

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

### الغرض

تُحدّد هذه السياسة الكيفية التي يقدّم بها موظفو شركة "جرينتر ويسترن ووتر" (GWW) والجهات المتعاقدّة معها الدعم لجميع العملاء المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي، وتُبرز أهمية إعطاء الأولوية لخصوصية هؤلاء العملاء وسلامتهم وسرية بياناتهم.

تُدرّك شركة (GWW) جسامة العنف الأسري والمنزلي بوصفه قضية مجتمعية خطيرة، كما تعترف بمسؤوليتها في الإسهام بجهود الوقاية والحد من استغلال منتجاتها وخدماتها وأنظمتها وإجراءاتها في إلحاق الضرر بالآخرين.

تدّين شركة (GWW) كل أشكال العنف الأسري والمنزلي، وتقرّ بالتأثيرات العميقة، الأنيّة والممتدة، التي يخلفها هذا العنف على الناجين/الناجيات، وأسره، والمجتمع بأسره.

كما تُدرّك شركة (GWW) الدور المحوري الذي تضطلع به خدماتها الأساسية في حماية ودعم الناجين والناجيات من العنف الأسري والمنزلي، وتؤكد التزامها العميق بمساندة جميع عملائها المتأثرين، بما يتوافق مع رؤيتها في تمكين الأفراد والمجتمعات من الازدهار والنماء على أرض تنعم بالحياة. وتعرّف شركة "جرينتر ويسترن ووتر" (GWW) "مجتمعاتنا" بأنها النسيج الذي يضم موظفينا، وشركاءنا، وعملائنا، والمجتمعات المحلية التي نخدمها. ومن هذا المنطلق، تسعى إلى تقديم خدمات مياه موثوقة تُسهم في تعزيز الازدهار الاقتصادي، والتماسك الاجتماعي، والاستدامة البيئية، والغنى الثقافي.

تُشكّل هذه السياسة إطارًا يُرشد قراراتنا وأفعالنا في دعم العملاء المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي، وتُساهم في ضمان امتثالنا للمعايير المنصوص عليها في "معيّار صناعة المياه الصادر عن هيئة الخدمات الأساسية - خدمة العملاء الحضرية - الإصدار الرابع"، بما في ذلك التعديلات السارية اعتبارًا من 1 يوليو 2024 (معيّار صناعة المياه).

### النطاق

تنطبق هذه السياسة على جميع العملاء الذين يتم تحديدهم كمُتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي. وتدرّك (GWW) أن هذا التحديد قد يأتي عبر الإفصاح العميل نفسه، أو من خلال موظفي (GWW)، أو عبر مستشار مالي مستقل، أو عامل دعم اجتماعي، أو أي جهة مهنية أخرى مخوّلة بالتصرف بالنيابة عن العميل وبموافقته. ويشمل ذلك العملاء التجاريين الذين تنطبق عليهم شروط الدعم المنصوص عليها في هذه السياسة، فعلى سبيل المثال، قد يكون مالك مشروع عائلي يعمل تحت اسم تجاري مؤهلاً أيضًا للحصول على الدعم. كما تُدرّك في GWW أن أيًا من عملائنا قد يكون عرضة للعنف الأسري والمنزلي، حتى وإن لم يُرغب في الإفصاح عن ذلك، ونحرص على توفير الدعم المناسب لكل حالة بما يلبي احتياجاتها الخاصة.

### الأهداف

تهدف هذه السياسة إلى تمكين موظفي شركة (GWW) والجهات المتعاقدّة معها من تقديم الدعم الشامل لجميع العملاء المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي. ومن خلال هذه السياسة، نلتزم بتعزيز قدرة فرقنا على إعطاء الأولوية لخصوصية العملاء وسلامتهم وسرية معلوماتهم، وتقديم خدمات متخصصة ومصممة خصيصًا لتلبية احتياجاتهم. كما نحرص على بناء الثقة داخل مجتمعنا، وتجسيد رؤيتنا نحو "مجتمعات مزدهرة وأفراد ينعمون بالحياة الكريمة".

