

(Français)

Documents administratifs et outils digitaux

Au Luxembourg, un grand nombre de démarches ou de notifications officielles se font par voie postale, mais aussi de plus en plus par voie digitale.

« *Que faire avec les documents reçus par voie postale ?* »

Les documents que vous recevez par voie postale, qui doivent être conservés pendant au moins deux ans, sont par exemple :

- Vos Factures (et preuves de paiement)
- Vos Extraits bancaires

Certains documents doivent être conservés pour une durée indéterminée, comme par exemple :

- Statut
- Rapports médicaux / prise de sang / examen médicaux
- Contrat de bail / état des lieux / contrat d'assurance

- Contrat de travail / fiches de salaire
- Certificats de scolarité / bulletins / diplômes
- Etc.

Pour vous y retrouver, il faut que vous classiez vos documents. Constituez un classeur par thématique, comme par exemple « École », « Banque » ou « Santé ».

« *Quels outils digitaux utiliser ?* »

Un grand nombre de démarches administratives ou de documents peuvent être transmis ou communiqués par voie électronique. Vous pouvez demander à recevoir vos factures d'électricité ou de télécommunications, entre autres, **par Email**. L'email est également un bon outil pour solliciter une administration et demander des rendez-vous. Si vous souhaitez solliciter un rendez-vous auprès de l'office social, par exemple, vous devez indiquer votre Nom, Prénom, matricule et numéro de téléphone pour qu'ils puissent vous recontacter.

Les banques au Luxembourg essaient de réduire les transactions faites à la banque et incitent leurs clients à recourir au « **Web-banking** ». L'accès est sécurisé et gratuit. Vous pouvez vous renseigner au guichet de votre banque, qui sollicitera pour vous vos accès « Luxtrust » et vous expliquera quel application ou site internet utiliser. Grâce à cet outil, vous pouvez effectuer vos paiements en ligne (virement, ordre permanent et domiciliations), vérifier vos comptes à distance, recevoir et consulter vos extraits bancaires en ligne.

Il existe une plateforme étatique appelée « Myguichet.lu ». Si vous disposez de vos accès « Luxtrust », vous pouvez effectuer un grand nombre de démarches sur cette plateforme et commander des certificats.

« Comment commander des certificats en ligne ? »

Vous pouvez commander une grande partie de vos documents en ligne sur le site de l'administration concernée, comme par exemple :

- Un certificat d'affiliation : www.ccss.lu
- Une attestation de paiement des allocations familiales : www.cae.public.lu

« Vous avez des difficultés avec les outils digitaux ? »

De plus en plus de démarches se font par voie digitale. Si vous avez des difficultés à utiliser votre smartphone, ordinateur, faire une recherche sur internet ou écrire un Email, il y a plusieurs associations ou organismes qui proposent des formations dans ce domaine.

Voici quelques exemples :

- **Digital inclusion**

16, rue d'Eprenay
1490 Luxembourg

- **Université populaire du Luxembourg**

Informations sur les cours : Tél. : (+352) 8002-4488 | e-mail : sfa@men.lu

Site Belval

14, Porte de France

L-4360 Esch-sur-Alzette

Site Kirchberg

SFA

15, rue Léon Hengen

L-1745 Luxembourg

Les formations proposées par ces organismes sont diverses et adaptées à différents niveaux de connaissances.

En cas d'intérêt pour vous former dans l'utilisation d'outils digitaux, vous pouvez vous rendre au service de formation adulte à la maison de l'orientation.

- Service de la formation des adultes Cellule d'orientation

29, rue Aldringen
L-1118 Luxembourg
Luxembourg

Tél. : [\(+352\) 247 65 181](tel:+35224765181)
e-mail : orientation@men.lu

Heures d'ouverture du guichet

Lundi 13.00 - 17.00 heures
mardi – vendredi 10.00 - 12.00 heures

13.00 - 17.00 heures

Ceux-ci vous orienterons au mieux, selon votre niveau.

(Arabe)

الوثائق الإدارية والوسائل الإلكترونية

في لوكسمبورغ، يتم تنفيذ عدد كبير من الإجراءات أو الإخطارات الرسمية بالبريد، ولكن أيضًا بشكل متزايد عن طريق الوسائل الإلكترونية.

