

TELL ús

আপনি বলুন, আমরা শুনছি

কীভাবে Tusla-তে
ফিডব্যাক দিতে
ও অভিযোগ
জানাতে হয়

শিশু ও তরুণদের জন্য
একটি দিক নির্দেশিকা

TUSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Tusla সম্পর্কে

আমরা হলাম Tusla - শিশু ও পরিবার সংক্রান্ত এজেন্সি। আমাদের কাজ হলো শিশু ও তরুণদের ক্ষতি থেকে নিরাপদে রাখা এবং তাদের ভালো যত্ন নেয়ার জন্য তারা ও তাদের পরিবারের সাথে কাজ করা।

আমরা ভালোভাবে কাজ করতে চাই এবং আমরা এমন কিছু করতে চাই যা আপনাকে ও আপনার পরিবারকে সহায়তা করবে। আমাদের কাজ আরো ভালো করতে আপনি আমাদের সাহায্য করতে পারেন।

TELL US আপনি কী ভাবছেন এবং
আমরা কীভাবে উন্নতি করতে পারি
আমরা যা করবো:

- আপনার মতামত কী তা আমাদের জানাতে আপনাকে ও আপনার পরিবারকে আমরা সাহায্য করবো;
- আপনার মতামত শুনবো;
- এই মতামতগুলোর উপর যথাযথরূপে কাজ করা।
- কীভাবে আমরা আপনার ফিডব্যাক ও অভিযোগের ভিত্তিতে সাদা প্রদান করলাম তা আপনাকে জানাবো।

আমরা যদি কাজ ভালো চালিয়ে যেতে থাকি, তাহলে আমরা চাই যে আপনি আমাদের তা জানান কারণ আমরা সবসময় এটি বুঝতে পারি না। এটিকে ইতিবাচক ফিডব্যাক বলা হয়ে থাকে।

ইতিবাচক ফিডব্যাক পেলে আমরা তখন আপনার পছন্দ অনুযায়ী কিংবা আপনার কাছে সহায়ক মনে হয় এমনভাবে জিনিসগুলো করে যাওয়ার ব্যাপারটি নিশ্চিত করার চেষ্টা করি। আমাদের অন্যান্য কর্মীদেরও কাজ অব্যাহত রাখা নিশ্চিত করি এবং এটি অন্যান্য শিশুদের জন্য সহায়ক হয়।

আপনি যদি না ভেবে থাকেন যে আমরা কাজ ভালো করছি, আপনি আমাদের সেটি বলতে পারেন। এটিকে অভিযোগ বলা হয়ে থাকে। অভিযোগগুলো আমাদের এটি জানাতে সহায়তা করে যে আমরা আরো ভালো কী করতে পারি এবং সেটি আমরা কীভাবে করতে পারি।

আপনি আমাদেরকে বলার পর কী হবে?

আপনি যদি আমাদের ফিডব্যাক দিয়ে থাকেন, সেক্ষেত্রে আমরা ধন্যবাদ জানাতে আপনার সাথে যোগাযোগ করবো।

আপনি যদি অভিযোগ করে থাকেন তবে আমরা আপনার অভিযোগটি দ্রুত সমাধানের চেষ্টা করবো এবং এক সপ্তাহের মধ্যে আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করবো।

আপনার অভিযোগটি সম্পূর্ণ বুঝতে পারার জন্য আমাদের আপনার সাথে কথা বলা ও দেখা করার প্রয়োজন হতে পারে।

আমরা আপনার অভিযোগটি লক্ষ্য করবো এবং কী করা যেতে পারে তা দেখবো। এটি 30 দিন পর্যন্ত সময় নিতে পারে। এটি যদি আরো বেশি সময় নেয় তবে কী ঘটছে সেটি আপনাকে জানানোর জন্য আমরা 20 দিন পর পর আপনার সাথে যোগাযোগ করবো। আপনার অভিযোগ এর ভিত্তিতে আমরা যা করেছি তা আপনাকে বলবো

আমরা আপনার অভিযোগটি যেভাবে সামলাচ্ছি আপনি যদি সেটি নিয়ে অসন্তুষ্ট হয়ে থাকেন, তবে আপনি একটি পর্যালোচনা চাইতে পারেন। এর মানে হলো, ইতোমধ্যে আপনার সাথে কাজ করছেন না এমন Tusla তে থাকা অন্য কেউ আপনার অভিযোগটি দেখবেন।

আপনি যদি এরপরও অসন্তুষ্ট হয়ে থাকেন, তবে আপনি অম্বুডসম্যান অথবা অম্বুডসম্যান ফর চিলড্রেন এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন এবং আপনার অভিযোগটি খতিয়ে দেখার জন্য তাদেরকে বলতে পারবেন:

Ombudsman for Children's Office,
www.oco.ie

ইমেইল: oco@oco.ie

ফ্রি ফোন: 1800 202 040

Office of the Ombudsman,
www.ombudsman.gov.ie

ইমেইল: ombudsman@ombudsman.gov.ie

ফ্রি ফোন: 1890 223 030

অনুগ্রহ করে আমাদের বলুন

আমরা যদি কাজ ভালো করে থাকি;
আমাদের যদি কোনো কিছু আরো ভালো
করতে হয়;
আপনি যদি মনে করেন যেন আমাদের কাজ
ভালো হচ্ছে না।

কীভাবে আমাদের বলবেন?

1. যে ব্যক্তি আপনার সাথে কাজ করছেন আপনি তার সাথে অথবা তাদের ম্যানেজার কিংবা Tusla-তে কর্মরত যে কোন ব্যক্তির সাথে কথা বলতে পারেন
2. আপনি যদি চান তবে আপনার বিশ্বস্ত কেউ আপনার পক্ষ থেকে আমাদের বলতে পারেন, অথবা সেই ব্যক্তির কাছ থেকে সহায়তা চেয়ে নিন।
3. আপনি এই লিফলেটের সাথে সংযুক্ত ফর্মটি পূরণ করতে পারেন এবং সেটি tellus@tusla.ie, floor 4, brunel building, heuston south quarter, dublin 8 ঠিকানায় অথবা নিচে দেখানো স্থানীয় ঠিকানায় পাঠিয়ে দিতে পারেন।
4. আপনি অনলাইন ফর্ম পূরণ করতে পারেন যেটি আপনি www.tusla.ie তে খুঁজে পাবেন।
5. আপনি আমাদের tellus@tusla.ie তে মেইল করতে পারেন

স্থানীয় ঠিকানা:

ফিডব্যাক ফর্ম

অনুগ্রহ করে আমাদের বলুন যে সার্ভিসটির নাম কী?

সার্ভিসটির ঠিকানা কী?

কী ঘটেছে?

কখন এবং কোথায় এটি ঘটেছে?

কারা কারা জড়িত ছিলেন?

আপনি কেন এটি আমাদের জানাতে চান?

ফিডব্যাক ফর্ম (আগের পৃষ্ঠা থেকে চলমান)

এই ব্যাপারে আপনার মতে আমাদের কী করা উচিত?

আপনার নাম:

আপনার ঠিকানা:

অথবা ইমেইল ঠিকানা, যাতে আমরা আপনার সাথে পুনরায় যোগাযোগ করতে পারি:

আপনি যদি চান আমরা টেলিফোনে আপনার সাথে যোগাযোগ করি সেক্ষেত্রে আপনি আপনার টেলিফোন নম্বরটিও দিতে পারেন:

এই তথ্যসমূহ গোপনীয় তবে আমরা যদি বিশ্বাস করি যে আপনার অথবা যেকোন শিশু কিংবা তরুনের কোনো ধরনের ঝুঁকি রয়েছে তাহলে এটি শেয়ার করা হতে পারে।