



TELL us

Вы говорите, мы слушаем

Как составить отзыв и написать свое пожелание в «Tusla»

*Руководство для детей
и подростков*

TUSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

О «Tusla»

Мы «Tusla» – агентство по вопросам защиты детей и семьи. Наша задача заключается в том, чтобы дети и подростки были защищены от вреда, и чтобы о них хорошо заботились, работая с ними и их семьями.

Мы хотим хорошо выполнять свою работу и хотим сделать то, что поможет вам и вашей семье. Вы можете помочь нам сделать нашу работу лучше.

TELL US Скажите, что вы думаете, и в чем мы можем стать лучше

Мы обязуемся:

- Помочь вам и вашей семье рассказать нам о своих убеждениях;
- Услышать вашу точку зрения;
- Принять нужные меры, опираясь на ваши взгляды, где это необходимо.
- Расскажите нам, как мы должны реагировать на ваш отзыв и пожелания.

Если мы хорошо выполняем свою работу, мы хотим, чтобы вы нам об этом сказали, потому что мы не всегда об этом узнаем. Это называется **положительным отзывом**.

Когда мы получаем **положительный отзыв**, мы стараемся убедиться в том, что мы продолжаем выполнять нашу работу так, как вам нравится или так, как вы считаете полезным. Мы можем подключить других наших сотрудников к такой же работе, чтобы помочь другим детям

Если вы не считаете, что мы хорошо выполняем свою работу, вы также можете нам об этом сказать. Это называется **пожеланием**. Пожелания помогают нам узнать, что мы можем сделать лучше, и как мы можем это сделать.

Что произойдет, когда Вы нам расскажете?

Если вы предоставите нам отзыв, мы свяжемся с вами, чтобы поблагодарить.

Если вы оставите пожелание, мы постараемся решить вашу проблему быстро, и мы свяжемся с вами в течение недели.

Нам, возможно, понадобится поговорить и встретиться с вами для того, чтобы мы полностью смогли понять вашу проблему.

Мы рассмотрим вашу проблему и решим, что можно сделать. Это может занять до 30 дней. Если это займет дольше, мы будем связываться с вами каждые 20 дней после получения Вашего письма, чтобы держать вас в курсе того, что происходит. Мы расскажем вам, что мы сделали в соответствии с вашим пожеланием

Если вы недовольны тем, как мы выполнили ваше пожелание, вы можете подать повторную заявку. Это означает, что кто-то другой в «Tusla», кто еще не работал с вами, займется вашей проблемой.

Если после этого вы все еще будете разочарованы, вы можете связаться с Омбудсменом или с Представителем по защите прав детей, и попросить их рассмотреть вашу проблему:

Представительство по защите прав детей,
www.oco.ie
Эл-почта: oco@oco.ie
Номер для бесплатных звонков: 1800 202 040

Офис Омбудсмена,
www.ombudsman.gov.ie,
Эл-почта: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Номер для бесплатных звонков: 1890 223 030

Пожалуйста, расскажите нам

Хорошо ли мы выполняем свою работу;

Можем ли мы сделать ее лучше;

Если Вы не уверены, что мы хорошо выполняем свою работу.

Как нам об этом рассказать?

1. Вы можете поговорить с человеком, который работает с вами или попросить поговорить с менеджером или любым другим сотрудником «Tusla», который занимается вашим вопросом.
2. Если вы захотите, человек, которому Вы доверяете, может рассказать нам от Вашего имени, или Вы можете попросить этого человека помочь вам.
3. Вы можете заполнить форму, прикрепленную к этой брошюре, и прислать ее на [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie), этаж 4, Брунел Билдинг, Хейстон Саут Квотер, Дублин 8 или по адресу, указанному ниже.
4. Вы можете заполнить онлайн форму, которую найдете на сайте www.tusla.ie
5. Вы можете написать нам на почту tellus@tusla.ie

Местный адрес:

Форма отзыва

Пожалуйста, **расскажите нам**, как называется услуга?

По какому адресу предоставляется эта услуга?

Что произошло?

Когда и где это случилось?

Кто был в это вовлечен?

Почему вы хотите рассказать нам об этом?

Форма отзыва

(продолжение текста на обратной стороне)

Как бы Вы хотели, чтобы мы отреагировали на это?

Ваше имя:

Ваш адрес:

Или электронная почта для того, чтобы мы смогли ответить вам

Вы также можете оставить свой номер телефона, если хотите, чтобы мы с Вами связались по телефону:

Эта информация конфиденциальна, но может быть разглашена, если мы решим, что есть риск для вас или для другого ребенка или подростка.