«ماذا أفعل بالوثائق التي استلمها بالبريد؟»

«ماذا أفعل بالوثائق التي استلمها بالبريد؟»

: المستندات التي تستلمها بالبريد، يجب الاحتفاظ بها لمدة عامين على الأقل، وهي على سبيل المثال

يجب الاحتفاظ ببعض المستندات لفترة

عقد العمل / كشوفات الدخل الشهري

الشهادات المدرسية / الدبلومات

الخ.....

للعثور على مستنداتك بسهولة، تحتاج إلى تصنيف المستندات الخاصة بك. أنشئ ملفًا حسب الموضوع، مثل "المدرسة" أو "البنك" أو "الصحة".

«ما هي الوسائل الإلكترونية التي يجب استخدامها؟»

يمكن إرسال عدد كبير من الإجراءات أو الوثائق الإدارية إلكترونياً. يمكنك طلب الحصول على فواتير الكهرباء أو الاتصالات، أو أمور أخرى، عن طريق البريد الإلكتروني. يعد البريد الإلكتروني أيضًا أداة جيدة لطلب مستندات معينة وطلب المواعيد. إذا كنت ترغب في طلب موعد مع مكتب شؤون الخدمات الاجتماعية (أوفيس سوسيال)، على سبيل المثال، يجب عليك كتابة لقبك واسمك الأول ورقم ال (س.ان. اس) ورقم الهاتف حتى يتمكنوا من الاتصال بك.

تحاول البنوك في لوكسمبورغ تقليل المعاملات التي تتم في البنك وتشجيع عملائها على استخدام "الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عن طريق اللوكس ترست أو التوكن. وهذه الوسائل آمنة ومجانية. يمكنك الاستفسار من البنك الذي تتعامل معه، والذي سيشرح لك التطبيق أو موقع الويب الذي يجب استخدامه. بفضل هذه الوسائل، يمكنك إجراء دفعاتك عبر الإنترنت (التحويل الأتوماتيكي، دفع الفواتير، والتحقق من حساباتك عن بُعد) واستلام كشوف الحسابات المصرفية الخاصة بك عبر الإنترنت.

يوجد أيضًا إمكانية استخدام الموقع الموجود ادناه (ماي جيبييه) إذا كان لديك حسابك الخاص، يمكنك تنفيذ عدد كبير من الإجراءات على هذا النظام الأساسي وطلب معظم المستندات من خلاله.

www.Myguichet.lu

«كيف تطلب المستندات عبر الإنترنت؟»

: يمكنك طلب جزء كبير من مستنداتك عبر الإنترنت على موقع الإدارة المعنية، مثل

1-شهادة الانتساب في الضمان الصحي على الموقع التالي:

www.ccss.lu

2-شهادة دفع المخصصات العائلية على الموقع التالي:

www.cae.public.lu

« هل تواجه صعوبات في استخدام الوسائل الالكترونية؟ »

يتم تنفيذ المزيد من الإجراءات الكترونياً. إذا كنت تواجه صعوبة في استخدام هاتفك الذكي أو جهاز الكمبيوتر أو البحث في الإنترنت أو كتابة بريد إلكتروني، فهناك العديد من الجمعيات أو المنظمات التي تقدم التدريب في هذا المجال.

هذه بعض الأمثلة:

Digital inclusion •

rue d'Epernay ,16
Luxembourg 1490

Université populaire du Luxembourg •

Informations sur les cours : Tél. : (+352) 8002-4488 | e-mail : sfa@men.lu

Site Belval

Porte de France ,14

L-4360 Esch-sur-Alzette

Site Kirchberg

SFA

rue Léon Hengen ,15

L-1745 Luxembourg

التدريب الذي تقدمه هذه المنظمات متنوع ومكيف مع مستويات مختلفة من المعرفة.

إذا كنت مهتمًا بالتدريب على استخدام الوسائل الالكترونية، فيمكنك الذهاب إلى خدمة تدريب البالغين في مركز التوجيه والارشاد.

