

TELL US

SPUNE-NE – Tu vorbești, noi ascultăm

**Cum oferi
feedback și
transmiți reclamații
către Tusla**

*Ghid pentru copii
și tineri*

TUSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Despre Tusla

Noi suntem Tusla – Agenția pentru Protecția Copilului și a Familiei. Sarcina noastră este să le garantăm siguranța copiilor și tinerilor, astfel încât să nu fie răniți și să fie bine îngrijiți, prin colaborarea cu aceștia și familiile lor.

Vrem să desfășurăm o activitate de calitate și ne dorim să realizăm lucruri care să te ajute pe tine și familia ta. Ne poți ajuta să ne desfășurăm activitatea mai bine.

TELL US Spune-ne ce părere ai și ce îmbunătățiri putem aduce

Ce vom face:

- te vom ajuta pe tine și familia ta să ne spui ce păreri aveți;
- te vom asculta când ne vei spune părerile tale;
- după caz, vom reacționa asupra acestor păreri.
- te vom anunța cum am reacționat la feedbackul și la reclamațiile tale.

Dacă ne facem treaba așa cum trebuie, vrem să ne spui, pentru că nu știm întotdeauna. Acesta se numește feedback pozitiv.

Când primim feedback pozitiv, ne putem strădui să continuăm să realizăm lucrurile așa cum preferați sau pe care le considerați utile. Putem apela și la alți membri ai personalului care să realizeze lucrurile în același fel, ajutând astfel și alți copii.

Dacă nu consideri că ne facem treaba așa cum trebuie, ne poți spune. Aceasta se numește reclamație. Reclamațiile ne ajută să aflăm ce anume putem îmbunătăți și cum anume putem face acest lucru.

Ce se va întâmpla atunci când ne vei spune?

Dacă ne oferi feedback, te vom contacta pentru a-ți mulțumi.

Dacă transmiți o reclamație, vom încerca să soluționăm rapid reclamația și te vom contacta în decurs de o săptămână.

Ar putea fi nevoie să discutăm și să ne întâlnim cu noi, pentru a putea înțelege pe deplin reclamația ta.

Vom analiza reclamația și vom vedea ce este de făcut. Procesul ar putea să dureze până la 30 de zile. Dacă durează mai mult, te vom contacta la fiecare 20 de zile după perioada respectivă, pentru a te ține la curent cu ce se întâmplă. Îți vom spune ce acțiuni am întreprins în legătură cu reclamația ta.

Dacă nu ești mulțumit(ă) de modul în care tratăm reclamația ta, ne poți cere o revizuire. Aceasta înseamnă că altă persoană din cadrul Tusla care nu lucrează cu tine va analiza reclamația ta.

Dacă ești în continuare nemulțumit(ă), poți contacta

Ombudsmantul sau Ombudsmanul pentru copii și să să le soliciți să examineze reclamația ta:

Biroul Ombudsmanului pentru copii,
www.oco.ie

e-mail: oco@oco.ie

Apel gratuit: 1800 202 040

Biroul Ombudsmanului,
www.ombudsman.gov.ie

e-mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Telefon gratuit: 1890 223 030

Te rugăm să ne spui

Dacă ne facem treaba așa cum trebuie;

Dacă am putea fi mai buni;

**Dacă nu consideri că ne facem treaba
așa cum trebuie.**

Cum ne poți spune?

1. Poți discuta cu persoana care lucrează cu tine sau poți solicita să discuți cu managerul acesteia sau cu orice persoană din cadrul Tusla care lucrează cu tine.
2. Dacă dorești, o persoană în care ai încredere ne poate spune, în numele tău, sau poți ruga persoana respectivă să te ajute.
3. Poți completa formularul anexat la această broșură și îl poți trimite la tellus@Tusla.ie, etajul 4, Clădirea Brunel, Heuston South Quarter, Dublin 8 sau la adresa locală indicată mai jos.
4. Poți completa formularul online pe care îl vei găsi pe www.tusla.ie
5. Ne poți trimite un e-mail la tellus@tusla.ie

Adresa locală:

Formular de feedback

Te rugăm **Spune-ne** cum se numește serviciul?

Care este adresa serviciului?

Ce s-a întâmplat?

Când și unde s-a întâmplat?

Ce persoane au fost implicate?

De ce dorești să ne spui despre acest eveniment?

Formular de feedback (continuare de pe verso)

Ce acțiuni ți-ai dori să întreprindem în acest sens?

Numele tău:

Adresa ta:

Sau adresa de e-mail la care te putem contacta:

De asemenea, dacă dorești să te contactăm telefonic, îți poți lăsa numărul de telefon:

Aceste informații sunt confidențiale, dar pot fi partajate dacă noi considerăm că tu sau orice alt copil sau tânăr puteți fi supuși unor riscuri.