

# TELL ús

*Deir tú, Éistimid*

## **Conas Aiseolas a Thabhairt agus Gearáin a dhéanamh le Tusla**

*Treoir do Leanaí agus  
do Dhaoine Óga*

**TÚSLA**

An Ghníomhaireacht um  
Leanaí agus an Teaghlach  
Child and Family Agency

# Maidir le Tusla

Is muidne Tusla - Gníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach. Tá sé de chúram againn leanaí agus daoine óga a choinneáil slán ó dhochar agus cúram maith a thabhairt dóibh trína bheith ag obair leo agus lena dteaghlaigh.

Is mian linn obair mhaith a dhéanamh agus is mian linn rudaí a dhéanamh a chuidíonn leat féin agus le do theaghlach. Is féidir leat cabhrú linn ionas go ndéanfaimid ár gcuid oibre ar bhealach níos fearr.

## **TELL ÚS** cad a cheapann tú agus conas is féidir linn feabhsú

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- **cabhróimid leat agus le do theaghlach chun do thuairimí a insint dúinn;**
- **éisteimid le do thuairimí;**
- **gníomhóimid ar na tuairimí seo de réir mar is cúí;**
- **inseoimid duit conas a d'fhreagair muid dod'aiseolas agus do do ghearáin.**

Má tá obair mhaith á déanamh againn, ba mhaith linn go n-inseoidh tú dúinn mar ní bhíonn a fhios againn i gcónaí. Tugtar aiseolas dearfach air seo.

Nuair a fhaighimid aiseolas dearfach, is féidir linn a chinntiú go leanaimid orainn ag déanamh rudaí ar an mbealach a dtaitníonn leat nó a bhfuil fóinteach dar leatsa. Is féidir linn na baill foirne eile a spreagadh chun rudaí a dhéanamh ar an mbealach céanna agus cuideoidh sé seo le leanaí eile.

Mura gceapann tú go bhfuil obair mhaith á déanamh againn, is féidir leat é sin a insint dúinn. Tugtar gearán air seo. Cuidíonn gearáin linn a fháil amach cad is féidir linn a fheabhsú agus conas is féidir linn é a dhéanamh.

# Cad a tharlóidh nuair a Insíonn tú Dúinn?

Má thugann tú aiseolas dúinn, beimid i dteagmháil leat chun buíochas a ghabháil leat.

Má dhéanann tú gearán, déanfaimid iarracht do ghearán a réiteach go tapa agus beimid i dteagmháil leat laistigh de sheachtain.

B'fhéidir go mbeidh orainn labhairt leat agus bualadh leat, ionas go bhféadfaimid do ghearán a thuiscint go hiomlán.

Fiosróimid do ghearán agus féachfaimid cad is féidir a dhéanamh. D'fhéadfadh sé seo dul ar aghaidh ar feadh suas le 30 lá. Má thógann sé níos faide ama déanfaimid teagmháil leat gach 20 lá ina ndiaidh sin chun a chur in iúl duit cad atá ag tarlú. Inseoidimid duit cad a bheidh déanta againn maidir le do ghearán.

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi a ndéileáilimid le do ghearán, is féidir leat iarraidh ar athbhreithniú. Ciallaíonn sé seo go mbreathnóidh duine eile i dTusla, nach bhfuil ag obair leat, ar do ghearán.

Má tá tú fós míshásta ina dhiaidh sin, is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman nó leis an Ombudsman do Leanaí agus iarraidh orthu breathnú ar do ghearán:

**Oifig an Ombudsman do Leanaí,**  
**[www.oco.ie](http://www.oco.ie)**  
**ríomhphost: [oco@oco.ie](mailto:oco@oco.ie)**  
**Saorghlao: 1800 202 040**

**Oifig an Ombudsman,**  
**[www.ombudsman.gov.ie](http://www.ombudsman.gov.ie)**  
**ríomhphost: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)**  
**Saorghlao: 1890 223 030**

# Foirm Aiseolais

**Inis dúinn**, le do thoil, cén t-ainm atá ar an tseirbhís?

Cad é seoladh na seirbhíse?

Cad a tharla?

Cathain agus cén áit ar tharla sé seo?

Cé a raibh páirteach ann?

Cén fáth ar mhaith leat a insint dúinn faoi?

## Foirm Aiseolais (ar lean ó chúl na bileoige)

Cad ba mhaith leat go ndéanfaimis faoi seo?

---

---

---

---

---

---

---

D'ainm:

---

Do sheoladh:

---

---

---

Nó do sheoladh ríomhphoist ionas gur féidir linn teacht ar ais chugat:

---

Is féidir leat d'uimhir ghutháin a fhágáil freisin más mian leat go ndéanfaimis teagmháil leat ar an nguthán:

---

**Tá an fhaisnéis seo faoi rún ach d'fhéadfadh go ndéanfar í a roinnt má chreidimid go bhfuil baol ann duitse nó d'aon leanbh eile nó d'aon duine óg eile.**

# Inis dúinn le do thoil

**Má tá obair mhaith á déanamh againn;  
Dá bhféadfaimis rudaí a dhéanamh ar  
bhealach níos fearr;  
Mura gceapann tú go bhfuil post maith  
á dhéanamh againn.**

## Conas é a Insint Dúinn?

1. Is féidir leat labhairt leis an duine atá ag obair leat nó a iarraidh labhairt lena mbainisteoir nó le haon duine Tusla atá ag obair leat.
2. Más mian leat, is féidir le duine a bhfuil muinín agat as é a insint dúinn ar do shon, nó is féidir leat iarraidh ar an duine sin cabhrú leat.
3. Is féidir leat an fhoirm atá ceangailte leis an mbileog seo a chomhlánú agus í a sheoladh chuig [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie), Uirlár 4, Foirgneamh Brunel, Ceantar Theas, Baile Átha Cliath 8 nó chuig an seoladh áitiúil thíos.
4. Is féidir leat an fhoirm ar líne a gheobhaidh tú ar [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie) a chomhlánú
5. Is féidir leat ríomhphost a chur chugainn ar [tellus@tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie)

Seoladh áitiúil: