذي يحق لك الحصول عليه ، وسيتم توفير ذلك على بطاقتك كل أسبوع. سيتم ترحيل رصيدك من أسبوع لآخر.

• يمكنك فقط إنفاق الأموال المتوفرة على البطاقة. ستحتاج إلى معرفة أن لديك أموالًا كافية متاحة قبل شراء الأشياء، وإلا قد يتم رفض الدفع.

• يجب استخدام البطاقة فقط من قبل الشخص الذي تم تعيين رقم التعريف الشخصي له. تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من الاحتفاظ بالبطاقة بشكل آمن. إذا كانت عائلتك تتلقى الدعم ،



فإن مقدم الطلب الرئيسي (الشخص الذي تقدم بطلب للحصول على الدعم) سيحمل بطاقة Aspen للعائلة.

- يمكن لوزارة الداخلية مراجعة استخدام البطاقة للحماية من الاحتيال وللمساعدة في حماية مستخدمي الخدمة لدينا.
- لا يعني تاريخ انتهاء الصلاحية الموجود على البطاقة أن هذا هو التاريخ الذي سينتهي فيه الدعم. إذا كنت لا تزال تحصل على الدعم المالي عند انتهاء صلاحية البطاقة، فسيتم تجديدها.
- لن تتمكن من إجراء مدفوعات بدون تلامس أو عبر الهاتف أو الإنترنت أو استخدام بطاقتك في الخارج.
- قد يتم منعك من استخدام بطاقتك لشراء بعض المنتجات والبضائع والخدمات. على سبيل المثال، لن تتمكن من استخدام بطاقتك لرحلات الحافلة/القطار. يرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين إذا كنت بحاجة إلى نصيحة بشأن المدفوعات الإضافية للوصول إلى مقدم الرعاية الصحية.

ستتمكن من استخدام بطاقة Aspen الخاصة بك من أجل:

- الدفع مقابل معاملات التجزئة في معظم المتاجر التي تعرض شعار Mastercard ، حتى قيمة رصيدك المتاح.
 - التحقق من رصيدك المتبقي في ماكينة الصراف الآلي، والتي تسمى أيضًا ماكينة صرف آلي
 - سحب النقود من ماكينة صرف آلي، حتى بقيمة 200 جنيه إسترليني ولكن كن حذرًا لأن بعض ماكينات الصراف الآلي تفرض رسومًا مقابل ذلك
 - الحصول على استرداد نقدي عند شراء شيء ما في المتاجر المشاركة في Mastercard
- غير انه، إذا تم رفض لجونك وكننت ضمن البند 4 من الدعم، فلن تتمكن من سحب النقود من الآلة أو الحصول على استرداد نقدي من المتاجر.

اتصل بمساعدة المهاجرين على الرقم 08088010503 في أقرب وقت ممكن إذا:

- لم يتم استلام الدفعة التي تتوقعها، أو تلقيت مبلغًا خاطئًا
- فقدت بطاقتك أو تعرضت للتلف أو السرقة (لإلغائها والحصول على بديل)

دفعات إضافية

إذا كنت تعتقد أنك قد تكون مؤهلاً للحصول على أي مدفوعات إضافية ، فاتصل بمساعدة المهاجرين على 0808 8010 503. توضح المعلومات أدناه بعض الحالات التي قد تكون فيها مؤهلاً:

حالات الحمل

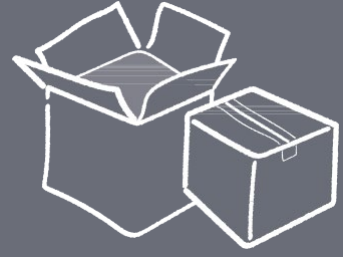
- إذا كنت حاملاً وتحصلين على الدعم بموجب المادة 95 أو 98 من قانون الهجرة واللجوء لعام 1999، فقد تكونين مؤهلة للحصول على دفعة لمرّة واحدة قدرها 300 جنيه إسترليني للمساعدة في التكاليف الناشئة عن ولادة طفل جديد. إذا كنت مدعومة بموجب البند 4، فستكون هذه دفعة لمرّة واحدة بقيمة 250 جنيهًا إسترلينيًا.

