TELL US

شما بگویید، ما می شنویم

# شیوه نظر دهی و درج شکایت در Tusla

*راهنمود برای اطفال و اشخاص جوان*

TUSLA

An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

# در مورد Tusla

ما Tusla - اداره طفل و خانواده هستیم. وظیفه ما این است که با کار کردن با آنها و خانواده های شان، اطفال و جوانان را از آسیب در امان نگه داریم و از آنها مراقبت کنیم.

ما می خواهیم کار را به صورت درست انجام دهیم و می خواهیم کارهایی را انجام دهیم که به شما و خانواده تان کمک کند. شما می توانید در انجام دادن بهتر کار مان به ما کمک کنید.

TELL US

**به ما آنچه که فکر می کنید و اینکه چگونه می توانیم بهتر شویم را بگویید**

ما کار های ذیل را انجام خواهیم داد:

- **به شما و خانواده تان کمک خواهیم کرد تا نظریات تان را به ما بگویید؛**
- **به نظریات تان گوش خواهیم داد؛**
- **به صورت مناسب به این نظریات رسیدگی خواهیم کرد.**
- **به شما خواهیم گفت که چگونه به نظر و شکایات شما**

اگر ما کار را به صورت درست انجام می دهیم، از شما می خواهیم به ما بگویید زیرا ما همیشه آن را نمی دانیم. به این نظر مثبت می گویند.

وقتی نظر مثبت دریافت کنیم، می‌توانیم مطمئن شویم که به انجام کارها به روشی که شما دوست دارید یا برای شما مفید است، ادامه می‌دهیم. ما می‌توانیم کارمندان دیگر را وادار کنیم تا کارها را به همین ترتیب انجام دهند و این به اطفال دیگر کمک می‌کند.

در صورتیکه فکر نمی کنید که ما کار را به صورت درست انجام می دهیم، می توانید به ما بگویید. به این شکایت می گویند. شکایات به ما کمک می کنند تا بدانیم که چگونه می توانیم بهتر کار کنیم و اینکه چگونه آن را انجام داده خواهیم توانست.

## چه اتفاق خواهد افتاد هنگامیکه شما

## به ما بگویید؟

در صورتیکه به ما نظر بدهید، ما برای تشکری از شما با شما تماس خواهیم گرفت.

---

در صورتیکه شکایت درج کنید، تلاش می کنیم به سرعت شکایت شما را حل کنیم و ظرف یک هفته با شما تماس خواهیم گرفت.

---

ممکن لازم باشد با شما صحبت و ملاقات کنیم تا بتوانیم شکایت تان را کاملاً درک کنیم.

---

ما به شکایت شما رسیدگی نموده و خواهیم دید که چه کار را می توان انجام داد. این ممکن تا 30 روز وقت بگیرد. اگر بیشتر طول بکشد، پس از آن هر 20 روز با شما تماس خواهیم گرفت تا شما را از جریان مطلع سازیم. ما به شما خواهیم گفت که در مورد شکایت تان چه کار انجام داده ایم.

---

اگر از شیوه رسیدگی ما به شکایت خود ناراض هستید، می توانید درخواست بررسی کنید. این بدان معناست که شخص دیگری در Tusla که با شما کار نمی کند، شکایت شما را بررسی خواهد کرد.

---

اگر بعد از این هنوز ناراض باشید، می توانید با بازرس یا بازرس برای اطفال تماس بگیرید و از آنها بخواهید به شکایت شما رسیدگی کنند:

**بازرس برای دفتر اطفال،**
**www.oco.ie**
**ایمیل: oco@oco.ie**
**شماره تلفن رایگان: 1800 202 040**

**دفتر بازرس،**
**www.ombudsman.gov.ie**
**ایمیل: ombudsman@ombudsman.gov.ie**
**شماره تلفن رایگان: 1890 223 030**

**لطفًا به ما بگویید**

---

**در صورتیکه ما کار خود را به صورت درست انجام می دهیم؛**

**در صورتیکه ما بتوانیم کارها را بصورت بهتر انجام دهیم؛**

**در صورتیکه فکر نمی کنید کار مان را بصورت درست انجام می دهیم.**

**چگونه می توانید به ما بگویید؟**

1. **می توانید با شخصی که با شما کار می کند صحبت کنید یا بخواهید با مدیر او یا هر فرد Tusla که با شما کار می کند صحبت کند.**
2. **اگر می خواهید، شخصی که شما به او اعتماد دارید می تواند از طرف شما به ما بگوید، یا می توانید از آن شخص بخواهید که به شما کمک کند.**
3. **شما می توانید فورم ضمیمه شده به این برگه را پر کنید و آن را به آدرس tellus@Tusla.ie، floor 4, brunel 8 building, heuston south quarter, dublin یا به آدرس محلی نشان داده شده در ذیل ارسال کنید.**
4. **شما می توانید فورم آنلاین را که می توانید در www.tusla.ie دریابید، خانه پری کنید**
5. **شما می توانید به ما به آدرس ie.tellus@tusla ایمیل ارسال کنید**

**آدرس محلی:**

## فورم نظر دهی

لطفًا به ما **بگویید** که نام خدمات چه است؟

آدرس خدمات چیست؟

چه اتفاق افتاده است؟

چه زمان و در کجا این اتفاق افتاده است؟

چه کسی دخیل بود؟

چرا می خواهید در مورد آن به ما بگویید؟

## فورم نظر دهی (ادامه صفحه عقب)

از ما می خواهید در مورد این چه کار انجام دهیم؟

---

---

---

---

---

نام شما:

---

آدرس تان:

---

---

---

یا آدرس ایمیل، این گونه می توانیم با شما به تماس شویم:

---

در صورتیکه می خواهید با شما از طریق تلفن تماس بگیریم، شماره تلفن را همچنان می توانید درج کنید:

---

این معلومات محرم است اما اگر فکر کنیم که به شما یا هر گونه طفل یا شخص جوان دیگر خطری متوجه است، آن را شریک ساخته می توانیم.