

اداره یا گروه مسئول	مشتری، جامعه و استراتژی
قبول شده توسط	مدیرعمومی مشتریان، جامعه و استراتژی
موقعیت مسئول	مدیر تجربه مشتری
انطباق یا درست کاری	تمام کارمندا
جور شده	جولای 2018
نو شده	اکتوبر 2022
نسخه	3
بررسی بعدی	اکتوبر 2024

بیانیه پالیسی

بارون واتر (Barwon Water) متعهد است که کمک محرمانه و محترمانه بلده مشتریانی که خشونت خانوادگی ره تجربه مونه ارائه کنه.

خشونت خانوادگی یک موضوع پیچیده استه و بارون واتر (Barwon Water) او ره جدی میگره. مو اعتراف مونیم که خشونت خانوادگی سری جامعه که مو د او فعالیت مونیم، تاثر مونه. مو اعتراف مونیم که خشونت خانوادگی پیچیده، سخت و شخصی استه، اگر شیمو تحت تاثرشی قرار گرفتید، مو متعهد هستیم که از شمو د دوران سخت حمایت کنیم.

تمام سوالها و نظرها د باره ازی پالیسی باید د مقام مسئول که د بالا ذکر شد د شماره 1300 656 007 و یا توسط ایمیل آدرس info@barwonwater.vic.go.au ارجاع داده شونه. موضوعات حساس و سری با ملاحظه و نظر د قانون و پالیسی ها و روش های مرتبط بررسی خواد شد.

هدف

بارون واتر (Barwon Water) ای پالیسی ره بلده مشتریای خو جور کده که خشونت خانوادگی ره تجربه مونه، با در نظر داشت امینت مشتریان و کارکنان ما.

ای بصورت کلی پذیرفته شده که دولت، شرکتای کلان و بخش جامعه تماماً مسئولیت دره که باهم کار کنه و همراي کسایکه خشونت خانوادگی ره تجربه مونه کمک کنه. یک جواب مشارکتی و یکچارچه مهم استه تا بیتنه تغییرات دراز مدت سیستماتیک ایجاد شونه.

رازداری و حریم خصوصی

رازداری می‌تونه د امنیت و حالت خشونت خانوادگی مهم باشه. مو تمام مالومات که شمو د باره شرایط و حالت شخصی خو بلدی از مو میدین محرمانه نگاه مونیم. بستگی د شرایط فردی، مو میتنیم:

- مالومات شخصی تماس از شمو د سیستم خو امن و محرمانه نگاه کنیم،
- اداره مونیم که چطور مالومات شخصی از شمو با دیگر شریک شونه، و
- طریقه های امن ره پیدا مونیم که چطور بیتنیم همراهی شیم تماس بیگیریم.

احتیاط که مو هنگام تماس گرفتو قد از شیمو د کار خواد گرفتیم شاید شامل ای چیزا شونه:

- یک وقت مناسب که هردوی مو توافق کنیم که گپ بزیم؛
- پیدا مونیم که امن استه که میسیج روان کنیم یا و صدای خو ثبت کده روان کنیم د تلفن یا؛
- اگر شمو یک حساب مشترک دیرید، مو شاید لازم شونه که دو دونه خط د آدرسهای مختلف روان کنیم.

محدوده

ای پالیسی حمایت های ره جور کده بلده مشریان که خشونت خانوادگی ره تجربه مونه و بالای تمام کارکنان بارون واتر (Barwon Water) اجرا موشه. ای سطح انتظارات و آگاهی های ره جور کده که از مو از کارکنان خو انتظار دریم - به کمک آموزشی - تا که اونا خشونت خانوادگی ره بوفامه. و ای همچنان روی حق از شمو بعنوان مشتری ازمو تاکید مونه که حریم خصوصی د نظر گرفته شونه و حمایت صورت بیگیره.

