

TELL ús

Jūs sakote, mes girdime

**Kaip pateikti
informaciją ir
nusiskundimus
„Tusla“**

*Mūsų vadovas vaikams
ir jaunimui*

TUSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Apie „Tusla“

Mes esame „Tusla“ - vaikų ir šeimų agentūra. Mūsų darbas - užtikrinti vaikų ir jaunų žmonių saugumą bendraujant ne tik su jais, bet ir jų šeimomis.

Mes norime atlikti mūsų darbą gerai ir padėti Jums ir Jūsų šeimai. Bet ir Jūs galite mums padėti dirbti geriau.

TELL US Pasidalinkite su mumis ką jūs manote ir kaip mes galime tobulėti

Mes:

- Galime padėti jums papasakoti apie jūsų ir jūsų šeimos lūkesčius;
- Galime jus išklaudyti;
- Galime tinkamai reaguoti į jūsų lūkesčius;
- Galime papasakoti kaip reaguosime į jūsų pateiktą informaciją ir nusiskundimus.

Jei dirbame gerai - pasakykite mums apie tai, kad būtume tikri. Tai mes vadiname teigiamu atsiliėpimu.

Kai gauname teigiamų atsiliėpimų, žinome, kad veikiame taip, kaip jūs to norite ir darome tai, kas jums atrodo naudinga. Mes galime užtikrinti, kad ir kiti mūsų darbuotojai elgsis taip pat ir padės kitiems vaikams.

Jei dirbame blogai - būtina mums praneškite. Tai mes vadiname nusiskundimu. Jūsų nusiskundimai padeda mums sužinoti apie sritis, kurias galime patobulinti.

Kas bus, kai mums pranešite?

Po to kai pateiksite informaciją, mes su jumis susisieksime norėdami padėti.

Kai pateiksite nusiskundimą mes pasistengsime kuo greičiau išspręsti iškilusią problemą ir per savaitę susisieksime su jumis.

Mums gali tekti pasikalbėti ar susitikti su jumis, kad galėtume teisingai suprasti jūsų nusiskundimo esmę.

Mes įvertinsime jūsų nusiskundimą ir nuspręsimė, ką galime padaryti. Tai gali trukti iki 30 dienų. Jei tai užtruks ilgiau, susisieksime su jumis kas 20 dienų, kad praneštume, ką ir kaip darome. Papasakosime jums apie jūsų nusiskundimo sprendimo eigą.

Jei jums nepatiks tai, kaip mes sprendžiame jūsų nusiskundimą, galėsite kreiptis į mus dėl jo peržiūros. Tai reiškia, kad kitas „Tusla“ darbuotojas, kuris su jumis nedirbo, išnagrinės jūsų nusiskundimą iš naujo.

Jei vis dar būsite nepatenkinti, galėsite susisiekti su ombudsmenu ar vaikų teisių ombudsmenu ir paprašyti jų peržiūrėti jūsų nusiskundimą:

Vaikų tarnybos ombudsmenas, www.oco.ie

El. paštas: oco@oco.ie

Nemokama telefono linija: 1800 202 040

Ombudsmeno biuras,
www.ombudsman.gov.ie

El. paštas: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Nemokama telefono linija: 1890 223 030

Pasidalinkite su mumis

Jei dirbame gerai;

Jei galime dirbti geriau;

Jei jūsų manymu dirbame blogai.

Kaip su mumis pasidalinti nuomone?

1. Galite pasikalbėti su dirbančiu su jumis asmeniu arba paprašyti pasikalbėti su jo vadybininku ar bet kuriuo su jumis dirbančiu „Tusla“ darbuotoju.
2. Jei norite, kas nors, kuo pasitikite, gali kreiptis į mus jūsų vardu arba galite paprašyti to asmens padėti.
3. Galite užpildyti pridėtą prie šio bukletu formą ir nusiųsti ją adresu [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie), 4 aukštas, brunel pastatas, heuston south rajonas, dublin 8 arba nukreipti vietos adresu, pateiktu šiame buklete.
4. Galite užpildyti interaktyvią formą, kurią rasite www.tusla.ie
5. Galite parašyti mums elektroninį laišką adresu tellus@tusla.ie

Vietos adresas:

Atsiliepimo forma

Pasakykite mums paslaugos pavadinimą

Koks yra paslaugos teikimo adresas?

Kas nutiko?

Kada ir kur tai nutiko?

Kas dalyvavo?

Kodėl norite mums apie tai papasakoti?

Atsiliepimo forma (tęsinys)

Ką norėtumėte, kad padarytume?

Jūsų vardas:

Jūsų adresas:

Arba elektroninis adresas, kuriuo mes galėsime su jumis susiekti:

Taip pat galite palikti savo telefono numerį, jei norite, kad su jumis susisiektume telefonu:

Ši informacija yra konfidenciali, tačiau ja gali būti dalijamasi, jei manome, kad yra pavojus jums ar bet kuriam kitam vaikui ar jaunuoliui.