

# Берлинское независимое бюро жалоб

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

## Что делает BuBS?

Мы помогаем вам, беженцам, сформулировать ваши жалобы на государственные органы Берлина. Мы поддерживаем вас в борьбе с бюрократией, фиксируем вашу жалобу на вашем родном языке, переводим ее на немецкий и отправляем в соответствующую организацию. Жалоба может касаться, например, оснащения места проживания, дискриминации со стороны официальных работников, слишком длительного времени рассмотрения документов и т.п.

## Мы независимы.

Мы говорим на арабском, курдском, Фарси, Дари, пушту, украинском, русском, азербайджанском, тигринья, турецком, вьетнамском, манинке, английском, французском и немецком.

Может быть организован перевод на язык жестов и на другие языки.

**Все разговоры конфиденциальны, а жалобы могут быть анонимными.** Мы делимся информацией только, если вы этого пожелаете.

**Помощь бесплатная.**

## Кто может к нам обращаться?

- Беженцы, зарегистрированные в Берлине, независимо от того, где они проживают в городе
- Работники мест проживания беженцев
- Волонтеры
- Местные жители, проживающие в непосредственной близости от места проживания беженцев (если жалоба в интересах беженцев)

Уполномоченные сотрудники действуют по доверенности беженцев.

## Как происходит рассмотрение жалоб?

Очень просто, свяжитесь с нами через нашу горячую линию, наш веб-сайт, по электронной почте или приходите в часы работы нашего офиса в Нойкельне. Если вы живете в доме для беженцев, вы можете прийти к нам во время наших консультаций, которые проводятся в домах для беженцев один или два раза в месяц. Часы консультаций вывешиваются заранее в холле домов для беженцев.

Дальнейшие бюрократические процедуры мы берем на себя. Наши сотрудники сначала записывают вашу жалобу на вашем родном языке. Переводят и передают социальным сотрудникам. Затем социальные сотрудники пересылают вашу жалобу в ответственный орган Берлина. После рассмотрения вы получите письмо-ответ от органа власти либо, по желанию, оно будет отправлено в BuBS и мы сообщим вам результат. Если у вас возникнут вопросы или нужен перевод, мы с радостью вам поможем.

Естественно, у вас не возникнет никаких осложнений, связанных с подачей жалобы, ни в доме для беженцев ни в органах власти.

## Наши горячие линии:

Наш график работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00.

## Русский

+49 173 6170136 мужчина

+49 173 6170576 мужчина

+49 173 6170143 женщина

+49 173 6178735 женщина

+49 173 6170827 мужчина

## Украинский

+49 173 6178735 женщина

+49 173 6170576 мужчина

## Английский

+49 173 6170136 мужчина

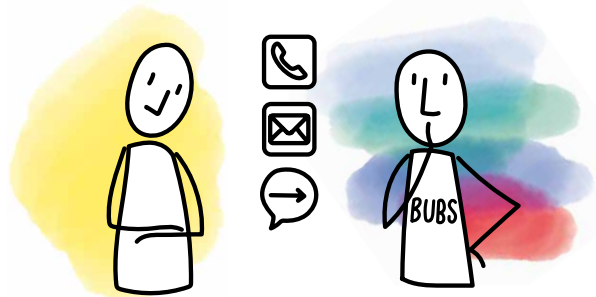
+49 173 6170143 женщина

+49 173 6170822 женщина

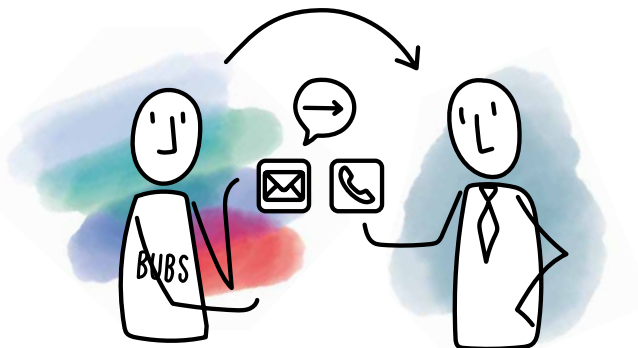
## Немецкий

Все наши сотрудники

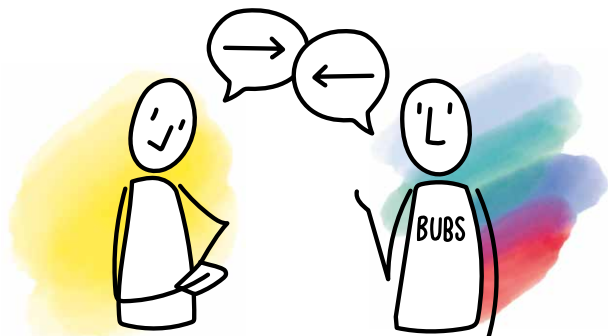
1. Наши сотрудники запишут вашу жалобу на родном языке. **Все разговоры конфиденциальны и могут быть анонимными.** Вы сами решаете, к кому обратится с жалобой, к женщине или мужчине.



2. Наши социальные сотрудники посоветуют вам, как поступить, зафиксируют вашу жалобу, как вы пожелаете. Затем мы переведем жалобу на немецкий язык и передадим ее в ответственный орган власти.



3. Если у вас возникнут вопросы касательно ответа со стороны органа власти, мы с радостью вам поможем.



## Контактная информация



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

График работы с 9:00 до 17:00  
(по договоренности до 19:00)

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)  
Donaustraße 78  
12043 Berlin

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

**Общий контакт:**  
@ info@bubs.berlin

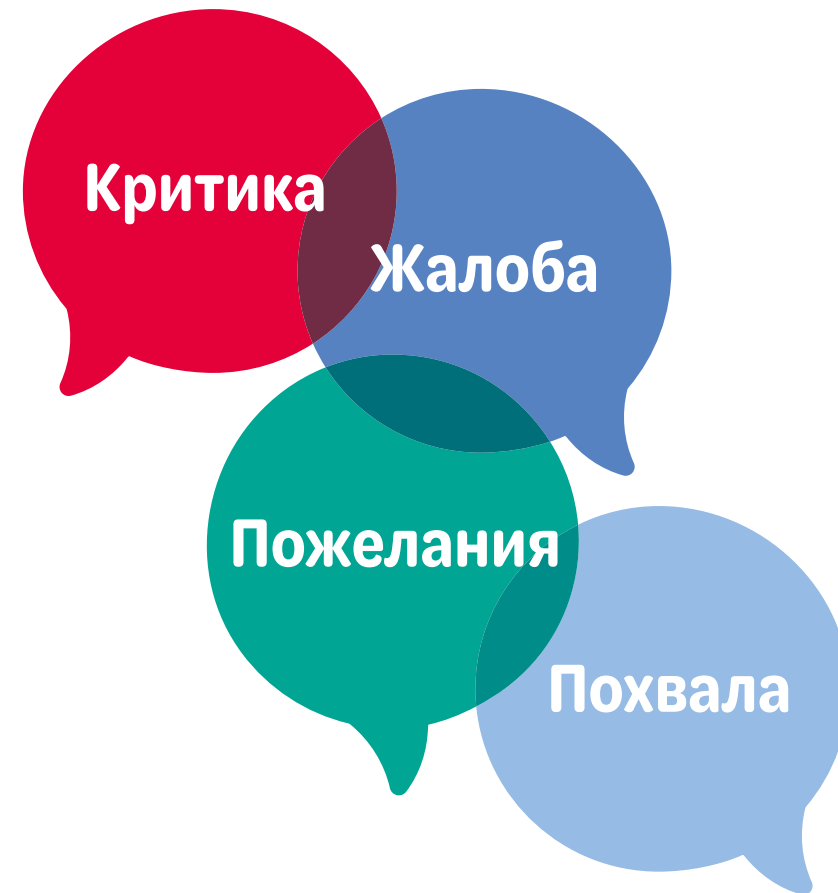
**Контакт для подачи жалоб:**  
@ beschwerde@bubs.berlin

**Направления:**  
U U-Bhf Karl-Marx-Straße или автобус  
BUS Bus Geygerstraße (M41 от Hermannplatz)

♿ Все наши комнаты  
безбарьерные.



Berliner unabhängige Beschwerdestelle



**Наша цель - улучшить условия жизни беженцев в Берлине.**