RPE
منصة اللاجئين في مصر
REFUGEES PLATFORM IN EGYPT

(محرومون من الوصول إلى الخدمات ومعرضون للخطر)

تقرير حالة عن مشاكل نظام خدمات التسجيل بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بمصر

القاهرة 30 يناير 2024

جميع الحقوق محفوظة ©

إشكاليات تتعلق بنظام خدمات التسجيل

بحسب الإحصائيات الأخيرة المفوضية السامية لشئون اللاجئين بمصر فإن عدد ملتمسي/ات اللجوء واللاجئين/ات المسجلين لديها حتى يناير 2024 هو 480,000 لاجئ/ة وملتمس/ة لجوء من 62 جنسية، يترتب على منح المفوضية صفة اللجوء للأشخاص، التزامات قانونية على الدولة المضيفة بصفتها دولة عضو في الاتفاقية الدولية لحقوق اللاجئين، والمفوضية هي الجهة الوحيدة التي تقوم بتقديم خدمات التسجيل في مصر - بحسب مذكرة التفاهم مع الحكومة المصرية و تعريفها لنفسها على الموقع الرسمي-.

من خلال عملها مع مجتمعات اللجوء في مصر من جنسيات مختلفة، رصدت ووثقت "منصة اللاجئين في مصر" مشاكل متعددة ترتبط بنظام وسياسات تقديم خدمات التسجيل لدى المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مصر - UNHCR EGYPT بشكل عام، وحيث أنها الخدمات الأساسية للتقنين أو الإعتراف بالشخصية القانونية فإنها تؤدي بشكل مباشر إلى نتائج ترفع مستوى واحتماليات المخاطر على ملتمسي/ات اللجوء واللاجئين/ات في مصر، وتزيد من تحديات وعوائق أمام مسائل الحماية القانونية والحماية الخاصة المرتبطة بوضع التماس اللجوء أو الحصول على صفة اللجوء، أو التمكين من الوصول للخدمات الأساسية.

ترجع هذه الإشكاليات والتحديات إلى اعتماد نظام بيروقراطي لا يمكنه الاستجابة للمتغيرات المرتبطة بالظروف المحيطة بحركة وحياة اللاجئين/ات وملتمسي/ات اللجوء في مصر. كما ازدادت حدة هذه المشكلات خلال وبعد الإغلاق الذي دام لمدة ١١ شهرا لمكتب المفوضية السامية في مصر وتعطل وتأخير خدماته، بما فيها خدمات التسجيل للمسجلين وطالبي التسجيل لأول مرة، الأمر الذي تسبب بشكل مباشر في حدوث ضغط كبير على خدمات المفوضية بعد الفتح والعمل بشكل كامل، وأيضا لمخاطر وانتهاكات عديدة لحقت باللاجئين/ات وملتمسي/ات اللجوء المقيمين/ات في مصر خلال فترة الإغلاق والتي انتهت فيها تصاريح إقامتهم وصلاحية بطاقات العديد منهم واجبة التجديد خلال هذه الفترة، وعليه حرم من كانوا في هذا الوضع القانوني من الخدمات كافة، وتعرضوا لمخاطر مختلفة بدون أي حماية قانونية، وبدون استجابة حكومية تراعي الوضع الاستثنائي خلال فترة جائحة كورونا.

زيادة في الشكاوى خلال الربع الأخير من عام ٢٠٢٣

خلال الربع الأخير من عام ٢٠٢٣ رصدت ووثقت "منصة اللاجئين في مصر" زيادة في عدد الشكاوى المتعلقة بإشكاليات وتحديات الوصول والحصول على خدمات التسجيل للمسجلين ولطالبي التسجيل لأول مرة بما يشمل خدمات (طلب اللجوء، خدمات إضافية مثل تسجيل المواليد، أو إضافة أفراد جدد للملف أو البطاقة، أو تجديد بطاقات التسجيل المنتهية).

