

TELL us

You Say, We Listen

كس طرح

TUSLA كو رائے دیں

اور اس سے شكایت

كریں

بچوں اور نوجوانوں كے لئے ہدایت نامہ

TUSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

TUSLA کے بارے میں

TUSLA - دی چائلڈ اینڈ فیملی ایجنسی ہے۔ ہمارا کام بچوں اور نوجوانوں کو نقصان سے محفوظ رکھنا ہے اور ان لوگوں کے اہل خانہ کے ساتھ مل کر ان کی دیکھ بھال کرنا۔ ہم اچھا کام کرتا چاہتے ہیں اور یہ چاہتے ہیں ایسی کام سرانجام دے جس سے آپکی اور آپ کی فیملی کی مدد ہو۔ آپ ہمارا کام بہتر طریقے سے انجام دینے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں۔

TELL US

آپ کیا سمجھتے ہیں اور Tell Us

کیسے ہم بہتر لا سکتے ہیں

ہم کریں گے:

- مدد آپ کی اور آپ کی فیملی کی یہ بتانے میں کہ آپ کے خیالات کیا ہیں؛
- آپ کے خیالات کو سنیں گے؛
- مناسب طور پر ان آراء پر کام کرے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ ہم نے آپ کے تاثرات اور شکایات کا کیا جواب دیا ہے۔

ہم اگر اچھے طریقے سے کام سرانجام دے رہے ہیں، ہم چاہتے ہیں کہ آپ ہمیں بتائے کیونکہ اس بارے میں ہمیں ہمیشہ معلوم نہیں ہوتا۔ اسے مثبت آراء کہتے ہیں۔

جب ہمیں مثبت آراء ملے، تو ہم اس بات کو یقینی بنا سکتے ہیں کہ ہم اپنے کام کو اسی طرح سرانجام دیتے رہے جس طرح آپ کو پسند ہے یا اس طریقے سے جو آپ کو مددگار لگے۔ اس طرح ہم دوسرے عملے کو اس طریقے سے کام سرانجام دینے کا کہہ سکتے ہیں اور اس سے دوسرے بچوں کی مدد بھی ہوگی۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہم بہتر طریقے سے اپنا کام انجام نہیں دے رہے، تو ہمیں بتا سکتے ہیں۔ اس عمل کو شکایت کہتے ہیں۔ شکایات سے ہمیں یہ جاننے میں مدد ملتی ہے کہ ہم کیا بہتر کر سکتے ہیں اور ہم اسے کیسے کر سکتے ہیں۔

جب آپ ہمیں بتائیں گے تو کیا ہوگا؟

اگر آپ ہمیں رائے دیتے ہیں تو ، ہم آپ کا شکریہ ادا کرنے کے لئے آپ کے ساتھ رابطے میں رہیں گے۔

اگر آپ کوئی شکایت کرتے ہیں تو ، ہم آپ کی شکایت کو جلد حل کرنے کی کوشش کریں گے اور ہم ایک ہفتہ کے اندر آپ سے رابطہ کریں گے۔

ہمیں آپ سے بات کرنے اور آپ سے ملنے کی ضرورت ہوسکتی ہے ، اس طرح ہم آپ کی شکایت کو بہتر طریقے سے سمجھ سکتے ہیں۔

ہم آپ کی شکایت پر غور کریں گے اور دیکھیں گے کہ کیا کیا جاسکتا ہے۔ اس عمل میں 30 دن لگ سکتے ہیں۔ اگر اس میں زیادہ وقت لگتا ہے تو ہم اس کے بعد ہر 20 دن بعد آپ سے رابطہ کریں گے تاکہ آپ کو یہ بتادیں کہ کیا ہو رہا ہے۔ ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہم نے آپ کی شکایت کے بارے میں کیا کیا ہے۔

اگر آپ ہماری شکایت سے نمٹنے کے طریقے سے ناخوش ہیں تو ، آپ جائزہ لینے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ **TUSLA** میں کوئی دوسرا شخص جو آپ کے ساتھ کام نہیں کر رہا ہے ، وہ آپ کی شکایت پر غور کرے گا۔

اگر آپ بھر بھی نالاں ہیں، تو آپ **the Ombudsman** یا **the Ombudsman for Children** سے رابطہ کرسکتے ہیں اور اپنی شکایت کا جائزہ لینے کا کہہ سکتے ہیں:

Ombudsman for Children's Office,
www.oco.ie
email: oco@oco.ie
Free phone: 1800 202 040

Office of the Ombudsman,
www.ombudsman.gov.ie
email: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Free phone: 1890 223 030

براہ مہربانی ہمیں بتائیں

اگر ہم اچھا کام کر رہے ہیں؛

اگر ہم چیزوں کو بہتر طریقے سے انجام دے سکتے
تھے؛

اگر آپ کو نہیں لگتا کہ ہم اچھا کام کر رہے ہیں۔

ہمیں کیسے بتائیں؟

1. آپ اس شخص سے بات کر سکتے ہیں جو آپ کے ساتھ کام کر رہا ہے
یا اس کے منیجر سے یا کسی بھی **TUSLA** کے ملازم سے بات
کر سکتے ہیں جو آپ کے ساتھ کام کر رہا ہے۔
2. اگر آپ چاہتے ہیں تو، کوئی شخص جس پر آپ کو بھروسہ ہے وہ آپ
کی طرف سے ہمیں بتا سکتا ہے، یا آپ اس شخص سے آپ کی مدد
کرنے کا کہہ سکتے ہیں۔
3. آپ اس کتابچے سے منسلک فارم کو پُر کر کے، **tellus@tusla.ie**،
floor 4, brunel building, heuston south quarter،
dublin 8 یا ذیل میں درج مقامی پتہ پر ارسال کر سکتے ہیں۔
4. آپ آن لائن فارم پُر کر سکتے ہیں جو آپ کو **www.tusla.ie** پر مل
جائے گا۔
5. آپ ہمیں **tellus@tusla.ie** پر ای میل بھیج سکتے ہیں۔

مقامی پتہ:

آراء دینے کا فارم

براہ مہربانی ہمیں بتائیں کہ آپ کی سروس کا کیا نام ہے؟

اُس سروس کا نام کیا ہے؟

کیا ہوا تھا؟

یہ کب اور کہاں ہوا؟

اس میں کون ملوث تھا؟

آپ ہمیں اس کے بارے میں کیوں بتانا چاہتے ہیں؟

آراء دینے کا فارم (دوسرا سائنڈ سے جاری ہے)

آپ اس بارے کیا چاہتے ہیں کہ ہم کیا کریں؟

آپ کا نام:

آپ کا پتہ:

یا ای میل ایڈریس، تاکہ ہم آپ سے رابطہ کر سکیں:

اگر آپ چاہتے ہیں کہ ہم ٹیلیفون کے ذریعے آپ سے رابطہ کریں تو آپ اپنا ٹیلیفون نمبر بھی درج کر سکتے ہیں:

یہ معلومات خفیہ ہے لیکن اگر ہمیں محسوس ہوا کہ یہ آپ کے یا کسی بھی دوسرے بچے یا نوجوان شخص کے لئے خطرہ ہے، تو ان کا اشتراک کیا جا سکتا ہے۔