Service de la formation des adultes Cellule d'orientation •

rue Aldringen ,29
L-1118 Luxembourg
Luxembourg

181 65 247 (352+) : Tél
orientation@men.lu : e-mail

Heures d'ouverture du guichet

Lundi 13.00 - 17.00 heures
mardi – vendredi 10.00 - 12.00 heures

heures 17.00 - 13.00

سوف يرشدوك إلى الأفضل، وفقاً لمستواك.

ምምሕዳራዊ ሰነዳት ከምኡ ውን ብዲጂታላዊ መሳርሒታት

ኣብ ሉክሰምበርግ ዝበዘሉ ሚኒስቴራት ኣሰራርሓን ወግዓዊ ምልክታታትን ፖስታ ብምልኣኽ ይካየድ

ከምኡ ውን ካብ ሓደ ሓደ ግዜ ብዲጂታል ኣሎ

ደብዳቤ ብፖስታ ምስ ተቀበልና እንታይ ንገብር ?

እቲ ብፖስታ ዝመጸኩም ደብዳቤታት ተውሓዶ ክልተ ዓመት ብግቡእን ጽፋፍን መንገዲ ክዕቀብ ኣለዎ ንኣብነት

- ፋክቲር ናይ (ዝከፈልኩሙሉ ጭብጢ)
- ናይ ቁጽሪ ሕሳብ ጸብጻብ ወረቀት

ገለገለ ሰነዳት ግን ንኩሉ ግዜ ክቅመጡ ኣለዎም ንኣብነት

- ናይ ኮንግራ ወረቀት (ነባርነት)
- ናይ ሕክምና ሰነዳት/ ናይ ደም መርመራ /ሓፈሻዊ ሕክምናዊ መርመራ
- ውዕል ናይ ዝዘከራይ/ ምርክካብ ንብረት //ናይ ኢንቹራንስ
- ኩንትራት ናይ ስራሕ/ ናይ ዶፕላር ወረቀት
- ናይ ትምህርቲ ሰርቲፊኬት/ ውጽኢት /ዲፕሎም

ብዝቀለለ መንገዲ ምርክብ ምእንቲ ክትክእሉ ኣብ መቐመጢ ፋይል ብብደረጃኡ ፈላጊኩም ኣቀምጥዎ

ንኣብነት ናይ ትምህርቲ/ ሕክምና/ ባንክ ወዘተ

ድጂታላዊ መሳርሒ ከመይ ንጥቀመሉ ?

ዝበዘሉ ቁጽሪ ምምሕዳራዊ ኣሰራርሓን ሰነዳትን ብዲጂታላዊ መልክዕ ይልኣኽ

ፋክቲራትኩም ናይ ኤሌክትሪክሲቲ ናይ ተለኮም ብኢመይል ወይ ብዲጂታል ክመጸኩም ምስ እትደልዩ ክትሓቱ ትክእሉ ኢኩም

ኢመይል ውን ኣዝዩ ዝበለጸ መራከቢ እዩ

ንኣብነት ምስ ኦፊሴል ሶሲያል ናይ ምምሕዳራዊ ጽሑፍ ክትሕዙ ምስእትደልዩ ሽምኩም ሽም ኣቦኩም ቁጽሪ ሲኤንኤስኩም ከምኡ ውን ቁጽሪ ተለፎንኩም ጌርኩም ትሰዱሎም ተመሊሶም ምእንቲ ክምልሱልኩም

ባንክታት ኣብ ሉክሰምበርግ እቲ ናይ ምልኣኽን ምቅባልን ምክፋልን መስርሕ ብ ቍብባንኪንግ « Web-banking » እንዳቀየርዎ ይርከቡ ንሱ ዝቀለለ ኣሰራርሓ ስለዝኮነ ከምኡ ውን ነጻ እዩ

ነዚ መሰርሕ ንምክታል ናብ ባንክኩም ኬድኩም ኣሰራርሓ ናይ « Luxtrust » ክትሓቱ ትክእሉ ኢኩም ከመይ ጌርኩም ትጥቀምሉን ኣበየናይ ዌብሳይት ትጥቀሙን ኩሉ ሓበሬታ ክህበኩም እዮም