- يجب عليك التقدم بطلب للحصول على هذه المنحة كتابيًا في الفترة ما بين 8 أسابيع قبل ولادة طفلك و6 أسابيع بعد الولادة. لتقديم طلب قبل ولادة طفلك، ستحتاجين إلى إظهار دليل طبي رسمي لمساعدة المهاجرين يوضح التاريخ المتوقع للولادة مثل شهادة MATB1 الأصلية أو دليل طبي آخر على حملك.
- يمكنك أيضًا التقديم إذا ولد طفلك خارج المملكة المتحدة وكان عمره أقل من 3 أشهر أو في حالات استثنائية أخرى. ستحتاجين إلى تقديم دليل موثوق به على عمر الطفل والذي عادةً ما يكون شهادة الميلاد الأصلية للطفل.
- أثناء إقامتك في أماكن إقامة منتشرة، يحق لك أيضًا الحصول على 3 جنيهاً إسترلينية إضافية أسبوعيًا أثناء فترة الحمل. يُعرف هذا بدفعة الحمل، ويتم تقديمها لشراء طعام صحي إضافي.
- يمكن تقديم طلب للحصول على مدفوعات الحمل كتابيًا من خلال مساعدة المهاجرين في أي وقت قبل ولادة الطفل. ستحتاجين إلى تقديم أدلة طبية تؤكد الحمل مثل شهادة MATB1 الأصلية أو خطاب من القابلة المجتمعية أو خطاب من الطبيب العام.
- بمجرد ولادة طفلك، يمكنك التقدم بطلب للحصول على 5 جنيهاً إسترلينية إضافية أسبوعيًا بالإضافة إلى مدفوعاتك العادية، حتى بلوغ عيد ميلاده الأول، و3 جنيهاً إسترلينية لأي أطفال آخرين تتراوح أعمارهم بين 1 إلى 3 سنوات إذا كانوا يقيمون في مساكن موزعة أو مساكن بالخدمة الذاتية. لكي يتم النظر في هذا التمويل، سوف تحتاجين إلى تقديم الأدلة الطبية الأصلية لشهادة الميلاد الطويلة التي تؤكد ولادة طفلك والقيام بذلك في غضون 6 أسابيع من الولادة. يجب عليك التقديم من خلال مساعدة المهاجرين في الظروف الاستثنائية.
- أولئك اللواتي يحصلن على دعم البند 4 مؤهلات للحصول على 3 جنيهاً إسترلينية أسبوعيًا طوال مدة أي حمل.
- إذا كانت لديك ظروف استثنائية تؤدي إلى تكاليف كبيرة تزيد عن تغطية مستويات الدعم القياسية، فقد تكونين مؤهلة للحصول على مدفوعات إضافية (يعرف هذا باسم مدفوعات القسم 96). على سبيل المثال، إذا كان يجب عليك السفر لمسافات طويلة إلى المواعيد الطبية (يجب التقدم بطلب للحصول على ذلك قبل السفر) أو لديك حالة طبية تتطلب نظامًا غذائيًا خاصًا. يرجى الاتصال بمساعدة المهاجرين وإكمال نموذج [ASF2 application](#).



القسم: 6

المضي قدماً بعد صدور قرار طلب اللجوء



عندما يتم البت في طلب اللجوء الخاص بك (بما في ذلك أي طعون)، عادةً ما يتوقف حرك في الحصول على دعم وزارة الداخلية. إذا كان الأمر كذلك، فسيتم إخطارك بأن دعمك المالي سيتوقف وأنه يجب عليك مغادرة مكان إقامتك (الأولي أو التفريق).

ما عليك القيام به بعد ذلك سيعتمد على ما إذا كان طلبك للجوء ناجحاً. ستتصل بك مساعدة المهاجرين بعد وقت قصير من استلامك لقرارك وتقدم لك المشورة بشأن الخطوات التالية. يمكنك أيضاً الاتصال بفريق التشرد التابع للسلطة المحلية للحصول على مزيد من النصائح.

بمجرد استلامك لقرارك ، سيكون لديك 28 يوماً لمغادرة مكان الإقامة إذا تم منحك إذن البقاء (LTR) ، و 21 يوماً إذا كان لديك قرار سلبي. قبل مغادرة مكان الإقامة، يرجى التأكد من أن جميع متعلقاتك الشخصية معبأة وأن مكان الإقامة نظيف ومرتب وأنه لا يتم ترك أي متعلقات شخصية. سيتم الاحتفاظ بأي عناصر تبقى بمجرد مغادرتك في التخزين لمدة 28 يوماً قبل التخلص منها.