تعریفا

اصطلاح	توضیح
«خشونت خانوادگی» یا «خشونت خانگی»	رفتار توسط شخص د قبال اعضای فامیل اگر او رفتار: <ul style="list-style-type: none">• فزیک استه یا سوء استفاده جنسی،• از نظر عاطفی یا روانی توهین آمیز استه،• خشونت مالی،• اجباری، یا• به هر طریق دیگه ای کنترول یا تسلط دشتون اعضای فامیل که باعث شونه که اونا د باره امنیت و رفاه خو و یا کس دیگه احساس ترس کنه.• و باعث شونه که یک طفل خورد بشنوه یا شاهد باشه و یا د معرض تاثیر ای رفتار بالا باشه

حقوق مشتری

نقش بارون واتر (Barwon Water) ای استه که حقوق شما بعنوان مشتری تایید و یا در نظر گرفته شونه. اگر شمو مشتری استید و خشونت خانوادگی ره تجربه مونید، شمو حق دارین که:

- انتظار ای ره دشته شین که صحبت محترمانه و محرمانه دریافت کین؛
- د شمو اطمینان دده شونه که معلومات شخصی از شمو بر اساس پالیسی بارون واتر قانون مرتبط (قانون حریم خصوصی و حفاظت 2014) محرمانه نگهداری موشه و (خدمات مشتری ای سی ایس کود بیزنیس آب محلی (The ECS Customer Service Code for Urban Water Businesses) و ای شاید شامل استفاده از مکانیزم های امنیتی شونه.
- داستان خوره فقط یکبار بوگین؛
- درخواست کنید که با یک نفر از تیم مرکز مشتری د ارتباط باشین و شماره مستقیم نفر ره تقاضا کنید.
- احساس امنیت کنین، وقت بلده بررسی انتخاب خو دشته شین و حریم خصوصی خو محفوظ نگاه کین.
- بصورت اتومات وارد پروگرام حمایوی مشتریان بارون واتر (Barwon Water) شوید، و از حمایت های خشونت خانوادگی برخوردار شین.
- به تعویق انداختن پرداخت پول، قرارداد پرداخت کم کم پول و/ یا بخشیدن پرداخت پول بصورت کامل و یا یک قسمت شی د تصمیم (Barwon Water) استه و بستگی د هر پرونده داره.
- از پروسه جمع کدونی پول و دیگه خرج های مربوطه معاف شوین؛
- تمام تغییراتیکه د حساب مشترک از شمو با مشتری دیگه استه بشکل خوب اداره شوه؛
- مالومات د باره کمک مالی و یا کمک های دیگه با لینک شبکه حمایوی که قابل دسترس استه ره دریافت کید؛
- د صورت نیاز شما میتنید به ترجمان بصورت مجانی دسترسی پیدا کید (تلفن 131 450) و؛
- د صورت که درخواست بدید یک کپی ازی پالیسی ره دریافت کنید.

بارون واتر (Barwon Water) متعهد استه که د شمو د باره امنیت، حریم خصوصی و پراخت شیم اطمینان بیدیه. زمانیکه حساب مشترک استه، بارون واتر (Barwon Water) بدون اجازه مالومات ره د بین دارندگان حساب شریک نخواه کد. اگه دارندگان حساب خشونت خانوادگی ره تجربه مونه، بارون واتر (Barwon Water) تلاش خواه کد که او نفر ره همراهی حمایتی متخصص وصل کنه.

کمک، ولی بدون مشاوره

بارون واتر (Barwon Water) تشخیص میدیه که مشتریان شاید مشکلات مختلف ره تجربه کنه و شاید از کمکهای مختلف نفع بوبره. انتخاب کمکهای مختلف د بارون واتر (Barwon Water) وجود داره، که زیر نظر استراتژی حمایت مشتری ازمو استه، هر چند ای انتخابا محدود به کمک های د باری حساب آب شمو استه.

کارکنای بارون واتر (Barwon Water) نمیتنه که بلده مشتری مشوره بیدیه که خشونت خانوادگی ره افشا مونه، ولی ما میتنیم؛

- از نزدیک گوش بیدیه، با یکدلی و بدون قضاوت؛
 - گیای ره که شمو شریک مونید تایید مونه؛
 - د باره سوال اول شیم همراهی شیم کمک مونه، به کمکای حمایوی بارون واتر (Barwon Water) که شمو مستحق شی استید بلده شیم د نظر میگره؛
 - شموره به ادارات بیرونی دیگه که میتنه همراهی شیم کمک کنه معرفی کنه (ده منابع مراجعه کید).
 - کوشش مونه که مالومات که شمو ددنی استین و تعداد دفعات که شمو یک مالومات ره شریک کین ره کمتر کنه؛
 - تاجای که امکان دشته شه شموره با یک کارمند هر دفعه روخ کنه؛
 - کپی اسناداره بلدی شیم بیدیه بدون هزینه که همراهی شیم کمک کنه که مشکلات و یا موضوعات حقوقی ره حل کین و؛
 - شموره همراهی یک ترجمان رسمی و مستقل روخ کنه که همراهی شیم کمک کنه حرفای خو بوگین، د صورت نیاز از طرف خدمات ترجمانی (TIS National) د شماره 131 450.
- د صورت که شمو خطر جدی ره تجربه کین که مربوط د امنیت شیم باشه، کارهای زیادتر ممکن استه که د نظر گرفته شونه، مثل ارجاع عاجل د خدمات عاجل، مثل پولیس.

آموزش و آگاهی

- تمام کارکنان بارون واتر (Barwon Water) نظر به چارچوب آموزش و شایستگی اداره مو آموزش دده موشه.
- تمام رهبران مرکز خدمات مشتری و کارمندا خط مقدم ازمو آموزش دیده استه که موضوعات پیچیده که د باره خشونت خانوادگی مربوط استه ره شناسای کنه، که اونا بیتنه همراهی شیم محترمانه و با روش مناسب همراهی شیم کمک کنه.
- تمام کارکنان مرکز خط مقدم مشتری د داخل اداره آموزش دیده موشه د بارون واتر (Barwon Water) که از حریم خصوصی و امنیت از شمو حفاظت کنه.
- آگاهی و پروسه آموزش کارکنان خط مقدم شامل آموزش اولیه و آموزش های نو استه که مطمئن بشند که قابلیت و آگاهی دارن.

ده جریان قرار دادن

- پالیسی خشونت خانوادگی مشتری و پرگرامهای مربوطه هر دوسال بررسی موشه (یا د صورت که لازم باشه) که اونا مناسب بماند و بصورت مناسب همراهی مشتری کمک صورت بیگره.
- قابلیت مشتری بصورت مداوم و با استفاده از روش آموزشی بررسی موشه.
- بارون واتر (Barwon Water) از نزدیک همراهی ادارات جامعه محلی، همکاری مشاور کار مونه که بیتنه کمکهای مناسب مبتنی به نیاز مشتری که خشونت خانوادگی ره تجربه مونه همکاری صورت بیگره.

منابع

مشخصات تماس بلده بارون واتر (Barwon Water)

اگر شمو د باره خدمات خو و یا بل خو کمک لازم درین، قد ازمو د شماره 1300 656 007 تماس بیگیرید. د بارون واتر (Barwon Water)، ما به کسای که مشکلات اقتصادی دیره حمایت مالی مونیم زمانیکه شرایط از شمو بلده شیم سخت مونه که مسئولیت های اقتصادی خوره برآورده کنین.

یک وقتای شاید شمو به کمک بیشتر نیاز دشته شین که بیتنیم موضوعات اقتصادی خو دوباره روبراه کین، بلده مشاوره مفت، محرمانه و مستقل، شمو میتنیم د شماره تلفن کمکی ملی قرضداری د شماره 1800 007 007 تماس بیگیرید.

موهمچنان میتنیم شموره د شبکه های کمکی و منابع بیرونی معرفی کنیم اگر شمو خواسته باشین که شامل موارد زیر موشه:

جدول یک: کمک فوری

منابع	توضیح	تماس
Safesteps	خدمات ملی کمکی خشونت خانوادگی 24/7 با پلان امنیتی، بررسی خطر و کمکهای حمایتی زیادتر قابل دسترس است. میتنه پناهگاه بلده زنها آماده کنه.	شماره تلفن 1800 015 188 (شماره تلفن 24/7 حمایت بحران ویکتوریا) www.safesteps.org.au ای یک دکمه 'فرار زود' ره دارد.
1800 RESPECT	خط تلفنی ملی مشاوره کمکی با خدمات حمایتی 24/7 با منابع، با 28 زبان دیگه بغیر از انگلیسی د دسترس است.	شماره تلفن: 1800 737 732 (کمک بحران بیست و چارساته 24/7) www.1800RESPECT.org.au یک دکمه فرار زود را دارد.
مرکز چند فرهنگی انتچ (inTouch) د مقابل خشونت خانوادگی	مرکز خدمات و منابع حمایتی چند زبانه چند فرهنگی ویکتوریا بلده زنها که از جامعه ای استن که فرهنگ و زیون شی فرق دارد.	شماره تلفن: 1800 755 988 www.intouch.org.au