ሳላ እዚ ኣሰራርሓ እዚ ኣብገዛኩም ኬንኩም ብምባኢልኩም ዝክፈሉ ፋክቲራት፣ ኣውቶማቲክ ዝክፈል ከምኡ ውን ዝኮነ ክትሰድዎ ዝደለኩም ገንዘብ በዚ ትጥቀሙ ከምኡ ውን ኣታዊኩምን ወጻኢኩምን ብቀሊል ክትቆጻጸርዎ ይሕግዘኩም።

ብኸመይ ኣብ ኦንላይን ሰርቲፊኬት ንሓትት፡

ካብ እትደልይዎ ኣፊስ ብኸመይ ሰርቲፊኬት ክትእዝዙ ትክእሉ፡ ነኣብነት ከም፡-

- ሰርቲፊካ ደኣፊላሲኦን፡ www.ccss.lu
- ኣለኳሲኦን ፋሚልይ ከም ዝወርደካ ዝገልጽ ወረቀት፡ www.cae.public.lu

ከምቲቲር ኣጠቓቕማ ጸገም ተሎኩም፡

ኣብዚ ግዜ ብተደገገሚ ጠለብ ናይ ሰርቲፊኬት ብዲጊታል(ኦንላይን)ይሕተት። ብቴሌፎን ኮነ ብኮምፑተር ፡ ኢመይል ንምጽሓፍ ወይ ሰርቲፊኬት ንምእዛዝ ትጽገሙ እንተኾንኩም ፡ ብዙሓት ማሕበራት ከምኡውን ትካላት ዝዳሎ ሰልጠናታት ክትሳተፉ ትክእሉ ኢኩኹም።

ገለ ካብኣቶም ፡-

- ድጂታል ኢንክሉዲን

ኣድራሻ 16, rue d'Epernay

L- 1490 Luxembourg

- **ህዝባዊ ዩኒቨርሲቲ ናይ ሉክሰምበርግ**

ንስልጠና ዝምልከት ሓበሪታ ንምርካብ ብቴሌፎን : (+352) 8002-4488 / ኢሜይል : sfa@men.lu

ኣብ በልባል

14, Porte de France

L-4360 Esch-surAlzette

ናይ ክሪሽበርግ

ኤስ.ኤፍ.ኣ SFA

15, rue léon Hengen

L-1745 Luxembourg

እቶም ብማሕበራት ዝዋሃቡ ስልጠናታት ዝተፈላለዩን : ምስ ደረጃ ኣፍልጦ ናይቶም ሰባት ዝሳማማዕ ስልጠና እዩ።

ናይ ዲጊታል (ኮምፕዩተር)ኣጠቓቕማ ምናልባት የገድሰኩም ተኾይኑ : ናብ ሚዞን ደኣረንታሲኡን ብምኻድ ሓበሪታ ክትቀሰሙ ትክእሉ።

- **ማሕበር ኣገልግሎት መንእሰያት**

29, rue Aldringen

L-1118 Luxembourg

Luxembourg

ቴሌፎን : (+352) 247 65 181

ኢሜይል : orientation@men.lu

አተልግሎት እንግሊዝ ማዕልታት

ሶኒ ካብ ሳዓት 13 :00 ክሳብ 17 :00

ሰሉስ ክሳብ ዓርቢ ካብ ሳዓት 10:00-12:00

ድሕሪ ቀትሪ ካብ ሳዓት 13:00-17:00

በዚ ሓበሪታ ተሞርኪሰኩም ፡ ምስ ደረጃኩም ዝኸይድ ዝበለጸ ሓበሪታ ክትረኽቡ ኢኹም።

(Farsi)

اسناد اداری و ابزارهای دیجیتال

در لوکزامبورگ، تعداد زیادی از رویه‌های رسمی یا اعلان‌ها از طریق پست انجام می‌شود، اما به طور فزاینده‌ای از طریق ابزارهای دیجیتالی نیز انجام می‌شود.

« با اسناد دریافتی از طریق پست چه باید کرد؟ »

مدارکی که از طریق پست دریافت می‌کنید و باید حداقل دو سال نگهداری شوند، به عنوان مثال:

- فاکتورهای شما (و مدرک پرداخت)
- صورت حساب های بانکی شما

برخی از اسناد باید برای مدت نامحدود نگهداری شوند، مانند:

- وضعیت
- گزارش های پزشکی / آزمایش خون / معاینه پزشکی
- قرارداد اجاره / موجودی / قرارداد بیمه
- قرارداد کار / فیش حقوقی
- گواهی تحصیلی / بولتن / دیپلم
- و غیره.

