

TELL ús

Vy říkáte, my posloucháme

Jak podat zpětnou vazbu a podat stížnost Tusle

*Průvodce pro
děti a mládež*

TÚSLA

An Gníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

O Tusle

Jsmo Tusla – Agentura pro děti a rodinu. Naší úlohou je chránit děti a mladé lidi před ublížením a dobře se o ně starat prostřednictvím spolupráce s nimi a jejich rodinami.

Chceme dělat dobrou práci a chceme dělat věci, které vám a vaší rodině pomohou. Můžete nám pomoci lépe pracovat.

TELL ÚS Řekněte nám, co si myslíte a jak se můžeme zlepšit

Budeme:

- pomáhat vám a vaší rodině sdělit nám, jaké jsou vaše názory;
- poslouchat vaše názory;
- jednat podle těchto názorů, podle potřeby
- sdělovat, jak jsme reagovali na vaši zpětnou vazbu a stížnosti

Pokud děláme dobrou práci, chceme, abyste nám to řekli, protože ne vždy to víme. Tomu se říká pozitivní zpětná vazba.

Když dostaneme pozitivní zpětnou vazbu, můžeme se pokusit zajistit, abychom i nadále dělali věci tak, jak se vám líbí nebo které vám připadají užitečné. Můžeme přimět další zaměstnance, aby dělali věci stejným způsobem, a to pomůže ostatním dětem.

Pokud si nemyslíte, že děláme dobrou práci, můžete nám to říct. Tomu se říká stížnost. Stížnosti nám pomáhají vědět, co můžeme udělat lépe a jak to udělat.

Co se stane, když nám to řeknete?

Pokud nám poskytnete zpětnou vazbu, budeme s vámi v kontaktu, abychom vám poděkovali.

Pokud podáte stížnost, pokusíme se vaši stížnost rychle vyřešit a do týdne vás budeme kontaktovat.

Možná budeme muset s vámi mluvit a setkat se s vámi, abychom mohli plně porozumět vaší stížnosti.

Prověříme vaši stížnost a uvidíme, co lze udělat. Může to trvat až 30 dní. Pokud to bude trvat déle, budeme vás každých 20 dní kontaktovat, abychom vám dali vědět, co se děje. Řekneme vám, co jsme s vaší stížností udělali.

Pokud nejste spokojeni s tím, jak se stížností zabýváme, můžete požádat o kontrolu. To znamená, že někdo jiný v Tusle, který s vámi nespolupracuje, se poté bude zabývat vaší stížností.

Pokud jste i nadále nespokojen, můžete kontaktovat veřejného ochránce práv nebo úřad veřejného ochránce práv a požádejte je, aby prošetřili vaši stížnost:

**Úřad veřejného ochránce práv pro
dětí, www.oco.ie
email: oco@oco.ie
Linka: 1800 202 040**

**Úřad veřejného ochránce
práv,
www.ombudsman.gov.ie
email: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Linka: 1890 223 030**

Prosím, řeknete nám

Pokud děláme dobrou práci;

Kdybychom mohli dělat věci lépe;

Pokud si nemyslíte, že děláme dobrou práci.

Jak nám to říct?

1. Můžete mluvit s osobou, která s vámi pracuje, nebo požádat o rozhovor se svým nadřízeným nebo s jakoukoli osobou Tusla, která s vámi pracuje.
2. Pokud chcete, může nám někdo, komu důvěřujete, sdělit vaším jménem, nebo můžete požádat, aby vám pomohl.
3. Vyplňte formulář přiložený k této příbalové informaci a odešlete jej na tellus@Tusla.ie, 4. patro, budova Brunel, jižní čtvrt' Heuston, dublin 8 nebo na místní adresu uvedenou níže.
4. Můžete vyplnit online formulář, který najdete na www.tusla.ie
5. Emailem na tellus@tusla.ie

Místní adresa:

Formulář zpětné vazby

Prosím, sdělte nám, jaký je název služby?

Jaká je adresa služby?

Co se stalo?

Kdy a kde se to stalo?

Kdo byl zapojen?

Proč nám o tom chcete říct ?

Formulář zpětné vazby (pokračování)

Co byste chtěli, abychom s tím udělali?

Vaše jméno:

Vaše adresa:

Nebo emailová adresa, abychom se mohli s vámi spojit:

Můžete také zanechat své telefonní číslo, pokud chcete, abychom vás kontaktovali telefonicky:

Tyto informace jsou důvěrné, ale mohou být sdíleny, pokud se domníváme, že existuje riziko pro vás nebo jiné dítě nebo mladého člověka.