

# TELL ús

*Te elmondod, mi meghallgatjuk*

## Hogyan adhatsz visszajelzést és tehetsz panaszt a Tuslánál

*Útmutató gyermekek és  
fiatalok számára*

**TÚSLA**

An Ghníomhaireacht um  
Leanaí agus an Teaghlach  
Child and Family Agency

# A Tusláról

**Intézményünk, a Tusla – a Gyermek- és Családvédelmi Ügynökség. Az a feladatunk, hogy gondoskodjunk a gyermekek és fiatalok biztonságáról és jóllétéről, velük és a családjukkal együttműködésben.**

**Jól akarjuk végezni a dolgunkat, számodra és családod számára hasznos módon. Te is segíthetsz, hogy jobb munkát végezhessünk.**

## TELL US

**Tell Us** **Mondd el nekünk, mit gondolsz, és szerinted hogyan végezhetnénk jobban a munkánkat!**

### **Mi pedig:**

- segítünk neked és a családodnak kifejezni a ti nézőpontokat;
- Meghallgatjuk a ti álláspontokat;
- Lehetőség szerint ezeknek megfelelően járunk el.
- Tudatjuk veled, hogyan reagáltunk az általad adott visszajelzésre és a panaszaidra.

**Ha jó munkát végzünk, szeretnénk, ha elmondanád, mert nem mindig tudjuk. Ezt pozitív visszajelzésnek hívják.**

**Amikor pozitív visszajelzést kapunk, ez lehetőséget nyújt számunkra, hogy megpróbáljuk úgy folytatni a dolgokat, ahogyan te szeretnéd, vagy ahogyan az a számodra hasznos. Más munkatársaink is átvehetik ugyanezeket a módszereket, s ilyen módon más gyermekeknek is segíthetünk.**

**Ha úgy érzed, nem végezzük jól a munkánkat, azt is elmondhatod. Ezt panasztételnek hívják. A panaszok segítenek minket abban, hogy tudjuk, min kell javítanunk, és ezt hogyan tegyük.**

# Mi történik, ha megosztod velünk?

**Ha visszajelzést nyújtasz a számunkra, felvesszük veled a kapcsolatot, hogy megköszönjük.**

**Ha panaszt teszel, megpróbáljuk minél gyorsabban megoldani a problémát, és egy héten belül felvesszük veled a kapcsolatot.**

**Elképzelhető, hogy találkozunk és beszélnünk kell veled, hogy teljes mértékben megértsük a panaszodat.**

**Megvizsgáljuk a panaszodat, és meglátjuk, mit lehet tenni. Ez 30 napot is igénybe vehet. Ha ennél hosszabb időt vesz igénybe, a továbbiakban 20 naponta kapcsolatba lépünk veled, hogy tudassuk veled, mi történik. Tájékoztatunk róla, mit végeztünk a panaszodhoz kapcsolódóan.**

**Ha nem vagy megelégedve azzal, ahogyan a panaszod ügyében eljárunk, felülvizsgálatot kérhetsz. Ez azt jelenti, hogy a Tusla egy különálló munkatársa fogja megvizsgálni a panaszodat, olyan személy, aki nem dolgozik veled.**

**Ha ezt követően még mindig nem vagy megelégedve, kapcsolatba léphetsz az ombudsmannal, illetve a gyermekek ügyében eljáró ombudsmannal, és kérheted, hogy ők vizsgálják ki a panaszodat:**

**A Gyermekek Ügyében Eljáró  
Ombudsman Irodája,  
[www.oco.ie](http://www.oco.ie)  
e-mail: [oco@oco.ie](mailto:oco@oco.ie)  
Ingyenesen hívható telefon: 1800 202 040**

**Az Ombudsman Irodája,  
[www.ombudsman.gov.ie](http://www.ombudsman.gov.ie)  
e-mail: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)  
Ingyenesen hívható telefon: 1890 223 030**

# Kérjük, oszd meg velünk!

Ha jól végezzük a munkánkat;

Ha valamit jobban is csinálhatnánk;

Ha úgy véled, nem végezzük jól a munkánkat.



## Hogyan mondd el?



1. Beszélhetsz közvetlenül azzal a személlyel, aki együtt dolgozik veled, vagy kérheted, hogy beszélhess a főnökével, illetve a Tusla veled dolgozó bármely munkatársával.



2. Ha szeretnéd, beszélhet velünk a nevedben valaki, akiben megbízol, illetve kérheted ezen személy segítségét.



3. Kitöltheted az ezen füzet végén található nyomtatványt, és beküldheted a [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@Tusla.ie) e-mail-címre, vagy az következő címre: Floor 4, Brunel Building, Heuston South Quarter, Dublin 8, illetve az alább ismertetett helyi címre.



4. Kitöltheted a [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie) honlapon található online űrlapot is.

5. Küldhetsz nekünk e-mailt a [tellus@tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie) címre.

**Helyi cím:**

# Visszajelző űrlap

Kérjük, **oszd meg velünk** a szolgálat nevét!

-----

**Mi a szolgálat címe?**

-----

**Mi történt?**

-----

-----

-----

-----

**Mikor és hol történt az eset?**

-----

-----

**Kiket érintett?**

-----

-----

**Miért szeretnél nekünk beszámolni róla?**

-----

-----

-----

# Visszajelző űrlap

(az előző oldal folytatása)

**Mit szeretnél, mit tegyünk az ügyben?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**A neved:**

**Címed:**

**Vagy e-mail-címed, hogy kapcsolatba tudjunk lépni veled:**

**Megadhatod a telefonszámodat is, ha szeretnéd, hogy telefonon lépjünk veled kapcsolatba:**

**Az itt megadott információ bizalmas, de megosztható abban az esetben, ha úgy véljük, hogy akár te, akár más gyermek vagy fiatal személy veszélyben van.**