برای پیدا کردن راه خود، باید اسناد خود را طبقه بندی کنید. یک کلاسور بر اساس موضوع، مانند "مدرسه"، "بانک" یا "سلامت" ایجاد کنید.

« از چه ابزارهای دیجیتالی استفاده کنیم؟ »

تعداد زیادی از رویه ها یا اسناد اداری را می توان به صورت الکترونیکی منتقل یا ابلاغ کرد. شما می توانید از طریق ایمیل درخواست دریافت قبوض برق یا مخابرات خود را از جمله موارد دیگر کنید. ایمیل همچنین ابزار خوبی برای درخواست مدیریت و درخواست قرار ملاقات است. برای مثال اگر می خواهید از دفتر اجتماعی وقت بگیرید، باید نام خانوادگی، نام، شماره ثبت نام و شماره تلفن خود را ذکر کنید تا بتوانند با شما تماس بگیرند.

بانک های لوکزامبورگ سعی می کنند تراکنش های انجام شده در بانک را کاهش دهند و مشتریان خود را به استفاده از «بانکداری اینترنتی» تشویق کنند. دسترسی امن و رایگان است. شما می توانید از پیشخوان بانک خود استعلام بگیرید، که درخواست دسترسی "Luxtrust" شما را می دهد و به شما توضیح می دهد که از کدام برنامه یا وب سایت استفاده کنید. به لطف این ابزار می توانید پرداخت های خود را به صورت آنلاین (انتقال، سفارش ثابت و بدهی مستقیم) انجام دهید، حساب های خود را از راه دور بررسی کنید، صورتحساب های بانکی خود را به صورت آنلاین دریافت و مشاهده کنید.

یک پلت فرم دولتی به نام "Myguichet.lu" وجود دارد. اگر دسترسی "Luxtrust" خود را دارید، می توانید تعداد زیادی از رویه ها را در این پلت فرم انجام دهید و گواهی نامه ها را سفارش دهید.

"چگونه گواهینامه را آنلاین سفارش دهیم؟"

شما می توانید بخش زیادی از اسناد خود را به صورت آنلاین در سایت اداره مربوطه سفارش دهید، مانند:

- گواهی وابستگی: www.ccss.lu
- گواهی پرداخت کمک هزینه عائله مندی: www.cae.public.lu

« آیا با ابزارهای دیجیتال مشکل دارید؟ »

روال های بیشتر و بیشتری به صورت دیجیتالی انجام می شود. اگر در استفاده از گوشی هوشمند، کامپیوتر، جستجوی اینترنت یا نوشتن ایمیل مشکل دارید، چندین انجمن یا سازمان وجود دارند که در این زمینه آموزش ارائه می دهند

- **Digital inclusion**

16, rue d'Epernay
1490 Luxembourg

- **Université populaire du Luxembourg**

Informations sur les cours : Tél. : 8002-4488 | e-mail : sfa@men.lu

- **Site Belval**

14, Porte de France

L-4360 Esch-sur-Alzette

- **Site Kirchberg**

SFA

15, rue Léon Hengen

L-1745 Luxembourg

دوره های آموزشی ارائه شده توسط این سازمان ها متنوع و متناسب با سطوح مختلف است.

اگر علاقه به یادگیری استفاده از ابزار دیجیتال دارید، می توانید به خدمات آموزش بزرگسالان در مرکز راهنمایی مراجعه کنید.

Service de la formation des adultes Cellule d'orientation

واحد گرایش خدمات آموزش بزرگسالان

- Service de la formation des adultes Cellule d'orientation

29, rue Aldringen
L-1118 Luxembourg
Luxembourg

Tél. : [\(+352\) 247 65 181](tel:+35224765181)
e-mail : orientation@men.lu

Heures d'ouverture du guichet

Lundi 13.00 - 17.00 heures
mardi – vendredi 10.00 - 12.00 heures

13.00 - 17.00 heures

اینها با توجه به سطح شما، به بهترین وجه به شما کمک خواهند کرد.