الطلبات الناجحة

إذا تم منحك إجازة للبقاء في المملكة المتحدة - إما وضع اللاجئ أو الإجازة التقديرية أو الحماية الإنسانية - فستكون مؤهلاً للعمل والمطالبة بالمزايا السائدة والبحث عن سكن خاص (على الرغم من أنك قد تكون مؤهلاً للحصول على دعم الإسكان من المجلس) والحصول على المساعدة في هذه الطرق مثل المقيمين الآخرين في المملكة المتحدة. سوف تتلقى تصريح إقامة بيومتري ، والذي يمكنك استخدامه لإثبات أهليتك.

ينتهي استحقاقك لدعم اللجوء بعد 28 يوماً من تاريخ منحك الإجازة (مما يسمح بإضافة يومين للسماح بالتأخيرات التي تحدث من خلال الخدمة البريدية والتي ينبغي أن تغطي الفجوة في الإصدار إلى الاستلام). سنتلقى خطاباً يؤكد التاريخ المحدد لانتهاؤ دعم اللجوء الخاص بك. من المهم بشكل خاص أن تبدأ في اتخاذ الترتيبات المستقبلية بمجرد تلقي رسالتك، حيث قد يستغرق الأمر بعض الوقت للانتقال من دعم اللجوء. لن تتمكن وزارة الداخلية من تمديد دعمك لأكثر من 28 يوماً.

الحصول على وظيفة أو المطالبة بالمزايا (المساعدات)



سوف تحتاج إلى البحث عن عمل و/أو المطالبة بالمزايا
Jobcentre Plus هو المكتب الحكومي الذي يتعامل مع هذه الأمور.
يمكن أن تدعمك منظمة مساعدة المهاجرين في هذا الأمر وسوف تتصل
بك لمساعدتك في تحديد موعدك الأول مع Jobcentre Plus ومن
المهم القيام بذلك في أقرب وقت ممكن.

إيجاد سكن بديل

سوف تحتاج إلى العثور على سكن خاص بك. يمكن أن يكون هذا مسكنًا مستأجرًا، أو وظيفة مقيمة، أو نزلاً، أو شقة، أو مشاركة في منزل تختاره بنفسك. بالإضافة إلى مساعدة المهاجرين، يمكن لقسم الإسكان في مجلسك المحلي تقديم المشورة والمساعدة. ومع ذلك، يرجى العلم أنه من المحتمل أنك ستحتاج إلى العثور على سكن خاص بك وقد تتوقع أن يتم استيعابك من قبل السلطة المحلية فقط إذا كانت لديك احتياجات إضافية، على سبيل المثال، إذا كنت معرضًا للخطر بشكل خاص أو لديك أطفال.

فتح حساب مصرفي

ستحتاج إلى فتح حساب مصرفي (إذا لم يكن لديك حساب بالفعل) حتى تتمكن من تلقي أي دفعات من المزايا ودفع الإيجار إذا كان ذلك مناسبًا. تطلب البنوك المختلفة معلومات مختلفة لفتح حساب، ولكنها ستحتاج جميعًا إلى رؤية إثبات هويتك، مثل تصريح الإقامة البيومترية الخاص بك.

المطالبات غير الناجحة

إذا لم يكن لديك أطفال في منزلك، فسيتوقف استحقاقك للحصول على دعم اللجوء بعد 21 يومًا. سوف تتلقى خطابًا يخبرك بالتاريخ المحدد الذي يجب أن تنتقل فيه من مكان إقامتك. كما ستصحك بكيفية التقدم بطلب للحصول على مزيد من الدعم إذا كنت تتخذ خطوات لمغادرة المملكة المتحدة ولكنك لا تعتقد أنه يمكنك المغادرة في غضون 21 يومًا. يعرف هذا النوع من الدعم باسم "دعم البند 4" وقد يكون متاحًا أيضًا في بعض الظروف الأخرى، والتي سيتم شرحها في الرسالة التي ستلقاها. يمكنك أيضًا الحصول على المشورة من مساعدة المهاجرين حول دعم البند 4.

