

خشونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

هدف

این خط مشی نحوه حمایت کارمندان و پیمانکاران Greater Western Water (GWW) از همه مشتریان آسیب دیده از خشونت خانوادگی و خانگی و اهمیت اولویت دادن به حریم خصوصی، ایمنی و محرمانه بودن مشتریان قربانی خشونت خانوادگی و خانگی را تشریح می کند.

GWW اهمیت خشونت خانوادگی و خانگی را به عنوان یک مشکل در جامعه و تعهد ما برای کمک به تلاش های پیشگیری و کاهش خطرات ناشی از بهره برداری از محصولات، خدمات، سیستم ها و فرایندهای خود برای ایجاد آسیب به رسمیت می شناسد.

GWW ارتکاب خشونت خانوادگی و خانگی را در همه اشکال آن محکوم می کند و تأثیرات قابل توجه کوتاه مدت و بلند مدت خشونت خانوادگی و خانگی را بر همه بازماندگان قربانی، خانواده های آنها و جامعه به رسمیت می شناسد.

GWW نقش منحصر به فردی را که خدمات ضروری می تواند در حمایت از قربانیان خشونت خانوادگی و خانگی داشته باشد درک می کند و متعهد به حمایت از مشتریان خود است که تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند. این با چشم انداز ما برای مردم و کشور پر رونق همسو است. افراد ما کارمندان، شرکا، مشتریان و جوامع ما هستند. چشم انداز ما ارائه خدمات آب قابل اعتماد به گونه ای است که از مردم برای پیشرفت اقتصادی، اجتماعی، زیست محیطی و فرهنگی حمایت کند.

این خط مشی تصمیمات و اقدامات ما را هنگام حمایت از مشتریانی که تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند، آگاه می کند و اطمینان حاصل می کند که ما به تعهدات مشخص شده در استاندارد صنعت آب کمیسیون خدمات ضروری - خدمات مشتری شهری نسخه 4، شامل اصلاحاتی از 1 ژوئیه 2024 (استاندارد صنعت آب) عمل می کنیم.

محدوده

این خط مشی برای همه مشتریانی که به عنوان قربانی خشونت خانوادگی و خانگی شناسایی شده اند اعمال می شود. GWW درک می کند که مشتریان ممکن است با شناسایی خود، توسط GWW، توسط یک مشاور مالی مستقل یا مددکار پرونده، یا توسط متخصص دیگری که از طرف مشتری و با رضایت او عمل می کند، تحت تأثیر خشونت خانوادگی قرار گیرند. این شامل هر مشتری تجاری می شود که به پشتیبانی ذکر شده در این خط مشی نیاز دارد. برای مثال، مالک کسب و کار خانوادگی که با نام کسب و کار فعالیت می کند نیز ممکن است واجد شرایط دریافت پشتیبانی باشد، همانطور که در این خط مشی توضیح داده شده است. ما همچنین می دانیم که هر یک از مشتریان ما ممکن است تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار بگیرند و ممکن است نخواهند شناسایی شوند و ممکن است به طور متفاوتی از آنها حمایت شود.

اهداف

هدف از این خط مشی این است که کارمندان و پیمانکاران GWW از همه مشتریانی که تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند حمایت کنند. ما از طریق این خط مشی، متعهد می شویم که از افراد خود حمایت کنیم تا حریم خصوصی، ایمنی و محرمانه بودن مشتریان قربانی خشونت خانوادگی و خانگی را با خدمات تخصصی و متناسب با مشتریانی که به حمایت ما نیاز دارند، در اولویت قرار دهند، اعتماد در بین جامعه ما ایجاد کنند و چشم انداز ما را از "افراد رو به رشد" زنده کنند.

خسونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

GWW در دستیابی به اهداف خود برای تجربه مشتری، از چشم انداز و اهداف استراتژیک ما پشتیبانی می کند:

چشم انداز ما برای شکوفایی مردم و کشور است.¹

- بهبود تجربه مشتری با درک آنچه برای مشتریان و جوامع ما مهم است. ما ادامه خواهیم داد:

پشتیبانی از مشتریانی که در مواجهه با فشارهای هزینه زندگی با مشکلات پرداخت مواجه هستند

اجرای چارچوب مشارکت اجتماعی خود تا اطمینان حاصل شود که صدای مشتریان و جامعه شنیده شده و در فرآیند تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد

ایجاد آگاهی در مورد انواع خسونت خانوادگی و خانگی

بهبود خدمات مشتری مان تا اطمینان حاصل شود که مشتریان احساس حمایت می‌کنند و مسائل را مطرح می‌کنند و به توانایی ما در حل آنها اطمینان دارند

تعاریف

مدت	تعریف
خسونت خانوادگی همانطور که تعریف شده است تحت قانون حفاظت از خسونت خانوادگی (Vic) 2008	خسونت خانوادگی بر اساس قانون حمایت از خسونت خانوادگی 2008 (ویکتوریا) به شرح زیر تعریف شده است: (الف) رفتار یک شخص نسبت به یکی از اعضای خانواده آن شخص در صورتی که آن رفتار: (1) از نظر جسمی یا جنسی آزار دهنده است؛ یا (2) از نظر عاطفی یا روانی آزار دهنده است؛ یا (3) از نظر اقتصادی آزار دهنده است؛ یا (4) تهدید کننده است؛ یا (5) تحمیلی است؛ یا (6) به هر شکل دیگری کنترل یا تسلط بر عضو خانواده داشته باشد و باعث شود آن عضو خانواده نسبت به امنیت یا رفاه خود یا فرد دیگری احساس ترس کند؛ یا (ب) رفتار توسط شخصی که باعث می شود کودک رفتاری را که در بند (الف) به آن اشاره شده است، بشنود یا شاهد آن باشد، یا در معرض اثرات آن قرار گیرد.

