

# Берлінське незалежне бюро скарг.

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

## Що робить BuBS?

Ми допомагаємо вам, біженцям, сформулювати ваші скарги до державних органів Берліна. Ми підтримуємо вас у боротьбі з бюрократією, фіксуємо вашу скаргу вашою рідною мовою, перекладаємо її на німецьку та надсилаємо до відповідального за вас органу. Скарга може стосуватися, наприклад, обладнання місця проживання, дискримінації з боку офіційних працівників, занадто тривалого часу розгляду документів тощо.

## Ми є незалежні.

Ми розмовляємо арабською, курдською, фарсі, дарі, пушту, українською, російською, азербайджанською, тигринья, турецькою, в'єтнамською, манінкою, англійською, французькою та німецькою.

Може бути організований переклад на мову жестів та інші мови.

**Усі розмови є конфіденційними, а скарги можуть бути анонімними.** Ми ділимося інформацією лише за вашим бажанням.

**Допомога безкоштовна.**

## Хто може до нас звертатися?

- Біженці, зареєстровані в Берліні, незалежно від того, де вони проживають у місті
- Працівники з місць розміщення біженців
- Волонтерські помічники
- Місцеві жителі, мешкаючі неподалік місця розмежування біженців (якщо скарга в інтересах біженців)

Уповноважені співробітники діють за довіреністю біженців.

## Як працює розгляд скарг?

Дуже просто, зв'яжіться з нами через нашу гарячу лінію, наш веб-сайт, електронною поштою або приходьте в години роботи нашого офісу в Нойкельні. Якщо ви живете в будинку для біженців, ви можете зв'язатися з нами під час наших консультацій, які проводяться в будинках для біженців один або два рази на місяць. Години консультацій вивішені у вашому будинку для біженців.

Подальші бюрократичні клопоти ми беремо на себе. Наші посібники зі скарг спочатку записують вашу скаргу вашою рідною мовою. Наші соціальні працівники потім перешлють вашу скаргу до відповідального органу Берліна. Ви отримаєте лист-відповідь від органу влади або, за бажанням, його буде надіслано до BuBS. Якщо у вас виникнуть запитання чи потрібен переклад, ми з радістю вам допоможемо.

Звичайно, у вас не виникне жодних ускладнень у своєму будинку для біженців чи в органах влади через скаргу.

## Наші гарячі лінії:

Наш графік роботи з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 17:00.

## Українська

- ☎ +49 173 6178705 Чоловік
- ☎ +49 173 6178735 Жінка
- ☎ +49 173 6170576 Чоловік

## Російська

- ☎ +49 173 6170136 Чоловік
- ☎ +49 173 6170143 Жінка
- ☎ +49 173 6170827 Чоловік
- ☎ +49 173 6178705 Чоловік
- ☎ +49 173 6178735 Жінка

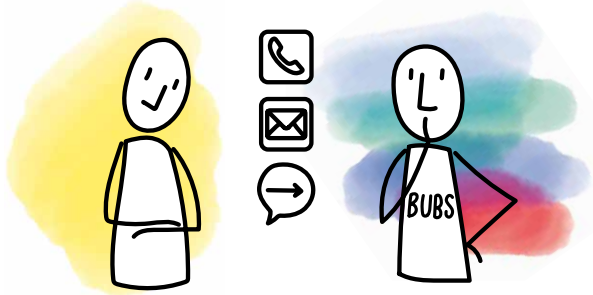
## Англійська

- ☎ +49 173 6170724 Чоловік
- ☎ +49 173 6170136 Чоловік

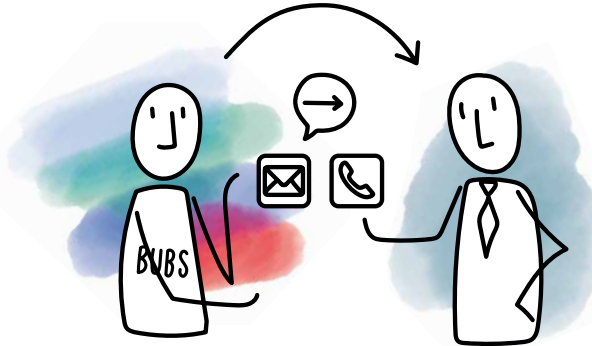
## Німецька:

Усі наші співробітники

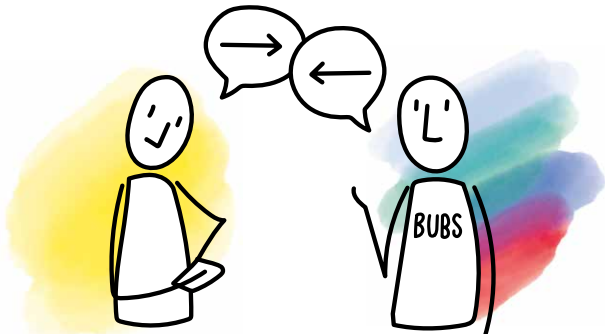
1. Наші співробітники запишуть вашу скаргу рідною мовою. **Усі розмови є конфіденційними та можуть бути анонімними.** Ви самі вирішуєте, чи віддаєте перевагу розмові з жінкою чи чоловіком.



2. Наша соціальна команда порадить вам, як діяти, і напише вашу скаргу, як ви бажаєте. Потім ми перекладемо вашу скаргу німецькою мовою та передамо її до відповідального органу.



3. Якщо у вас виникнуть запитання щодо відповіді органу влади, ми з радістю вам допоможемо.



## Контакт



Графік роботи з 9:00 до 17:00  
(за домовленістю до 19:00)

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)  
Donaustraße 78  
12043 Berlin

☎ +49 30 816901-2570

🌐 [www.bubs.berlin](http://www.bubs.berlin)

📘 [www.facebook.com/bubs.berlin](https://www.facebook.com/bubs.berlin)

### Загальні контакти:

@ [info@bubs.berlin](mailto:info@bubs.berlin)

### Звертатися зі скаргами:

@ [beschwerde@bubs.berlin](mailto:beschwerde@bubs.berlin)

### Проїзд:

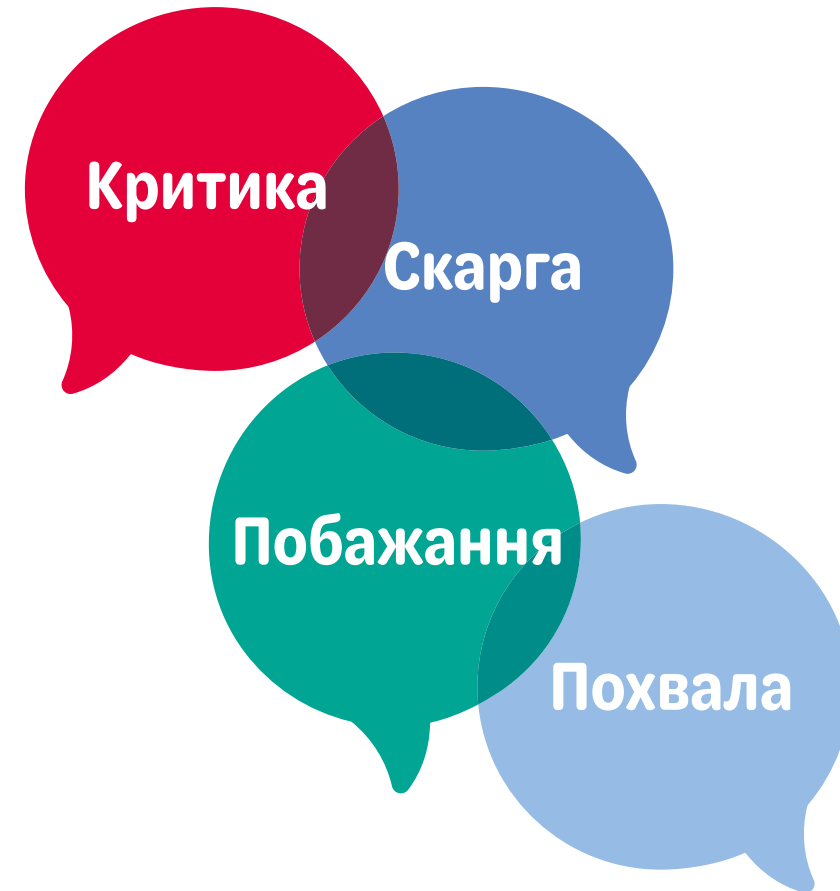
U Станція U-Bahn Karl-Marx-Straße або автобусна

🚌 Geygerstraße (M41 від Hermannplatz)

♿ Усі наші приміщення є безбар'єрними.



Berliner unabhängige Beschwerdestelle



Нашою ціллю є покращення  
життєвих умов біженців у  
Берліні