<p>شماره تلفن: 13 11 14 (کمک بحران بیست و چارساته (24/7)</p> <p>شماره تلفن: 1300 152 854 (سوالاتی عمومی)</p> <p>1 MacKillop Street, Geelong www.geelonglifeline.org.au</p>	<p>Lifeline Geelong</p> <p>24/7 شرایط های که خشونت ویا خشونت خانوادگی صورت بیگانه به صورت تلفنی و یا حضوری د مرکز بارون جیلانگ خدمات ارائه کنه. برگه که مالومات مشخص دیره و کیت ها که مناسب شرایط از شمو باشه قابل دسترس استه.</p>	Lifeline Geelong
<p>شماره تلفن: 1300 789 978 (خدمات 24/7 مشاوره تلفنی) www.mensline.org.au</p>	<p>شماره تلفن کمکی بلده مردا (Menline Australia) یک شماره ملی و کمک آنلاینی استه که بلده مردا مالومات و خدمات ارجاع ارائه مونه بلده مردای که د رابطه خو و یا د خانه خو نگرانی دارد. Mensline مشاوره دوستانه بصورت آنلاین و تلفنی بلده مردا ارائه مونه</p>	شماره تلفن کمکی بلده مردا (Menline Australia)
<p>شماره تلفن: 1800 312 820 (M-F 9-5) www.orangedoor.vic.gov.au</p> <p>83 Moorabool Street, یا Geelong 2-28 Connor Street, Colac</p>	<p>خدمات عمومی خانواده و خدمات تخصصی خشونت خانوادگی بزرگ سالا و کودکان که خشونت خانوادگی ره تجربه مونه.</p>	The Orange Door (Barwon)

جدول 2: مشاوره عمومی و مالومات

منابع	توضیح	تماس
<p>پروگرام کمکی کارکنانی بارون واتر (EAP) (Barwon Water) – همگرایی بین المللی</p>	<p>مشاوره مجانی بلده تمام کارکنان بارون واتر (Barwon Water) قابل دسترس استه که د جاهای مختلف جیلانگ و کولک موقعیت دارد. کارکنان میتنه د بین ساعت رسمی د ای جایا بلده خو وقت ملاقات بیگانه</p>	<p>شماره تلفن: 1800 337 068 www.convergeinternational.com.au</p>
<p>Djirra - دیجیره خدمات حقوقی و جلوگیری از خشونت های خانوادگی ابوریجینل یا مردم بومی</p>	<p>بلده مردم بومی ابوریجینل/یا مردم که از جزیره های تنگی توریس هستن که د ویکتوریا زندگی مونه که بیتنه خدمات فرهنگی مناسب و خدمات مناسب و منابع ره دسترسی پیدا کنه.</p>	<p>شماره تلفن: 1800 105 303 (M-F 9-5) www.djirra.org.au</p>
<p>یک خط دیگه - خدمات خشونت خانوادگی بلده مردمایی که از نظر</p>	<p>وبسایت ملی بلده مردم همجنسگرای که د رابطه استن و یا شاید خشونت خانوادگی ره تجربه مونه.</p>	<p>شماره تلفن: 1800 656 463 شماره کمکی بحران بیست و چار ساته 24/7</p>

www.ssdv.acon.org.au		جنسی و جنسیتی متنوع استن (LGBTIQ)
شماره تلفن: 8346 5200 (M-F 9-5) www.safeandequal.org.au ای یک دکمه 'فرار زود' ره دارد.	مرکز خدمات و منابع ویکتوریا، همراهی نقشه و خدمات حمایتی و منابع د نقاط مختلف ویکتوریا، که میتنه یک لینک خروجی ره ارائه که شموره د گوگل وصل کنه.	Safe and Equal (بصورت رسمی مرکز منابع خشونت خانوادگی ویکتوریا)
شماره تلفن: 1800 806 292 شماره کمکی بحران بیست و چار سته 24/7 شماره تلفن: 03 5222 4318 (دوشنبه تا جمعه خط سوالات) 59 Spring Street, Geelong West www.safecentre.org.au	مرکز تجاوز جنسی و خشونت خانوادگی (Barwon) میتنه مشاوره تخصصی بصورت مجانی بلده کلان سالا، جوانان و کودکان که تجاوز جنسی ره تجربه مونن، ویا بلده زنها و کودکان که خشونت خانوادگی ره تجربه مونن ارائه کنه.	مرکز تجاوز جنسی و خشونت خانوادگی بارون (Barwon)
شماره تلفن: 5278 8122 (M-F 9-5) www.betheny.org.au 16 Ballarat Road, Hamlyn Heights	Bethany Community - خدمات جامعه بیتنی - Support خدمات های زیاد با کیفیت ره بلده کودکان، خانواده ها و افراد ارائه مونه که شامل خدمات خشونت خانوادگی و حمایت مشاوره مالی موشه.	خدمات جامعه بیتنی - Bethany Community Support
شماره تلفن: 1300 766 491 (خط بحران) شماره تلفن: 03 9487 4500 (دوشنبه تا جمعه خط سوالات) www.mrs.org.au	ام آر ایس MRS زنگهای مردای را جواب میدیه که خشونت خانوادگی و درون خانواده ره تجربه مونن اونا مشاوره های محرمانه، مالومات و ارجاع مردا د جاهای دیگه ره بدون ذکر نام کسی بلده مردا ارائه مونن	خدمات ارجاع مردا (نه به خشونت)
1800 184 527 چت انترنیتی موجود استه https://qlife.org.au (از ساعت 3 بعد از ظهر تا 12 شب)	خط حمایتی اختصاصی بلده رابط همجنسگراها LGBTQIA	Q Life