تشير الشهادات والشكاوى التي وثقتها منصة اللاجئين إلى إشكاليات عدة في استجابة نظام ومكتب المفوضية السامية في القاهرة لخدمات التسجيل وطريقة عمله، بداية من عدم قدرة طالبي وطالبات خدمات التسجيل المختلفة على الوصول للتحدث مع الموظفين المختصين داخل المكتب لطلب تحديد مواعيد من خلال خط المعلومات، وهي الخطوة الأولى في عملية التسجيل وفي بعض الحالات تتطلب إعادة الاتصال عدة مرات والانتظار لفترات طويلة عبر خط المعلومات.

أخبرت جميع الحالات التي تحدثت معها منصة اللاجئين خلال إجراء هذا التقييم أنهم قضوا لساعات من المحاولات أو الانتظار قبل إغلاق الخط وعدم إمكانية الوصول مما يضطرهم للإتصال عدة مرات، وفي بعض الحالات اضطر الأشخاص للاتصال في أيام مختلفة.

يصبح الإتصال في حد ذاته تحديا كبيرا بالنسبة للأشخاص غير الحاملين لتصاريح الإقامة أو انتهت تصاريح إقامتهم - وهم الأشخاص الذين يحتاجون لخدمات التسجيل تحديدا- وذلك بسبب أن شرائح الإتصال من شركات الإتصالات المختلفة لا يتم إصدارها إلا لحاملي تصاريح الإقامة السارية، وفي حالة انتهاء صلاحية تصريح الإقامة تتوقف شرائح الإتصالات، وعليه يحرم الشخص من الإتصال للحصول على موعد وأيضا من خدمة الوصول للإنترنت.

بسبب تعذر الأفراد الوصول للموظفين، اضطر بعض اللاجئين واللاجئات إلى التواجد أمام مكتب المفوضية بمدينة السادس من أكتوبر والنوم على الأرصفة المواجهة لمكتب المفوضية على أمل الدخول وإجراء مقابلة تحديد موعد في اليوم التالي -حسب ما وثقت المنصة- مما يتسبب في توقيفهم في الشهور الأخيرة من قبل رجال الشرطة المنتشرين حول مكتب المفوضية وتعرضهم للاحتجاز لساعات، في الحالات التي تم توثيقها، وفي نفس الوقت فقد عرض نظام خدمات التسجيل اللاجئين وملتمسي اللجوء للاستغلال، حيث وثقت -منصة اللاجئين- شهادات في تقارير سابقة طلب وحصول بعض

الأشخاص أموالا بزعم إيصال اللاجئين/ات و ملتمسي/ات اللجوء بالخدمات الداخلية، وهو الأمر الذي نفاه مكتب المفوضية في القاهرة وطالب اللاجئين و ملتمسي اللجوء بالإبلاغ عن الأشخاص الذين يحاولون انتحال هذه الصفة.

بحسب الشهادات التي تم توثيقها خلال الربع الأخير من عام ٢٠٢٣ من جنسيات مختلفة، أنه وفي حالة تجاوز تحديات الإتصال والإنتظار والوصول إلي أحد الموظفين، يتم الحصول على مواعيد بعد فترة طويلة تتراوح بين ٤ و٦ شهور. وهذه مدة طويلة جدًا، خاصةً في حالة مقدمي طلبات اللجوء الذين قد لا يكونوا حاملين/ات لأي وثائق ثبوتية خلال هذه الفترة، ومن انتهت تصاريح إقامتهم، بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا الموعد ليس النهائي لانتهاء عملية التسجيل لأول مرة، وغالبًا ما يحتاج الأشخاص إلى مواعيد إضافية قبل إكمال عملية التسجيل واستلام البطاقات، والتي بموجبها يمكن إصدار الرقم المرجعي.