إذا كان لديك أطفال تقل أعمارهم عن 18 عامًا في منزلك في وقت طلبك وتم رفض أي طعون، فلن يتوقف دعم اللجوء الخاص بك تلقائيًا.

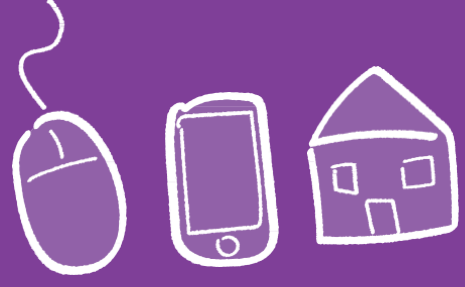
إذا تم رفض مطالبتك (بما في ذلك أي طعون)، فمن المتوقع أن تتخذ الترتيبات اللازمة لمغادرة المملكة المتحدة. توفر وزارة الداخلية خدمة العودة الطوعية، والتي يمكن أن تساعدك في اتخاذ أي ترتيبات ضرورية. لمزيد من المعلومات حول هذا يمكنك زيارة <http://www.gov.uk/return-home-voluntarily> أو الاتصال بخدمة العودة الطوعية: 0300 004 0202

مساعدة المهاجرين في المملكة المتحدة سوف نتصل بك بعد وقت قصير من تلقي قرارك وتقديم المشورة بشأن الخطوات التالية، بما في ذلك المعلومات والفوائد الخاصة بخدمة العودة الطوعية.

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات حول عملية طلب اللجوء، أو خدمات الدعم المتاحة لك أو معلومات حول الحقوق والمسؤوليات أثناء وجودك في المملكة المتحدة، يمكنك العثور عليها هنا: [كتيب معلومات حول طلب اللجوء الخاص بك -](#)

[GOV.UK \(www.gov.uk\)](http://www.gov.uk)

القسم 7



جهات اتصال مفيدة

جهات اتصال الطوارئ:

خدمات الطوارئ (الإطفاء / الشرطة / الإسعاف): 999

شرطة غير الطوارئ: 101

هيئة الخدمات الصحية الوطنية لغير الطوارئ: 111

الشبكة الوطنية للغاز:

إنجلترا واسكتلندا وويلز: 0800 111 999

أيرلندا الشمالية: 001 002 0800

مساعدة المهاجرين:

الدردشة عبر الويب: https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

رفع شكوى: (<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>)

خدمة الخط المجاني: 0808 8010503

تتوفر هذه الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع وتقدم خدمة الترجمة الفورية الكاملة

www.migranthehelpuk.org

وزارة الداخلية:

معلومات حول التقدم بطلب اللجوء ودعم اللجوء:

www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum

دعم استئنافات اللجوء:

www.gov.uk/courts-tribunals/first-tier-tribunal-asylum-support

البحث عن مستشار قانوني:

www.gov.uk/find-a-legal-adviser

خدمات العودة الطوعية:

الموقع الإلكتروني:

www.gov.uk/return-home-voluntarily

الهاتف: 0300 004 0202

المنظمات الخيرية:

العمل من أجل اللاجئين: www.refugee-action.org.uk

مجلس اللاجئين: www.refugeecouncil.org.uk

مشروع استئنافات دعم اللجوء: www.asaproject.org

خط هاتف للأطفال (يقدم مشورة ودعم مجاني وسري لمن هم دون سن 18 عاما) هاتف مجاني:

0800 1111 <https://www.childline.org.uk/>



© Crown copyright 2022

تم ترخيص هذا المنشور بموجب شروط ترخيص الحكومة المفتوحة الإصدار 3.0 ما لم ينص على خلاف ذلك. لعرض هذا الترخيص، تفضل بزيارة nationalarchives.gov.uk/doc/open-Government-licence/version/3 nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3

عندما نحدد أي معلومات حقوق الطبع والنشر لطرف ثالث، ستحتاج إلى الحصول على إذن من أصحاب حقوق الطبع والنشر المعنيين.

هذا المنشور متاح على الرابط التالي :

ينبغي إرسال أي استفسارات بخصوص هذا المنشور إلينا على