جدول 3: کمکهای قانونی و مالی

منابع	توضیح	تماس
کلتورا (مشاوره مالی دایورسیتت (Diversitat)	کلتورا مشاوره مالی ارائه مونه بصورت مجانی بلده تمام کسای که د منطقه جیلانگ و یا اطراف آن زندگی مونه. آموزش دیده و رسمی که میتنه اطلاعات و انتخابها ره بلده شیم د باره موضوعات اقتصادی شیم بیدیه. کمک و مالومات تلفنی و حضوری موجود استه. اولیت بلدی کسای دده موشه که آسیب پذیر و محروم استن.	شماره تلفن: 03 4210 0000 (M-F خط تماس) www.cultura.org.au نورتن کمیومتی حب Nothorn Community Hub 25-41 Arunga Avenue, Norlane
دپارتمنت خدمات انسانی	سنترلینگ میتنه همراي شیم کمک اضافی که د صورت که شمو ده خشونت خانوادگی باشین، خشونت خانوادگی ره ترک کده باشین و یا شمو د حال آماده شدن بلده ترک شرایط استین که تحت تاثیر خشونت خانوادگی قرار گرفته باشین. زنگ بزیند و همراي کارمند اجتماعی سنترلینگ صحبت کین و د باره کمک مالی مالومات بیگیرن.	شماره تلفن: 132 850 www.serviceaustralia.org.au خشونت خانوادگی ره تحقیق کید یک دکمه فرار زود' د صفحه استه
وایر WIRE	خدمات حمایتی، مالومات شدی معرفی بلده زنها د سرتاسر ویکتوریا که هر هر مشکل د خانواده خو دشته باشن، خشونت خانوادگی، صیحت، رابطه، جای بلده زندگی، موضوعات حقوقی و مالی. ای یک خدمات مجانی و محرمانه استه، اونا گوش خواد دادن و هرجا لازم باشه کمک خواد کدن.	شماره تلفن: 1300 134 130 (M-F 9-5) www.wire.org.au یک دکمه 'فرار زود' د صفحه استه.
خدمات حقوقی زنها	شبکه ملی و مرکز حقوقی جامعه تخصص دیره به بخش مشکلات حقوقی زنها. هدف اونا ای استه که یک سیستم حقوقی ایجاد شونه که امن، حمایت کننده، بدون تعصب و برآورده کننده نیاز زنا باشه.	شماره: 1800 133 302 www.womenslegal.org.au یک دکمه 'فرار زود' د صفحه استه.
خط ملی کمکی قرضداری	خط کمکی قرضداری یک نهاد خیریه استه که همراي کسای که مشکل مالی دارن خدمات ارائه کنه. مو یک قرض دهنده نیستیم و هیچ چیز ره نمیفروشیم و یا از شمو پول نمیگیریم. مشاورهای مالی رسمی ما بلده از شمو مشاوره مجانی، مستقل و محرمانه ارائه مونه.	1800 007 007 (- F M از ساعت 9:30 صبح - 30:4 بعد از ظهر) چت بصورت زنده د وبسایت (از ساعت 9:00 صبح - 8:00 شب) https://ndh.org.au
خط کمکی بزرگسالا و خشونت معلولها	خط کمکی اختصاصی بلده خشونت بزرگسالا و کلانای که معلولیت دارن.	1800 628 221