

Landeshauptstadt



Hannover

### **Centrul de clarificare pentru cazarea refugiaților și/sau a persoanelor fără adăpost**

Centrul de clarificare pentru refugiați și persoane fără adăpost din Hanovra este punctul dumneavoastră de contact pentru toate problemele legate de cazare care nu pot fi rezolvate prin comunicare directă între persoane și persoanele care administrează locuința. Acesta există în primul rând pentru problemele refugiaților și ale persoanelor fără adăpost care se află în locuințele noastre, dar poate fi contactat și de către voluntari sau angajați în cazul în care alte organizații, cum ar fi operatorii, nu sunt în măsură să ajute. Biroul de reclamații reacționează și acționează în cazul unor reclamații specifice și le dă curs pe propria răspundere. Cu toate acestea, nu este posibil să se ocupe de problemele legate de dreptul de ședere.

Refugiații, persoanele fără adăpost și orice altă persoană implicată în activitatea cu refugiații și persoanele fără adăpost pot contacta biroul de reclamații în scris sau verbal (în timpul orelor de consultații telefonice și personale) cu privire la chestiunile menționate mai sus referitoare la cazarea refugiaților și a persoanelor fără adăpost.

Scopul nostru este de a găsi soluții rapide la problemele și deficiențele în ceea ce privește îngrijirea și cazarea refugiaților și a persoanelor fără adăpost, care să contribuie la rezolvarea și evitarea conflictelor, precum și de a înregistra și îmbunătăți sistematic situația.

Garantăm că toate cererile de informații adresate Centrului de clarificare vor fi întotdeauna tratate în mod confidențial și discret și sunt gratuite. În plus, garantăm că depunerea unei plângeri nu va fi în detrimentul nimănui și/sau nu va avea dezavantaje în materie de cazare.

Centrul de clarificări poate fi contactat prin e-mail la adresa **56klaerungsstelle@hannover-stadt.de** sau prin telefon la numărul **0511/16845478**.

În fiecare marți, între orele **15.00 și 16.00**, Centrul de clarificări poate fi vizitat personal la adresa **Leinstraße 14, 30159 Hanovra**.