لا تنتهي التحديات عند عملية التسجيل لدى المفوضية وإصدار البطاقات (الصفراء أو الزرقاء)، بل تمتد - بحسب الشهادات- إلي التقديم على موعد من أجل الحصول على الرقم المرجعي وصولا لانتهاء هذا الإجراء من خلال منظمة (كاريتاس)، والذي يلزم الشخص بعده التقديم على تصريح الإقامة لدى قطاع الجوازات والهجرة التابع لوزارة الداخلية ثم انتظار موعد الاستلام، قد تصل المدة من أجل إنهاء هذه الإجراءات من ٥-٦ أشهر إضافية.

يضطر الأشخاص لإستهلاك حوالي عام كامل حتى يتمكنوا من الحصول على تصاريح إقامة سارية، والتي تكون مدة صلاحيتها ستة أشهر بحد أقصي، ثم يلزم للشخص أن يبدأ تجهيز التجديد لتصريح الإقامة على الأقل قبل شهرين من تاريخ الانتهاء حتى لا يصل لمرحلة الانتهاء بدون بدء الإجراءات مما يعرضه للمخاطر.

لدى المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في مصر مكتبين فقط في القاهرة الكبرى بين (الزمالك، ومدينة السادس من أكتوبر)، وكل مكتب مختص بالعمل وخدمة جنسيات محددة، كما لا يوجد لديها مكاتب قريبة من الحدود والمنافذ الحدودية، مما يتعين معه على الشخص أيا كان مكان تواجده في مصر أن يذهب إلي المكتب المخصص لمعاملته بناء على جنسيته، يسبب هذا النظام عبأ على طاقة العمل البشرية في المكتبين، كما يسبب مخاطر عالية للأشخاص العابرين بصورة غير نظامية، حيث يتعين عليهم الوصول لمكتب القاهرة الكبرى في حالة الحصول على موعد وطوال هذا الطريق بدون أوراق ثبوتية مما يعرضهم لخطر التوقيف والاحتجاز، تكلف عملية الذهاب إلى مكتب المفوضية مصاريف كبيرة تشمل التنقلات ومصاريف أخرى، تزداد صعوبة توفير هذه التكاليف إذا كانت أسرة كاملة تقوم بإنهاء المعاملة، ناهيك عن المصاريف الأخرى من أجل التسجيل لدى السلطات المصرية فيما بعد وإصدار تصاريح الإقامة.

مخاطر بسبب إشكاليات خدمات التسجيل

يسبب هذا النمط من التأخير خطورة عالية للغاية بالنسبة لـ (طالبي/ات تسجيل طلب اللجوء لأول مرة، اللاجئين/ات وملتسمي/ات اللجوء الذين انتهت وثائقهم الثبوتية، الأطفال والفتيات الغير مصحوبين بذويهم/هن، المواليد الجدد، ضحايا العنف والانتهاكات ممن لا يحملون وثائق ثبوتية أو انتهت صلاحيتها)، وتشمل هذه المخاطر التعرض للتوقيف من قبل السلطات المصرية -بسبب عدم وجود تصريح إقامة أو تصريح دخول أو بطاقة تسجيل- الأمر الذي يعرض الأشخاص لمخالفة القانون قسرا لعدم وجود سبل أخرى الأمر الذي يعرضهم للاحتجاز، ويرفع احتمالية التعرض للانتهاكات الجسيمة دون حماية قانونية أو إمكانية الحصول على تمثيل قانوني.

وتشمل المخاطر أيضا التسبب في الحرمان من جميع الخدمات المقدمة من الحكومة المصرية أو المنظمات الدولية والمحلية بما يشمل الخدمات (الطبية والتعليمية والاجتماعية وخدمات الطوارئ والوصول لنظام العدالة المحلي، والوصول للاتصالات والانترنت)، وذلك أن جميع الخدمات التي يتم تقديمها من جميع مقدمي الخدمات يلزمها وجود وثائق ثبوتية مسجلة وتصريح إقامة ساري.

