

# TELL ūS

*Jūs runājat, mēs klausāmies*

**Kā sniegt  
atsauksmes un  
iesniegt sūdzību  
Tusla**

*Ceļvedis bērniem un  
jauniešiem*

**TŪSLA**

An Ghníomhaireacht um  
Leanaí agus an Teaghlach  
Child and Family Agency

# Par Tusla

Mēs esam Tusla – bērnu un ģimenes lietu aģentūra. Mūsu darbs ir aizsargāt bērnus un jauniešus pret dažāda veida kaitējumiem un nodrošināt viņu pieskatīšanu, strādājot ar viņiem pašiem un viņu ģimenēm.

Mēs vēlamies paveikt darbu labi un izdarīt visu, lai palīdzētu jums un jūsu ģimenei. Jūs varat mums palīdzēt strādāt vēl labāk.

## TELL ŪS

Pastāstiet savas domas un to, kā mēs varētu uzlabot savu darbu

Mēs:

- palīdzēsīm jums un jūsu ģimenei paust mums savu viedokli;
- uzklausiēt jūsu viedokli;
- attiecīgi uz to reaģēt;
- pastāstīt jums, kā esam reaģējuši uz jūsu atsauksmēm sūdzībām.

Ja mēs strādājam labi, tad mēs vēlamies, lai jūs to pastāstāt, jo vienmēr mēs to nezinām. To sauc par pozitīvu atsauksmi.

Saņemot pozitīvu atsauksmi, mēs varam mēģināt turpināt strādāt tā, kā jums patīk vai tā, lai jūs saņemtu palīdzību. Mēs varam nodrošināt citus darbiniekus, kuri turpinās strādāt kā ierasts, un tādējādi mēs palīdzēsīm citiem bērniem.

Ja jums nešķiet, ka mēs strādājam labi, jūs to varat mums pateikt. To sauc par sūdzību. Sūdzības palīdz mums secināt, kas un kā mūsu darbā ir uzlabojams.

# Kas notiks, kad jūs mums to pastāstīsiet?

**Ja sniegsiet mums atsaukumi, mēs ar jums sazināsimies, lai pateiktos.**

**Ja iesniegsiet sūdzību, mēs centisimies to ātri izskatīt un nedēļas laikā ar jums sazināsimies.**

**Iespējams, ka mums būs nepieciešams ar jums runāt un satīkties, lai pilnībā izprastu jūsu sūdzību.**

**Mēs izskatīsim jūsu sūdzību un raudzīsim rast risinājumu. Tas var aizņemt līdz 30 dienām. Ja būs nepieciešams ilgāks laiks, mēs pēc šī termiņa sazināsimies ar jums ik pēc 20 dienām, lai informētu par notiekošo. Mēs jūs informēsim par to, kādas darbības veiktas saistībā ar jūsu iesniegto sūdzību.**

**Ja neesat apmierināts ar sūdzības izskatīšanas rezultātiem, jūs varat lūgt to izskatīt atkārtoti. Tas nozīmē, ka Jūsu sūdzību izskatīs cits Tusla darbinieks, kurš ar jums nestrādā.**

**Ja vēl aizvien neesat apmierināts, jūs varat sazināties ar Tiesībsargu vai Bērnu tiesībsargu un lūgt izskatīt sūdzību:**

Ombudsman for Children's Office,  
[www.oco.ie](http://www.oco.ie)  
e-pasts: [oco@oco.ie](mailto:oco@oco.ie)  
Bezmaksas tālrunis: 1800 202 040

Office of the Ombudsman,  
[www.ombudsman.gov.ie](http://www.ombudsman.gov.ie)  
e-pasts: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)  
Bezmaksas tālrunis: 1890 223 030

# Lūdzu, pastāstiet mums,

---

**Ja mēs strādājam labi;**

**Ja mēs varētu strādāt labāk;**

**Ja neuzskatāt, ka mēs  
strādājam labi.**

## Kā to pastāstīt?

1. Jūs varat runāt ar personu, kura strādā ar jums, vai lūgt iespēju runāt ar šīs personas tiešo vadītāju vai jebkuru Tusla darbinieku, kurš strādā ar jums.
2. Ja vēlaties, to mums jūsu vārdā var pastāstīt kāda jūsu uzticības persona, vai arī varat attiecīgajai personai palūgt palīdzību.
3. Jūs varat aizpildīt šim bukletam pievienoto veidlapu un nosūtīt to uz adresi:  
tellus@Tusla.ie, floor 4, brunel building,  
heuston south quarter, dublin 8 vai uz  
zemāk norādīto vietējo adresi.
4. Jūs varat aizpildīt tiešsaistes veidlapu, ko  
atradīsiet [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie)
5. Jūs varat nosūtīt mums e-pasta vēstuli  
[tellus@tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie)

**Vietējā adrese:**

# Atsauksmes veidlapa

Lūdzu, **norādiet** dienesta nosaukumu! Kāda ir

dienesta adrese?

Kas notika?

Kad un kur tas notika?

Kuras personas bija iesaistītas?

Kādēļ vēlaties par to pastāstīt mums?

# Atsauksmes veidlapa (turpinājums no lapas pretējās puses)

**Kādu rīcību sagaidāt no mūsu puses?**

---

---

---

---

---

---

---

**Jūsu vārds:**

---

**Jūsu adrese:**

---

---

---

**Vai e-pasta adrese, lai mēs varētu ar jums sazināties:**

---

**Ja vēlaties, lai mēs ar jums sazināties telefoniski, varat arī atstāt savu tālruņa numuru:**

---

**Šī informācija ir konfidenciāla, bet var tikt nodota citām personām, ja uzskatīsim, ka jūs, jebkurš cits bērns vai jaunielis ir apdraudēts.**