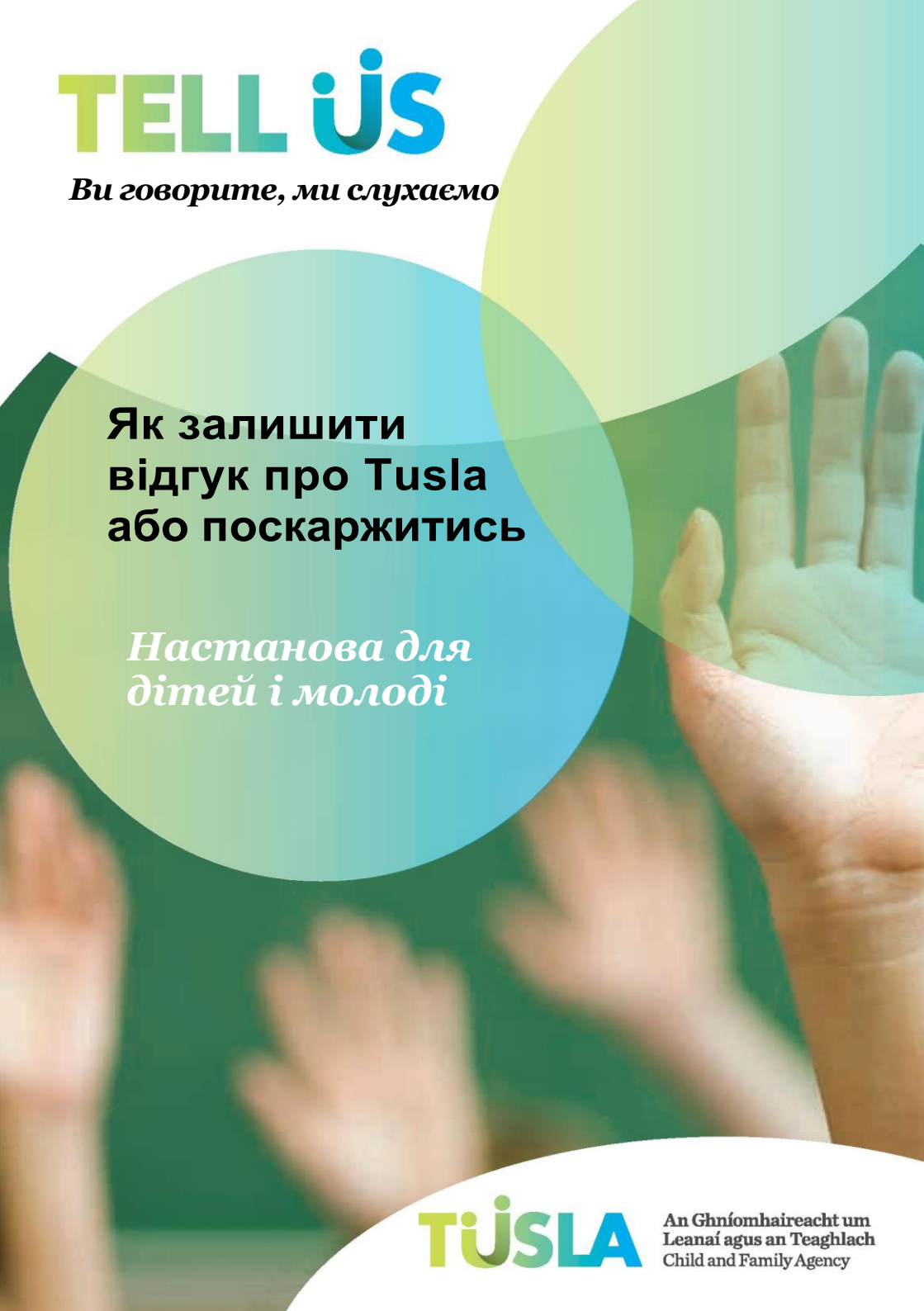
TELL US

Ви говорите, ми слухаємо

Як залишити відгук про Tusla або поскаржитись

Настанова для дітей і молоді



TUSLA

An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Про Tusla

Tusla — це Агентство у справах дітей та сім'ї. Наша робота полягає у захисті та піклуванні про дітей та молодь, взаємодіючи з ними та їхніми сім'ями.