كما يحرم الشخص أيضا من جميع الخدمات المقدمة من منظمات المجتمع المدني المسجلة في مصر، حيث يلزم مقدمي الخدمات للاجئين/ات و ملتمسي/ات اللجوء الحصول على نسخة من الوثائق الثبوتية الخاصة بهم وتسجيلها لديهم من أجل الإجراءات الخاصة بين مقدمي الخدمات ووزارة التضامن الإجتماعي.

في نفس الوقت فإن إشكالية عدم وجود تصريح إقامة لدى الشخص أو دخوله بصورة غير نظامية والتحديات التي تواجه الشخص في عملية التقنين، يعرض من يقوم بتقديم مساعدة للشخص الغير حامل لأوراق ثبوتية للتجريم من قبل القانون المصري، حيث تنص المادة ٨ من قانون ٨٢ لسنة ٢٠١٦ على أنه (يعاقب بالسجن كل من أدار مكان لإيواء المهاجرين المهربين أو جمعهم أو نقلهم أو سهل أو قدم أي خدمات مع ثبوت علمه بذلك).

خلال الأشهر الماضية، ومع استمرار النزاع المسلح في السودان تزداد حركة النزوح القسري داخل السودان وإلى دول الجوار، حيث وصل عدد النازحين إلى 10 ملايين و700 ألف شخص منذ منتصف أبريل الماضي، وواحدة من حركات النزوح الخارجي هي باتجاه مصر. في نفس الوقت فإن الإجراءات التي اتخذتها الحكومة المصرية من تغييرات في إجراءات دخول السودانيين/ات إلى مصر والتي تخالف اتفاقية الحريات الأربعة، تسببت في توقف حركة العبور النظامي، ومع اضطرار النازحين من الحرب للحركة تبعا لاستمرار النزاع المسلح وزيادة الانتهاكات والاستهداف بحق المدنيين، اضطرت هذه الإجراءات الأشخاص للنزوح إلي مصر بصورة غير نظامية، مما يعرضهم لمخاطر عالية، من بينها التوقيف والاحتجاز والترحيل القسري - بحسب ما تم توثيقه مع حالات مختلفة في الثلاثة شهور الماضية-، ومع إشكاليات خدمات التسجيل ترتفع المخاطر في مواجهة هؤلاء الأشخاص.

الإطار القانوني وسياسات عمل مفوضية اللاجئين بمصر

طبقا لمذكرة التفاهم الموقعة بين الحكومة المصرية ومكتب الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بتاريخ ١٠/ ٢/ ١٩٥٤ -التي تم التصديق عليها بالقانون رقم ١٧٢ لسنة ١٩٥٤ والمنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ ١٩٥٤/٣/٣٠ والتي بموجبها تم إنشاء مكتب للمفوضية السامية لشئون اللاجئين في مصر بعد ذلك وإعطاء المكتب تنظيم اللجوء وتسجيل الطلبات وفحصها وإعطاء صفة اللاجئ واستخراج بطاقات الهوية المنصوص عليها في٢ المادة ٢٧ من الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين الموقعة في جنيف بتاريخ ٢٨/ ٧/ ١٩٥١ وتم التصديق عليها بالقرار رقم ٣٣١ لسنة ١٩٨١ ونشر فى الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٦ /١١/ ١٩٨١- فأن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بمصر هي "الوكالة الوحيدة التي تقدم خدمات التسجيل والتوثيق لطالبي اللجوء واللاجئين في مصر" ونتيجة لهذه الاتفاقية يتولى مكتب المفوضية في مصر مسؤولية استقبال طلبات التماس اللجوء بالإضافة إلى طلبات الحماية، وتقنين الأوضاع للذين دخلوا بصورة نظامية أو غير نظامية إلى مصر.

وفقًا للموقع الرسمي لمفوضية اللاجئين في مصر على شبكة الإنترنت وفي أدلتها الورقية والإلكترونية، يتعين على الشخص الذي يسعى لطلب اللجوء أن يحصل على موعد مسبق للخدمة، ولا يمكنه الذهاب مباشرة إلى أحد مكاتب المفوضية لطلب التسجيل، ويجب أن يحصل على مواعيد لجميع خدمات التسجيل، حيث يتعين على الشخص الحصول على موعد لخدمات التسجيل وهي (مواعيد التسجيل الجديدة، مواعيد تجديد الوثيقة: للاجئين وطالبي اللجوء الذين يحملون وثائق مفوضية شؤون اللاجئين منتهية الصلاحية أو على وشك الانتهاء في غضون ثلاثة أشهر، إضافة لأفراد الأسرة، تسجيل المواليد الجدد -أقل من عامين-، وثائق الهوية المفقودة أو التالفة، الإغلاق، والاستفسارات الأخرى المتعلقة بخدمات التسجيل)، يتم الحصول على موعد لخدمات التسجيل من خلال خط معلومات المفوضية من الأحد إلى الأربعاء من الساعة ٨:١٥ صباحًا حتى ٣ مساءً ويوم الخميس من الساعة ٨:١٥ صباحًا حتى الساعة ١٢ ظهرًا على 0227390400 في القاهرة والإسكندرية وجميع المحافظات الأخرى.

يذكر الموقع الرسمي لمفوضية اللاجئين في مصر في الجزء المتعلق بالتسجيل وبرغم أنه وضع سؤال التوقيت من ضمن الأسئلة المتعلقة بخدمات التسجيل، إلا أنه لا يوجد تحديد لوقت كل خدمة أو عملية أو الحد الأقصى لهذا الوقت، وينوه الموقع أيضا لطرق الشكوى من سوء سلوك العاملين ولكنه لا يضع طريق للمحاسبة والمسائلة في حالة سوء السلوك بسبب السياسات الخاصة بالمنظمة في التعامل مع اللاجئين/ات و ملتمسي/ات اللجوء في مصر والخدمات المقدمة لهم، وهي الحالة في هذا الوضع.

في ظل الوضع الإقتصادي المتدهور في مصر، وسوء أوضاع اللاجئين/ات وملتمسي/ات في مصر فإن عملية تقنين الوضع من خلال دفع مبلغ مالي وقدره ألف دولار أمريكي، بحسب قرار وزير رئيس الوزراء رقم 3326/ 2023 لتوفيق أوضاع وتقنين إقامة الأجانب في البلاد، وذلك خلال مدة ثلاثة أشهر من تاريخ العمل بالقرار، تعتبر شبه مستحيلة بالنسبة للاجئين/ات وملتمسي/ات اللجوء وهو الأمر الذي يجعل من عملية التقنين تمييزية لطبقة معينة من الأشخاص ممن يستطيعون دفع تكلفة التقنين الحكومي، كما حددت الحكومة ثلاثة أشهر فقط من وقت إصدار القرار، وصفتها منصة اللاجئين في ورقة قانونية سابقة بأنها "استغلال من منظور عقابي، يخالف القانون ولا يحقق غرضه".

لا إستجابة ولا مسائلة من المفوضية السامية في القاهرة

إن النمط الذي وثقته منصة اللاجئين المرتبط بشكل مباشر بانتهاكات بحق اللاجئين/ات وملتمسي/ات اللجوء في مصر، معلوم وواضح لدى المفوضية السامية بالقاهرة -من خلال تقاريرها المنشورة والداخلية والشكاوى التي تستقبلها من القيادات المجتمعية والمبادرات-، وهو الأمر الذي لم يكن له استجابة تقدر الوضع الحالي والمتغيرات بما يشمل النزوح

القسري من السودان جراء النزاع المسلح والتغيرات التي استحدثتها الحكومة المصرية في نظام الدخول النظامي والذي حول النازحين قسرا لسلوك الطرق الغير نظامية ذات المخاطر العالية على حياتهم وحقوقهم، والذي أقرت المفوضية أن الحكومة المصرية لا تلتزم بالاتفاقيات الدولية بخصوصه من حيث تمكين الموقوفين من تقديم طلبات اللجوء والسماح بالزيارة لهم ولمقرات احتجازهم من مكتب المفوضية السامية لشؤون اللاجئين بمصر، إن عدم تقدير هذا الوضع الاستثنائي يعرض آلاف الأشخاص للخطر و يستوجب المسائلة.

