

مكتب الشكاوى المستقل في برلين

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

ماذا يقدم مكتب الشكاوى المستقل في برلين؟

إذا كنت لاجئاً ومُسجلاً في برلين ولديك مشكلة متعلقة بدائرة حكومية برلينية أو مركز إيواء للاجئين في برلين، فيمكننا مساعدتك في تقديم شكوى رسمية لحل المشكلة. سنخفف عنك البيروقراطية من خلال تسجيل شكاوك بلغتك الأم وترجمتها إلى الألمانية ومن ثم إرسالها إلى الجهة المسؤولة بالنيابة عنك. نحن نتلقى جميع الشكاوى سواءً كانت متعلقة بمشاكل صغيرة أو كبيرة، على سبيل المثال: التعرض للتمييز العنصري من قبل الموظفين، تأخر المساعدات المالية، طول مدة معالجة الطلبات الرسمية، عدم الرضى عن تجهيزات الغرفة أو المرافق المشتركة في مراكز الإيواء، إلخ.

مكتبنا مستقل عن الدوائر الحكومية و إدارات مراكز إيواء اللاجئين.

نحن نتكلم اللغة العربية، الكردية، الفارسية، الداربية، البشتوية، التفرينية، الفيتنامية، الانجليزية، الفرنسية، الروسية، الأذرية، الأوكرانية، التركية و الألمانية.

يمكننا أيضاً تنسيق مترجمين للغات الأخرى أو اللغة الإشارة.

جميع المحادثات سرية ويمكن أن تسجل الشكاوى بإسم مجهول.

نحن ننقل المعلومات فقط إذا وافقت على ذلك.

المساعدة مجانية.

من يستطيع التواصل معنا وتقديم شكوى؟

- جميع اللاجئين المسجلين في برلين (بغض النظر إن كانوا يعيشون في مركز إيواء أم لا)
- موظفو مراكز إيواء اللاجئين
- المتطوعون الذين يقومون بأعمال طوعية في مراكز إيواء اللاجئين
- سكان المنطقة التي يتواجد فيها مركز إيواء لاجئين، طالما أن الشكاوى تصب في مصلحة اللاجئين.

عند التقدم بشكوى نيابةً عن شخصٍ ما، يجب إبراز تفويض خطي من صاحب الشكاوى.

كيف يمكن التقدم بشكوى؟

كل ما عليك فعله هو التواصل معنا وإعطائنا جميع التفاصيل بلغتك الأم. يمكنك التقدم بالشكوى عبر الهاتف أو عبر صفحة الإنترنت الخاصة بنا أو عبر البريد الإلكتروني. كما يمكنك القيام بذلك شخصياً في مكتبنا في منطقة نويكولن. إذا كنت تعيش في أحد مراكز إيواء اللاجئين، فيمكنك أيضاً التوجه إلى موظفينا المتواجدين هناك مرة أو مرتين في الشهر (بحسب سعة المركز) ضمن المواعيد والأوقات المحددة والمعلن عنها في ملصقاتنا المعلقة في مركز الإيواء.

سيتمولى فريقنا بعد ذلك القيام بالإجراءات البيروقراطية نيابةً عنك. حيث سيقوم موظفونا بتسجيل الشكاوى وترجمتها إلى الألمانية. ثم سيقوم موظفو الخدمات الاجتماعية لدينا بصياغتها بشكل رسمي تماماً كما تريدها أنت، ومن ثم إرسالها إلى الجهة الحكومية المسؤولة.

بعد دراسة الشكاوى سيتم إرسال الرد الرسمي والتفصيلي إليك بشكل مباشر (أو إلينا، في حالة إعطائك لنا التفويض بذلك). إذا كنت بحاجة لترجمة نص الرد أو كان لديك استفسارات عنه، فيساعدنا مساعدتك بذلك.

الشكاوى هي حق لك. تقديمك لشكوى مهما كانت لا يؤثر سلباً على طلب لجوئك أو طلباتك الرسمية أو معيشتك في مركز الإيواء.

أرقام الهواتف المباشرة:

نحن متواجدون من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً

عربي

☎ +49 173 6170890 رجل

☎ +49 173 6178735 امرأة

☎ +49 173 6170 576 رجل

☎ +49 173 6170827 رجل

كردبي

☎ +49 173 6170890 رجل (كورمانجي)

☎ +49 173 6170929 رجل (كورمانجي و سوراني)

☎ +49 152 01387488 امرأة (سوراني)

تكريني

☎ +49 173 6170275 رجل (الإثنين - الخميس)

تركي

☎ +49 173 6170136 رجل

ألماني

كافة فريق العمل



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

انتقاد

شكوى

رغبة

مديح

هدفنا هو تحسين الظروف المعيشية
للأجانب المقيمين في برلين.

Arabisch



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

التواصل معنا

نحن متواجدون من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً (يمكن تحديد موعد مسائي حتى الساعة 7 مساءً)

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)
Donaustraße 78
12043 Berlin

☎ +49 30 816901-2570
www.bubs.berlin
www.facebook.com/bubs.berlin
www.instagram.com/bubs.berlin

للتواصل العام:

@ info@bubs.berlin

للتواصل من أجل الشكاوى:

@ beschwerde@bubs.berlin

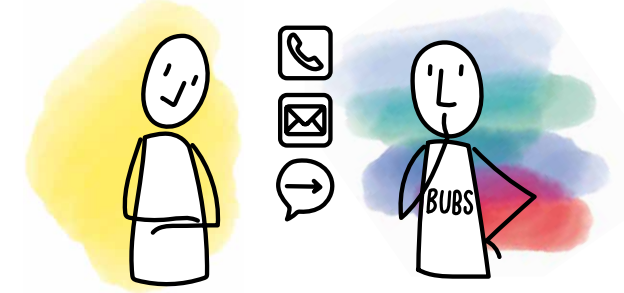
الوصول إلى المكتب:

U (U8) Karl-Marx-Straße
محطة Geygerstr. باص (M41) القادم من ساحة
Hermannplatz

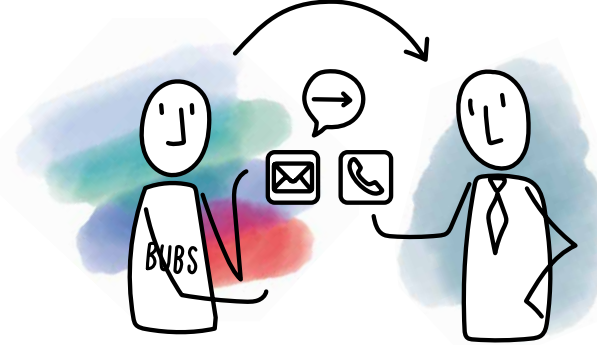
مكتبتنا مصمّم لسهولة وصول ذوي
الاحتياجات الخاصة.



1. سيقوم موظفونا بتسجيل شكاواك بلغتك الأم. جميع الحادثات
سرية ويمكن أن تسجل الشكاوى بإسم مجهول. يمكنك اختيار
التحدث مع امرأة أو رجل.



2. سيقوم موظفو الخدمات الاجتماعية لدينا بكتابة الشكاوى تماماً
كما تريدها أنت وبصيغة رسمية. ومن ثم سيرسلوها إلى الجهة
المسؤولة عن الشكاوى.



3. في حال كنت بحاجة لترجمة نص الرد أو كان لديك
استفسارات عنه، فيساعدنا مساعدتك بذلك.