Ми прагнемо добре робити свою роботу і прагнемо робити те, що допоможе вам і вашій сім'ї. Ви можете посприяти в цьому.

TELL US ПОДІЛІТЬСЯ З НАМИ своїми думками і запропонуйте ідеї щодо покращення

Ми:

- **допоможемо вам і вашій сім'ї донести ваші думки;**
- **вислухаємо ваші думки;**
- **діятимемо відповідно до ваших думок.**
- **розповімо про те, як ми відреагували на ваші відгуки та скарги.**

Якщо ми добре робимо свою роботу, ми хочемо, щоб ви сказали нам, тому що ми не завжди знаємо про це. Це називається позитивний відгук.

Коли ми отримуємо позитивні відгуки, ми можемо спробувати переконатися, що ми продовжуємо робити те, що вам подобається, або те, що ви вважаєте корисним. Інші працівники можуть

Якщо ви не вважаєте, що ми добре робимо свою роботу, розкажіть нам про це. Це називається скаргою. Скарги дозволяють виявити слабкі місця і виправити

Що станеться, коли ви поділіться з нами своїми

Якщо ви залишите відгук, ми зв'яжемося з вами і подякуємо вам.

Якщо ви подасте скаргу, ми постараємося швидко вирішити проблему та зв'яжемося з вами протягом тижня.

Можливо, нам знадобиться поговорити з вами та зустрітися, щоб повністю зрозуміти вашу скаргу.

Ми розглянемо скаргу та вживемо відповідних заходів. Це може зайняти до 30 днів. Якщо знадобиться більше часу, ми будемо інформувати вас про стан справ кожні 20 днів. Ми розповімо вам, що ми зробили щодо вашої

Якщо ви не задоволені тим, яким чином ми працюємо з вашою скаргою, ви можете подати запит на перегляд. Це означатиме, що вашу скаргу розгляне інший працівник Tusla, який раніше не

Якщо після цього ви все ще будете незадоволені, ви можете звернутися до омбудсмена або омбудсмена у справах дітей і попросити їх розглянути вашу скаргу:

Офіс омбудсмена у справах дітей
www.oco.ie
ел. пошта: oco@oco.ie
Безкоштовні дзвінки:

Офіс омбудсмена
www.ombudsman.gov.ie
ел. пошта:
ombudsman@ombudsman.gov.ie

Розкажіть нам,

чи добре ми робимо свою роботу;

чи могли б ми щось покращити;

чи не вважаєте ви, що ми добре робимо свою роботу.

Як це зробити?

1. **Зверніться до працівника, який працює з вами, попросіть контакти його керівника, або зверніться до будь-якого працівника Tusla, яка працює з вами.**
2. **Якщо ви хочете, хтось, кому ви довіряєте, може розповісти нам від вашого імені, або ви можете попросити цю людину допомогти вам.**
3. **Ви можете заповнити форму, що додається до цієї брошури, і надіслати її на адресу: tellus@Tusla.ie, floor 4, brunel building, heuston south quarter, dublin 8 або на адресу місцевого офісу, вказану нижче.**
4. **Ви можете заповнити онлайн-форму на вебсайті www.tusla.ie**
5. **Ви можете написати нам на електрону пошту: tellus@tusla.ie**

Адреса місцевого офісу:

Форма відгуку

Вкажіть, як називається ця служба?

Яка адреса цієї служби?

Що трапилось?

Коли і де це трапилось?

Хто залучений у події?

Чому ви хочете розповісти нам про це?

Форма відгуку (продовження зі зворотного боку)

Що ви хотіли б, щоб ми зробили з цього

Ваше ім'я:

Ваша адреса:

Або адреса електронної пошти, щоб ми могли зв'язатися з вами:

Ви також можете залишити свій номер телефону, якщо хочете, щоб ми зв'язалися з вами по телефону:

Ця інформація є конфіденційною, але може бути передана третій стороні, якщо ми вважаємо, що існує ризик для вас або будь-якої іншої дитини чи молодої людини.