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

في إطار سعيها لتحقيق أهدافها المتعلقة بتجربة العملاء، تلتزم شركة "جريتير ويسترن ووتر" (GWW) بدعم رؤيتنا وأهدافنا الاستراتيجية والتي تتمحور حول:

رؤيتنا أن ينعم الإنسان والوطن بالازدهار والنماء.<sup>1</sup>

- تحسين تجربة العملاء من خلال فهم أولوياتهم وما تحتاج إليه مجتمعاتنا. وسنواصل العمل على:

دعم العملاء الذين يواجهون صعوبات في السداد نتيجة لضغوط تكاليف المعيشة

تنفيذ إطار عمل المشاركة المجتمعية لدينا لضمان سماع صوت العملاء والمجتمع واستخدامه في اتخاذ القرارات.

زيادة الوعي بجميع أشكال العنف الأسري والمنزلي

تحسين خدمة العملاء لضمان شعور العملاء بالدعم عند طرح القضايا ونقتهم في قدرتنا على حلها

## التعريفات

المصطلح	التعريف
العنف الأسري كما ورد في قانون حماية العنف الأسري لعام 2008 (ولاية فيكتوريا) يُعرّف بأنه:	(أ) أي سلوك يصدر عن شخص تجاه أحد أفراد أسرته، إذا كان هذا السلوك:
	(1) اعتداءً جسدياً أو جنسياً؛ أو
	(2) اعتداءً عاطفياً أو نفسياً؛ أو
	(3) اعتداءً اقتصادياً؛ أو
	(4) تهديداً؛ أو
	(5) إجباراً أو إكراهاً؛ أو
	(6) أي سلوك آخر يهدف إلى السيطرة أو الهيمنة على فرد من أفراد الأسرة، ويتسبب في شعوره بالخوف على سلامته أو رفاهية أو سلامة شخص آخر؛ أو
	(ب) أي سلوك يصدر عن شخص ويتسبب في أن يسمع الطفل أو يشهد أو يتعرض بأي شكل من الأشكال لآثار السلوك المشار إليه في الفقرة (أ).
العنف الأسري كما ورد في قانون حماية العنف الأسري لعام 2008 (ولاية فيكتوريا)	

## تواصل معنا

- حين تكون في مكان آمن، لا تتردد في الاتصال بنا على الرقم **13 44 99** ثم اختر خيار "العنف الأسري والمنزلي" من القائمة، لنقدم لك الدعم الذي تستحقه بأولوية قصوى. ساعات العمل: من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحاً حتى 5:00 مساءً.
- في الحالات التي يتم فيها التعرف على حالات العنف الأسري (سواء من خلال الإفصاح المباشر أو أي وسيلة أخرى)، نقوم بإحالة العميل مباشرة إلى فريق العمل المجتمعي والرعاية والمتخصص في تقديم الدعم المناسب بسرية تامة وبأقصى درجات احترام الخصوصية.
- يخضع فريق العمل المجتمعي والرعاية لدينا لتدريبات سنوية متخصصة في مجال العنف الأسري والمنزلي، لضمان توفير بيئة آمنة وداعمة للإفصاح وتلقي المساعدة.

<sup>1</sup> رؤية "جريتير ويسترن ووتر" (GWW) الاستراتيجية 2030

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

- بمجرد انضمام العميل إلى برنامج الدعم، يتم تزويده برقم مباشر للتواصل مع الفريق، حتى لا يُطلب منه إعادة سرد تجربته المؤلمة مرة أخرى.
- توفر خدمات ترجمة فورية مجانية لغير الناطقين بالإنجليزية. ما عليكم سوى الاتصال على الرقم 9313 8989 وإخبارنا بلغتكم المفضلة، وسنقوم بربطكم فوراً بمترجم محترف.
- بالنسبة للعملاء من ذوي الإعاقة السمعية، نوفر لهم خدمة المرسل الهاتفي الوطنية (SRN) على الرقم 13 36 77.
- كما نتيح الوصول إلى معلومات مترجمة بـ 23 لغة مختلفة يمكنكم الاطلاع عليها عبر موقعنا الإلكتروني.

