

أخبارنا

نحن نستمع لما تقول



كيفية تقديم الملاحظات
والشكاوى إلى وكالة
الطفل والأسرة
دليل الأطفال والشباب

TÚSLA

An Gníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

بخصوص وكالة الطفل والأسرة Tusla

نحن تスلا - وكالة الطفل والأسرة. تتمثل مهمنا في الحفاظ على سلامة الأطفال والشباب من الأذى والاعتناء بهم عن طريق العمل معهم ومع عائلاتهم.

نريد أن نقوم بعمل جيد وأن نفعل أشياء تساعدك أنت وعائلتك. يمكننا مساعدتنا على القيام بعملنا بشكل أفضل.

أخبرنا

برأيك وكيف يمكننا التحسن

وسنقوم بالتالي:

- مساعدتك أنت وعائلتك على إخبارنا بأرائكם؛
- الاستماع إلى آرائك؛
- التصرف مع هذه الآراء بما هو مناسب؛
- إخبارك عن طريقة استجابتنا للاحظاتك وشكاويك.

إذا كنا نقوم بعمل جيد، فنحن نريد منك أن تخبرنا لأننا لا نعرف دائمًا. وهذا يسمى بالتقدير الإيجابي.

عندما تتلقى تقديرًا إيجابياً، يمكنك أن تحاول مواصلة القيام بالأشياء بالطريقة التي تريدها أو التي تجدها مفيدة. يمكنك أن تجعل الموظفين الآخرين يقومون بالأشياء بذات الطريقة، وهذا يساعد الأطفال الآخرين.

إذا كنت تعتقد أننا لا نقوم بعمل جيد، فيإمكانك إخبارنا بذلك. وهذا ما يسمى بالشكوى. تساعدنا الشكاوى على معرفة ما الذي يمكننا القيام به بشكل أفضل وكيف نقوم بذلك.

ماذا سيحدث عندما تخبرنا؟

إذا قمت بتقييمنا، فسوف نتصل بك لنشكرك.

إذا تقدمت بشكوى، فسنحاول تسويتها بسرعة وستتواصل معك في غضون أسبوع.

قد تحتاج إلى التحدث معك واللقاء بك، حتى نتمكن من فهم شكواك بشكل تام.

سننظر في شكواك ونفعل ما بوسعنا. قد يستغرق هذا ما يصل إلى 30 يوما. وإذا استغرق الأمر وقتاً أطول، فسوف نتواصل معك في كل 20 يوماً بعد ذلك لنعلمك بما يحدث. وسنخبرك بما قمنا به بخصوص شكواك.

إذا كنت غير راض عن الطريقة التي نتعامل بها مع شكواك، يمكنك طلب تقييم. هذا يعني أن شخصا آخر من وكالة الطفل والأسرة لا يعمل معك سوف ينظر في شكواك.

إذا كنت لا تزال غير راض بعد ذلك، فيمكنك الاتصال بأمين المظالم أو أمين المظالم المعنى بالأطفال لطلب منه النظر في شكواك:

مكتب أمين المظالم المعنى بالأطفال

www.oco.ie

البريد الإلكتروني: oco@oco.ie

رقم الهاتف المجاني: 040 202 1800

مكتب أمين المظالم

www.ombudsman.gov.ie

البريد الإلكتروني: ombudsman@ombudsman.gov.ie

رقم الهاتف المجاني: 030 223 1890

استمارة الملاحظات

أخبرنا رجاء ما هو اسم المصلحة؟

ما هو عنوان المصلحة؟

ما الذي جرى؟

متى وأين حدث هذا؟

من كان معنياً؟

لماذا تريد أن تخبرنا بهذا؟

استمارة الملاحظات

(يتبع على الجزء الخلفي)

ماذا تزيد منا أن نفعل حيال هذا؟

اسمك:

عنوانك:

أو عنوان بريدك الإلكتروني حتى نتمكن من الرد عليك:

ممكنك أيضاً أن ترك رقم هاتفك إذا أردت منا أن نتصل بك هاتفياً:

هذه المعلومات سرية، ولكن يمكننا مشاركتها
إذا اعتقدنا بأنه يوجد خطر عليك أو على أي
طفل أو شاب آخر

أخبرنا رجاء

إذا كنا نقوم بعمل جيد:

إذا كان باستطاعتنا القيام بالأمور بطريقة أفضل

إذا كنت تعتقد بأننا لا نقوم بعمل جيد.

كيف تقوم بإخبارنا؟

يمكنك التحدث إلى الشخص الذي يتعامل معك أو أن تطلب التحدث مع مديره أو أي شخص يعمل معك من وكالة الطفل والأسرة Tusla

1

إذا أردت، يمكن لشخص ثق به أن يخبرنا نيابة عنك، أو يمكنك أن تطلب من ذلك الشخص مساعدتك

2

يمكنك ملء الاستمارة المرفقة بهذه النشرة وإرسالها إلى tellus@Tusla.ie أو على العنوان

3

Floor 4, Brunel Building, Heuston South Quarter, Dublin 8
أو إلى العنوان المحلي الموضح أدناه.

يمكنك ملء النموذج الإلكتروني الموجود على موقع

4

tellus@tusla.ie

5

العنوان المحلي: