

## 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 وإدارات مراكز إيواء اللاجئين.

نحن نتكلم اللغة العربية، الكردية، الفارسية، الدارية، البشتوية، التغرينية، 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 باسم 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 بالشكاوى 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.

سيتولى 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 لشكاوى 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 6170827 رجل

☎ +49 173 6178735 امرأة

### كردي

☎ +49 173 6170890 رجل

### تركي

☎ +49 173 6288938 رجل

☎ +49 173 6170929 امرأة

### ألماني

كافة فريق العمل



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

انتقاد

شكوى

رغبة

مديح

هدفنا هو تحسين الظروف المعيشية  
للأجئيين المقيمين في برلين.



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

التواصل معنا

أوقات الاستشارة في المكتب :

الاثنين: 09:00 – 13:00

الثلاثاء والأربعاء والخميس: 09:00 – 13:00 و 14:00 – 17:00

الجمعة: 09:00 – 15:00

كما يمكن تحديد مواعيد أخرى عند الحاجة، حتى الساعة 19:00.

✉ 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



@ info@bubs.berlin

للتواصل العام:

@ beschwerde@bubs.berlin

للتواصل من أجل الشكاوى:

الوصول إلى المكتب:

U (U8) Karl-Marx-Straße

🚌 محطة Geygerstr. باص (M41) القادم من ساحة

Hermannplatz

♿ مكتبنا مصمَّم لسهولة وصول ذوي

الاحتياجات الخاصة.



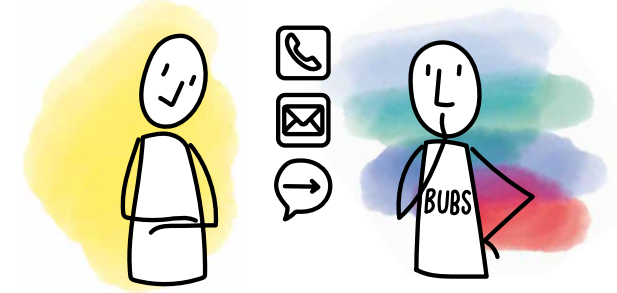
JOHANNITER

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Verfall und Antidiskriminierung

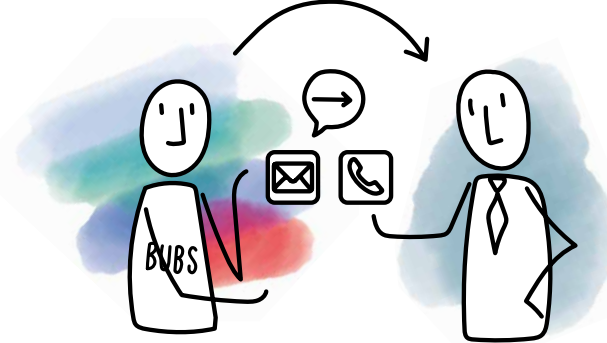
BERLIN



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، فيسعدنا مساعدتك بذلك.