### التزامنا

ندرك تمامًا أن الناجين من العنف الأسري والمنزلي يتعرضون لأشكالاً متعددة من السلوكيات التي تتجاوز العنف الجسدي. فقد تشمل هذه التجارب الإساءة الاقتصادية أو العاطفية أو النفسية، والتحكم القسري، وغيرها من أنواع العنف الأسري التي تتطلب دعماً مختلفاً يتناسب مع الظروف والاحتياجات الفردية لكل حالة.

ندرك أن العنف الأسري والمنزلي لا يفرق بين جنس وآخر، إلا أن النساء يواجهن خطراً أكبر للتعرض له. كما ندرك أن عدم المساواة بين الجنسين غالباً ما يتقاطع مع عوامل أخرى من التمييز أو التهميش، كالأصل الإثني أو العرقي، أو السن، أو الإعاقة، أو الهوية الجندرية، أو الخلفية الثقافية والدينية، أو التوجه الجنسي، وغيرها من السمات التي تشكل الهوية الفردية.

ولتحقيق رؤيتنا في دعم المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي، نلتزم بما يلي:

- دمج معايير السلامة في كل ما نقدمه من خدمات ومنتجات وأنظمة وإجراءات، مع مراجعتها بانتظام، لمنع استغلالها في ممارسات العنف أو السلوكيات التسلطية التي قد تضر بأفراد الأسرة.
- في حال أخبرنا أحد العملاء بأنه يعاني من العنف الأسري أو المنزلي، سنمنحه خيار تأمين حسابه بشكل خاص، بحيث تتم إدارته من قبل فريق العمل المجتمعي والرعاية فقط، مما يمنحه حرية اختيار مستوى الأمان الذي يناسبه. ولن تشترط شركة (GWW) تقديم أي أدلة لإثبات الحالة، بل نثق بكلمة الشخص ونتعامل معها بكل جدية.
- سنبادر بالتعرف على العملاء المحتمل تأثرهم بالعنف الأسري، والتواصل معهم لربطهم بفريق الدعم لدينا.
- توفير استجابة حساسة ومدروسة بالتعاون مع العميل، لضمان تحقيق أفضل النتائج وفقاً لظروفه، بكل احترام وسريّة.

### حماية السرية والخصوصية والسلامة

- نحترم خصوصية وسرية جميع عملائنا وأفراد المجتمع، ونحرص على حماية جميع سجلات العملاء، بما في ذلك المعلومات الخاصة بمن قد يكونون متأثرين بالعنف الأسري. للمزيد من التفاصيل، يُرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بشركة GWW.
- نلتزم بتمكين العملاء ودعمهم لإدارة أي تبعات مالية قد تنشأ عن ظروفهم، كما نساعدهم على حماية معلوماتهم الشخصية. كما نوفر إدارة مستمرة للحسابات، تهدف إلى تلبية احتياجات العميل الفورية ودعمه في بناء مستقبل أكثر استقراراً.
- نحرص على توفير بيئة آمنة تتيح للعملاء الوصول إلى المعلومات والدعم اللازمين، مع إدراكنا للعديد من المخاوف التي قد تمنع البعض من الإفصاح عن ظروفهم، مثل الخوف من العواقب، أو فقدان الثقة في مقدمي الخدمات، أو الشعور بالخجل أو الإحراج، أو الحواجز اللغوية والثقافية، أو الخوف من اكتشاف المعتدي لما حدث.
- وعليه، فإننا نلتزم بعدم مناقشة أي تفاصيل تتعلق بصاحب الحساب المشترك – بما في ذلك مع أي طرف يُشتبه في كونه المعتدي – وذلك على وجه التحديد؛
  - في حالات الحسابات المشتركة لمالكي العقارات، حيث يحمل الطرفان اسميهما على سند الملكية، لن نشارك أي معلومات شخصية (بما فيها العنوان البريدي أو بيانات الاتصال) مع الطرف الآخر.
  - في حالات حسابات الإيجار المسجلة باسمين مشتركين، يمكننا إنشاء حساب جديد باسم العميل فقط، دون الحاجة لإشراك الطرف الآخر.

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

- ندرك أن كل حالة تختلف عن الأخرى، ولذلك يتم التعامل مع كل حالة على حدة، بحساسية واحترام كامل. وعند تقديم الدعم للأفراد الذين يواجهون صعوبات بسبب العنف الأسري، نحرص على: تمكين العميل وأفراد أسرته المعرضين للخطر، من خلال الاستماع إلى رغباتهم ومراعاة أولوياتهم في وضع خطة تحافظ على سلامتهم جميعاً.
- يمكن لبرنامج دعم العملاء تطبيق "إشارة أمان" (Secure Flag) لتفعيل تدابير حماية إضافية تمنع وصول المعتدي إلى معلومات العميل، حيث يكون لفريق المجتمع والرعاية وحده صلاحية الوصول إلى بيانات العملاء المؤمنين. تُتيح هذه التدابير للعملاء المتأثرين بالعنف الأسري أو المنزلي الحصول على الدعم اللازم دون الحاجة إلى أي تواصل مع المعتدي فيما يتعلق بحسابهم لدى شركة GWW، مما يضمن حماية الخصوصية وتعزيز الشعور بالأمان.
- في حال قمنا بتطبيق "إشارة أمان" على حساب العميل، فإن هذه الإشارة ستعزز حماية الخصوصية من خلال ما يلي:
  - إخفاء جميع المعلومات الشخصية بحيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من قبل فريق العمل المجتمعي والرعاية، مع الحفاظ على سرّيتها التامة بما يتوافق مع سياسات الشركة والتشريعات ذات الصلة؛
  - تنبيه موظفي GWW الآخرين لتحويل أي مكالمات أو استفسارات تتعلق بالحساب إلى مديري الحالات المختصين، الذين يتمتعون بالخبرة والتدريب اللازمين للتعامل الفعال مع المعتدين، بما يضمن حماية خصوصية وسلامة سرّية العملاء المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي؛
  - تفعيل تدابير أمن إضافية للحسابات المشتركة في حال استمرار حاجة المعتدي إلى بعض صلاحيات الوصول، وتشمل هذه التدابير استخدام كلمة مرور أو سؤال سري مع إجابة خاصة، لضمان الحفاظ على أمن المعلومات وحماية العميل المتضرر.

## المساعدة المالية وإدارة الديون

- نوفر دعماً شخصياً ومخصصاً للعملاء المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي الذين يواجهون صعوبات مالية، سواء كانت قصيرة أو طويلة الأمد.
  - تلتزم GWW بحماية العملاء المتضررين من العنف الأسري من أي محاولات من المعتدي لاسترداد مدفوعات قام بها الضحية.
  - نوفر لهؤلاء العملاء إمكانية الوصول إلى مجموعة متكاملة من برامج الدعم المالي المتاحة ضمن سياسة دعم العملاء<sup>2</sup>، وذلك بما يتناسب مع وضعهم الحالي وقدرتهم على السداد. وقد يشمل ذلك:
    - ترتيبات سداد مرنة، تقديم منح مالية، أو إعفاء جزئي أو كلي من الديون، أو تأجيل السداد، بالإضافة إلى إحالتهم إلى برنامج المساعدة الحكومية لتسديد الفواتير المتأخرة وبرامج الإعفاءات الحكومية؛
    - الإعفاء من أي إجراءات استرداد إضافية أو انقطاع الخدمة، بما في ذلك إسقاط الفوائد المتركمة على المبالغ المستحقة، وإيقاف احتساب فوائد إضافية، وإلغاء أو تعليق رسوم التأخير، وتعليق بيع الديون أو اتخاذ أي إجراء قانوني متعلق به؛
    - توفير معلومات للعملاء حول كيفية تقليل استهلاك المياه وتحسين كفاءتهم المائية، بالإضافة إلى إحالتهم إلى برامج حكومية ذات صلة بكفاءة استخدام المياه.
  - نحن ملتزمون أيضاً بتقديم دعم ومساعدة إضافية للعملاء المتأثرين بالعنف الأسري ممن تترك لهم المعتدي ديوناً. وندرك أن العملاء الذين يملكون حسابات مشتركة يواجهون صعوبات في الوصول إلى الدعم المرتبط بالديون، لذا فإننا نوفر لهم دعماً مخصصاً وتدابير أمان إضافية.
  - وقد نقوم بإعفاء كلي أو جزئي من الدين بناءً على عدة عوامل، منها:
    - قيمة الدين؛
    - الظروف التي تم فيها تراكم الدين (بما في ذلك حالات الاستغلال المالي)؛
    - وفعالية خيارات المساعدة التي تم تقديمها أو يمكن تقديمها؛
    - والظروف الشخصية للعميل وقدرته على السداد.
- وإذا طرأت تغييرات على ظروف العميل، فسنقوم بمراجعة إجراءات المساعدة المطبقة وتكييفها بما يتوافق مع احتياجاته الجديدة.

<sup>2</sup> للاطلاع على جميع أشكال الدعم المالي المتاحة، يُرجى الرجوع إلى سياسة دعم العملاء.

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

### التدريب والتوعية

- ندعم جميع الموظفين والجهات المتعاقدة الذين يتعاملون مع العملاء المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي، ونحرص على تأهيلهم للتعامل مع هذه الحالات بتعاطف وحساسية عالية، من خلال:
  - تدريب تمهيدي وتدريب سنوي لجميع الموظفين يشمل التوعية بالخصوصية والعنف الأسري والمنزلي، بالإضافة إلى إجراءات داعمة تساعد في بناء المعرفة اللازمة والحفاظ عليها للاستجابة بشكل ملائم لاحتياجات هؤلاء العملاء؛
  - تدريب متخصص لجميع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، لتمكينهم من التعرف على أشكال العنف الأسري والمنزلي كافة، والاستجابة المناسبة، وتقديم الإحالات إلى جهات الدعم المختصة. يشمل التدريب أيضًا كيفية التعامل مع المعتدين بطريقة مهنية، مع ضمان أولوية السرية والخصوصية وسلامة الضحايا الناجين؛
  - توفير الإشراف المهني أو جلسات الدعم النفسي للموظفين لمساعدتهم أثناء تأدية مهامهم عند التعامل مع عملاء متأثرين بالعنف الأسري والمنزلي؛
  - تعزيز الوعي بالمساواة بين الجنسين، وتسهيل الضوء على جهود شركة GWW في هذا المجال من خلال خطة عمل لتحقيق المساواة بين الجنسين.
- وإذ تسعى GWW لتقديم خدمة عملاء استثنائية، فإننا ندرك أن بعض العملاء قد لا يشعرون بالرضا في بعض الأحيان. وتوضح سياسة معالجة الشكاوى الخاصة بنا التزامنا بالنظر في الشكاوى ومعالجتها بشكل منصف وسريع وبمهنية عالية. كما يحق للعملاء، في حال عدم رضاهم عن النتائج، تقديم شكوى إلى مكتب أمين مظالم الكهرباء والماء بولاية فيكتوريا (EWOV) أو إلى أي جهة أخرى مختصة بحل النزاعات.

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

## الدعم والمساندة المجتمعية

بيانات الاتصال	ساعات العمل	الوصف	خدمة الدعم
139276 (13YARN) 13yarn.org.au	24/7	أول خط دعم وطني للأزمات مخصص للسكان الأصليين الذين يشعرون بالإرهاق أو يواجهون صعوبة في التأقلم. يوفر فرصة سرية للمحادثة الفردية مع أخصائي دعم أزمات من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، مدرب من برنامج لايف لاين (Lifeline).	13Yarn
1800 737 732 1800RESPECT.org.au راسلنا على: 0458 737 732	24/7	1800RESPECT هي الخدمة الوطنية للاستشارات والمعلومات والدعم في حالات العنف المنزلي، العنف الأسري، والعنف الجنسي.	1800RESPECT
03 9326 6066 Asrc.org.au	الاثنين، الثلاثاء، الخميس والجمعة من الساعة 10 صباحًا حتى 4 مساءً	يوفر الدعم لطالبي اللجوء.	Asylum Seeker Resource Centre
1800 224 636 beyondblue.org.au	24/7	خط مساعدة مجاني عبر الإنترنت والهاتف للأشخاص الذين يعانون من الاكتئاب أو القلق أو مشاكل الصحة العقلية الأخرى.	Beyond Blue
1800 105 303 djirra.org.au	من 9 صباحًا حتى 5 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة	يدعم السكان الأصليين الذين يعانون أو سبق وأن عانوا من العنف الأسري والمنزلي.	Djirra
1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line	متغيرة	خدمات معلومات ودعم مجانية للأشخاص الذين يعانون من إساءة معاملة كبار السن أو يشهدونها. تختلف ساعات العمل حسب الجدول الزمني المتوفر.	Elder Abuse Help Line
02 6230 6999 www.everyman.org.au	من الإثنين إلى الجمعة	الاستشارات للرجال، الوقاية من العنف، ودعم الإقامة.	EveryMan
03 9362 8300 Foodbank.org.au	من 8 صباحًا حتى 3 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة	يقدم وجبات لسكان ولاية فيكتوريا المحتاجين عبر شركائه في المؤسسات الخيرية.	Foodbank Victoria
1800 755 988 إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، يرجى الاتصال بخدمة TIS على الرقم 131 450 intouch.org.au	من 9 صباحًا حتى 5 مساءً.	خدمات، برامج، واستجابات لحالات العنف الأسري في مجتمعات المهاجرين واللاجئين.	In Touch
1800 55 1800 kidshelpline.com.au/	24/7	خدمة استشارات مجانية وسرية عبر الإنترنت والهاتف للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 5 و 25 عامًا.	Kids Line
1300 792 387 legalaid.vic.gov.au	من 8 صباحًا حتى 6 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة	المساعدة القانونية والدعم المتنوع في حالات العنف والإساءة والسلامة الشخصية	Legal Aid Vic
13 11 14 Lifeline.org.au	24/7	معلومات عن العنف الأسري، دعم الأزمات، وخدمات الوقاية من الانتحار.	Lifeline

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

بيانات الاتصال	ساعات العمل	الوصف	خدمة الدعم
1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service	24/7	نقطة الاتصال المركزية للرجال الذين يرغبون في التحدث عن سلوكياتهم العنيفة والحصول على الدعم للتوقف عنها. دعم وإحالات للرجال ضحايا العنف الأسري.	Men's Referral Service
1300 78 99 78 mensline.org.au	24/7	خدمة استشارات هاتفية و عبر الإنترنت للرجال الذين يعانون من مشكلات تتعلق بالأسرة والعلاقات	MensLine
1800 007 007 Ndh.org.au	من 9:30 صباحًا حتى 4:30 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة	مستشارون ماليون محترفون يقدمون خدمة مجانية ومستقلة وسرية.	National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia
orangedoor.vic.gov.au	من 9 صباحًا حتى 5 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة	خدمة مجانية للبالغين والأطفال والشباب الذين يعانون أو سبق وأن عانوا من العنف الأسري والمنزلي	Orange Door
1800 184 527 Qlife.org.au	من الساعة 3 مساءً حتى منتصف الليل، يوميًا	يقدم Qlife دعمًا مجانيًا وسريًا وخدمات إحالة لأفراد مجتمع LGBTQIA+ في أستراليا، ممن يرغبون في التحدث عن الهوية الجنسية أو الجندرية أو الجسد أو المشاعر أو العلاقات.	Qlife
1800 729 367 0480 017 246 أو راسلنا على rainbow-door.org.au	من 10 صباحًا حتى 5 مساءً يوميًا	نصيحة متخصصة لأفراد مجتمع LGBTQIA+ وأصدقائهم وعائلاتهم.	Rainbow Door
03 8346 5200 safeandequal.org.au	من 9 صباحًا حتى 5 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة	الجهة العليا للخدمات المتخصصة في العنف الأسري، لتقديم الدعم للناجين من العنف في ولاية فيكتوريا.	Safe and Equal
1800 015 188 Safesteps.org.au	24/7	خدمات دعم متخصصة متاحة لأي فرد في ولاية فيكتوريا يعاني من العنف الأسري والمنزلي أو يشعر بالخوف منه	Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)
1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/	من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة.	تُدار هذه الخدمة على المستوى الوطني بواسطة شبكة UnitingCare لدعم الأشخاص الفارين من العنف الأسري.	Uniting
1800 134 130 Wire.org.au	من الساعة 9 صباحًا حتى 7 مساءً من الإثنين إلى الخميس- من 9 صباحًا حتى 5 مساءً يوم الجمعة.	يقدم دعمًا مجانيًا وإحالات ومعلومات للنساء والأشخاص غير الثنائيين والمتنوعين بين الجنسين.	Women's Information & Referral Exchange (WIRE)

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

### الاستراتيجية / التنفيذ

يتم تنفيذ هذه السياسة من خلال دورة التخطيط السنوي للأعمال، والتي تهدف إلى مراجعة السياسات وتحديد المجالات التي تتطلب تدخلاً أو موارد إضافية، إلى جانب الأطر الزمنية اللازمة للتنفيذ. كما تُوجّه هذه السياسة كلاً من ميثاق العملاء السكنيين 2024-2028، وبرنامج دعم العملاء، وسلوكيات موظفي تجربة العملاء، والعمليات الإدارية ذات الصلة.

سيخضع جميع موظفي تجربة العملاء لتدريب على سياسة العنف الأسري والمنزلي والإجراءات المرتبطة بها عند التوظيف، بالإضافة إلى تدريبات تنشيطية وإشراف دوري، بما يضمن تعاملهم مع العملاء المتأثرين بهذه الظروف بقدر عالٍ من الحساسية والاحترام.

تُنشر هذه السياسة على موقع GWW الإلكتروني، وسنسعى جاهدين لتوفير الموارد بلغات متعددة. ويمكن إرسال نسخة من السياسة إلى العملاء عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي عند الطلب.

### الأدوار والمسؤوليات

مجلس الإدارة يتحمل مسؤولية الإشراف العام على تنفيذ هذه السياسة وضمان التزام المؤسسة بأهدافها ومبادئها.

فريق القيادة التنفيذية (ELT) مسؤول عن دمج مسؤولياتنا بموجب هذه السياسة ضمن أنشطة التخطيط المؤسسي لدينا.

المدير العام لتجربة العملاء مسؤول عن توجيه السياسة ومراجعتها والإبلاغ عن تنفيذها وإدارتها المستمرة لصالح العملاء.

الفريق القيادي الأعلى وقادة الفرق مسؤولون عن ضمان تدريب الموظفين المتعاملين مع العملاء على سياسة العنف الأسري والمنزلي (بما يشمل البرامج ذات الصلة)، وتمكينهم من التعامل الحساس مع العملاء.

جميع الموظفين مسؤولون عن الالتزام بسياسات GWW وإرشاداتها وإجراءاتها ذات الصلة، وعن تطوير فهم واضح لتأثير هذه السياسة على وظائفهم وأدوارهم العملية.

### المراجع والمستندات ذات الصلة

تشمل السياسات والإجراءات والإرشادات الأخرى ذات الصلة والمعتمدة من شركة (GWW) ما يلي:

إنهاء العنف الأسري – خطة ولاية فيكتوريا للتغيير على مدى عشر سنوات

معيار صناعة المياه الصادر عن هيئة الخدمات الأساسية – خدمة العملاء الحضرية - الإصدار الرابع، بما في ذلك التعديلات السارية اعتباراً من 1 يوليو 2024

ميثاق العملاء السكنيين 2024-2028

سياسة دعم العملاء

سياسة أمن المعلومات

سياسة الخصوصية

سياسة تسوية الشكاوى

السياسة الاجتماعية

سياسة إدارة المخاطر

سياسة العنف الأسري والمنزلي – سياسة الموظفين

## سياسة العملاء بشأن العنف الأسري والمنزلي

### عملية المراجعة

تخضع هذه السياسة للمراجعة السنوية

اعتمدها فريق القيادة التنفيذية (ELT) بتاريخ 17 أبريل 2025

المراجعة القادمة من قبل فريق القيادة التنفيذية (ELT) مقررة في أبريل 2026

### جدول التحكم في الإصدارات

رقم الإصدار	مالك المستند	التغيير / التحديث	التاريخ
1.0	مدير دعم العملاء	إنشاء سياسة منفصلة لمكافحة العنف الأسري للموظفين	أغسطس 2023
2.0	مدير دعم العملاء	مراجعة خارجية من قبل منظمة Safe & Equal	أبريل 2024
3.0	مدير دعم العملاء	مراجعة خارجية من قبل Uniting (فيكتوريا وتسمانيا) المحدودة	فبراير 2025