مطالب وتوصيات من (منصة اللاجئين في مصر)

نطالب المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بالعمل بشكل عاجل العمل على:

- الاستجابة للمشكلات التي يسببها نظام عمل المفوضية السامية وعلى رأسها خدمات التسجيل والحماية - أساس الغرض من عمل ووجود مكتب المفوضية السامية بشكل عام وفي مصر بشكل خاص، والمحاسبة على الانتهاكات التي تسبب فيها هذا النمط الذي يعتمده نظام عمل المفوضية.
- حيث أن الحصول على موعد لا يستدعي عمل موظف - بطاقة محدودة من الموارد البشرية- وعليه يجب استحداث نظام تسجيل رقمي، يسهل الحصول على موعد دون الانتظار لساعات طويلة وعدم التمكن من الوصول لموظفين بسبب عدم كفاية عدد العاملين على استقبال المكالمات الخاصة بخط خدمات التسجيل مع كم الحالات التي ترد للمكتب بشكل يومي وتحتاج لموعد.
- زيادة الطاقة البشرية العاملة في خدمات التسجيل، ورفع الكفاءة للعاملين/ات في تلقي الطلبات بما يشمل مراعاة جميع جوانب الشكاوى التي يتقدم بها ملتمسي/ات اللجوء واللاجئين/ات في مصر.
- وضع التعليقات والتقارير الواردة من القيادات المجتمعية والمبادرات والمنظمات المحلية موضوع استجابة داخل خطط المفوضية السامية وتطوراتها.

نطالب الحكومة المصرية بإصدار تعليماتها لوزارتها وهيئاتها المختلفة بالاتي:

- مراعاة وضع الغير مسجلين لدى المفوضية، والتوقف عن أي محاسبة أو مساءلة أو ترتيب نتائج قانونية على هذا الوضع الذي أجبروا عليه، والالتزام بالواجب الدستوري والقانوني وخاصة المادة المادة (٣١) من اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بوضع اللاجئين التي لها قوة القانون بعد نشرها طبقا للمادة ٩٣ من الدستور المصري، والتي تنص على عدم محاسبة اللاجئين وملتمسي اللجوء على العبور والتواجد بشكل غير قانوني.
- تسريع إجراءات الحصول على تصاريح الإقامة الخاصة باللاجئين وزيادة مدة تصريح الاقامة بحد أدني سنتين أو أقصي مدة تبعا لتاريخ انتهاء وثيقة تسجيل اللاجئ أو ملتمس اللجوء.
- تذليل العقبات القانونية والإدارية التي يعاني منها اللاجئين وملتمسي اللجوء وتمكينهم من مباشرة حق التقاضي وسرعة الفصل في قضاياهم "العدالة الناجزة" دون أي معوقات طبقا لنص المادة ٩٧ من الدستور المصري والفقرة الثانية من المادة ١٦ من اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بوضع اللاجئين مع مراعاة المراكز القانونية التي يجبر اللاجيء وملتمس اللجوء على التواجد فيها.
- تمكين اللاجئين وذويهم من الالتحاق بالانظمة التعليمية بالمراحل التعليمية المختلفة - وخاصة الأساسي- دون معوقات، رن التعليم حق أساسي لكل إنسان، وعدم التسجيل الإجباري ليس مبررا للحرمان من الحق في التعليم.