

## دفتر مستقل شکایات مقیم برلین

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

### فعالیت اداره مستقل شکایات مقیم برلین چیست؟

ما به شما (به پناهندگان) در قسمت نوشتن و آماده ساختن شکایات تان بر علیه ادارات دولتی مقیم ایالت برلین همکاری میکنم. ما به شما کمک میکنیم تا شکایات شما به زبان مادری تان گرفته شده، به زبان آلمانی ترجمه شده و به اداره مسؤل رسانیده شود. بطور مثال، نبود و یا کمبود لوازم و ضروریات زندگی در خوابگاه مشترک، تعصبات نژادی از جانب کارمندان ادارات دولتی، و یا غفلت در قسمت طی مراحل کارهای شما.

### ما یک اداره مستقل هستیم.

ما به زبان های عربی، کردی، فارسی، دری، پشتو، اکراینی، روسی، آذربایجانی، تکرینیایی، ترکی، ویتنامی، مینیکیایی، انگلیسی، فرانسوی و آلمانی صحبت میکنیم.

برای زبان اشاره و زبان های دیگر می توانیم برنامه ریزی کنیم.

### تماس ها و صحبت ها با ما در یک فضای اعتماد و مطمئن صورت گرفته و

میتواند بشکل محرمانه باشد. ما اطلاعات و معلومات شما را تنها بعد از موافقت و رضایت شما میتوانیم با دیگران شریک سازیم.

### کمک ما رایگان است.

### کی ها میتوانند به ما مراجعه کنند؟

- پناهندگان ثبت و راجستر شده از هر ناحیه و منطقه ی برلین
- کارمندان خوابگاههای مشترک پناهندگان (کارمندان هایم)
- همکاران افتخاری (همکاران داوطلب)
- مردمان محل (ساکنان محلی) خوابگاههای مشترک
- (اگر شکایات به نفع و حل مشکلات پناهندگان باشد)

اشخاص که به نمایندگی از پناهندگان شکایت میکنند باید یک وکالت نامه از شخص پناهنده داشته باشد.

### چگونه شکایات شما گرفته میشود؟

شما میتوانید بشکل خیلی ساده از طریق شماره تماس عمومی ما، از طریق صفحه انترنتی ما (وبسایت)، از طریق ایمیل و یا اینکه بشکل حضوری در ساعات کاری ما به دفتر ما مقیم نایکلن تشریف بیاورید. اگر شما در یکی از خوابگاههای مشترک (هایم ها) ساکن هستید میتوانید در زمان بازدید ما که یک و یا دو بار در ماه مستقیماً در خوابگاه شما صورت میگیرد با ما به تماس شوید. تقسیم اوقات کاری ما در جریده های خوابگاه شما نصب میباشد.

ما مسؤلیت کارهای کتبی را برای شما به عهده میگیریم. راهنمایان شکایات (همکاران مسؤل ما در بخش شکایات) در قدم نخست شکایات شما را به زبان مادری شما گرفته و به کارمندان اجتماعی ما میفرستند و کارمندان اجتماعی ما شکایات شما را به اداره مسؤل مقیم ایالت برلین میرسانند. جواب شکایات شما از اداره مسؤل به شما و یا در صورت موافقت شما به اداره مستقل شکایات فرستاده میشود. اگر در مورد جواب اداره مسؤل شما سوال داشته باشید و یا ترجمه آنرا نیاز داشته باشید ما با شما همکاری خواهیم کرد.

البته که بخاطر شکایت شما نباید هیچ نوع مشکل در خوابگاه و یا در ادارات دولتی به شما خلق شود.

### شماره های تماس ما:

ساعت کار ما از دوشنبه تا جمعه از ساعت ۹ صبح تا ساعت ۱۷ بعدازظهر

### فارسی و دری

☎ +49 173 6170865 خانم

☎ +49 152 01387488 خانم

☎ +49 152 01340131 خانم

### کردی

☎ +49 173 6170890 آقا (کرمانجی)

☎ +49 152 01387488 خانم (سورانی)

☎ +49 173 6170929 آقا (کرمانجی و سورانی)

### آلمانی

همه همکاران ما که به شکایات شما رسیدگی میکنند



Berliner unabhängige Beschwerdestelle



هدف ما بهبودی شرایط زندگی پناهندگان در برلین است.



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

پذیرش مراجعین در دفترکاری ما از ساعت ۹ قبل از ظهر الی ۱۷ بعد از ظهر میباشد (در صورت لازم و توافق جانبین الی ساعت ۱۹ شام ممکن است).

✉ 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

تماس عمومی:

@ info@bubs.berlin

تماس برای شکایات:

@ beschwerde@bubs.berlin

آدرس ما:

U (U8) Karl-Marx-Straße  
Geygerstraße و یا اتوبوس (Hermannplatz از M41)

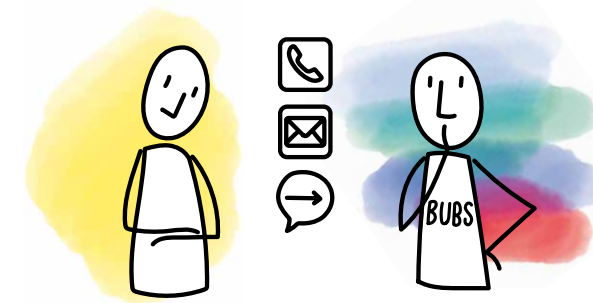


همه اتاق های دفتر ما همچنین برای کسانی که ویلچر دارند، قابل استفاده است.

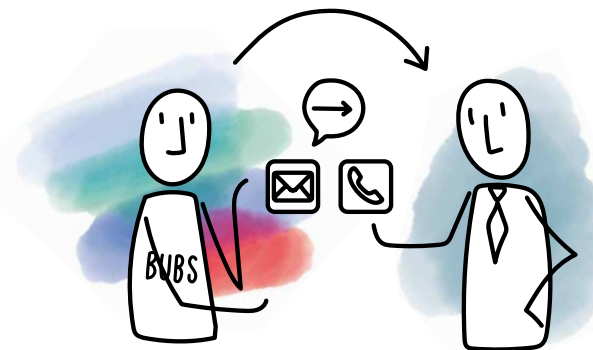


تماس

۱. همکاران ما شکایات شما را به زبان مادری شما میگیرند. همه صحبت ها و تماس ها در یک فضای مطمئن صورت گرفته و میتواند محرمانه باشد. شما تصمیم میگیرید که آیا شما با یک همکار مرد و یا زن میخواهید صحبت کنید.



۲. تیم همکاران اجتماعی ما شما را در مورد روش و مراحل این پروسه راهنمایی نموده و شکایت شما را به طوریکه شما میخواهید نوشته، به زبان آلمانی ترجمه نموده و به اراده مسئول میفرستند.



۳. در صورت داشتن سوال در مورد جواب اداره مسئول ما شما را با کمال میل همکاری مینماییم.