تماس با ما

- در صورت ایمن بودن انجام این کار، توصیه می‌کنیم از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:30 صبح تا 5 بعد از ظهر مشتریان با شماره **13 44 99** با ما تماس بگیرند و گزینه خسونت خانوادگی و خانگی را در منو برای پشتیبانی اولویت بندی شده انتخاب کنند.
- در مواردی که خسونت خانوادگی شناسایی می‌شود (از جمله از طریق افشای اطلاعات)، ما مشتری را مستقیماً به پشتیبانی تخصصی تیم جامعه و مراقبت خود ارجاع می‌دهیم. تمام جزئیات و اطلاعات آنها کاملاً محرمانه نگه داشته خواهد شد.
- تیم جامعه و مراقبت ما سالانه تحت آموزش های تخصصی خانوادگی و خانگی قرار می‌گیرد تا اطمینان حاصل شود که می‌توانند محیطی امن و محرمانه را برای حمایت از افشای اطلاعات فراهم کنند.
- هنگامی که مشتری در برنامه ما قرار می‌گیرد، یک خط مستقیم برای تماس با آنها داده می‌شود تا مجبور نباشند داستان خود را تکرار کنند.

¹ GWW استراتژی شرکت 2030

خشونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

- ما خدمات ترجمه کتبی و شفاهی رایگان را برای مشتریان غیر انگلیسی زبان ارائه می دهیم. مشتریان برای اتصال به مترجم باید با شماره 9313 8989 تماس بگیرند و زبان مورد نظر خود را به ما بگویند.
- برای مشتریان کم شنوا، ما خدمات رله ملی را به شماره 13 36 77 ارائه می دهیم.
- ما همچنین دسترسی به اطلاعات ترجمه شده به 23 زبان مختلف را فراهم می کنیم که می توان آنها را در وب سایت ما مشاهده کرد.

تعهد

- ما تشخیص می دهیم که بازماندگان قربانی خشونت خانوادگی و خانگی طیف گسترده ای از رفتارها را تجربه می کنند که به خشونت فیزیکی محدود نمی شود. این اغلب می تواند شامل سوء استفاده اقتصادی، عاطفی یا روانی، کنترل اجباری و سایر اشکال خشونت خانوادگی و خانگی باشد که بسته به شرایط فردی به انواع مختلفی از حمایت نیاز دارد.
- ما می دانیم که خشونت خانوادگی و خانگی بر افراد از جنسیت های مختلف تأثیر می گذارد و اذعان می کنیم که احتمال خشونت علیه زنان بیشتر است. نابرابری جنسیتی ممکن است با سایر اشکال محرومیت یا تبعیضی که فرد ممکن است بر اساس بومی، سن، ناتوانی، قومیت، هویت جنسیتی، نژاد، مذهب، گرایش جنسی و سایر ویژگی ها تجربه کند، تشدید شود.
- برای دستیابی به چشم انداز خود در هنگام حمایت از مشتریانی که تحت تأثیر همه اشکال خشونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند، ما به موارد زیر متعهد می شویم:
- ما اصول ایمنی با طراحی را در توسعه محصولات، خدمات، سیستم ها و فرایندها و ممیزی آنها برای کاهش خطر سوء استفاده افراد از محصولات، خدمات، سیستم ها و فرایندهای ما برای استفاده از رفتارهای خشونت آمیز و/یا کنترل کننده برای آسیب رساندن به اعضای خانواده بگنجانیم.
- هنگامی که مشتری به GWW اطلاع می دهد که تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته است، ما به او این فرصت را می دهیم که حساب خود را قفل کند. این بدان معناست که حساب او فقط توسط تیم جامعه و مراقبت ما مدیریت و مشاهده می شود و به مشتری این حق را می دهد که سطح امنیتی اعمال شده در حساب خود را انتخاب کند. GWW نیازی به شواهد ندارد و حرف مردم را می پذیرد.
- ما به طور فعال مشتریانی را که ممکن است تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار بگیرند شناسایی خواهیم کرد تا آنها را برای پشتیبانی به تیم جامعه و مراقبت خود معرفی کنیم.
- ما با مشتریانی که تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار دارند همکاری خواهیم کرد تا با پاسخی دقیق و همراه با حساسیت، بهترین نتایج را متناسب با شرایط فردی آنها، به صورت ایمن، محترمانه و محرمانه فراهم کنیم.

حفاظت از محرمانه بودن، حریم خصوصی و ایمنی

- ما به حریم خصوصی و محرمانه بودن همه مشتریان و افراد خود احترام می گذاریم. ما از همه سوابق مشتریان، از جمله اطلاعات مشتریانی که ممکن است تحت تأثیر خشونت خانوادگی قرار بگیرند، محافظت می کنیم. برای اطلاعات خاص، به خط مشی حفظ حریم خصوصی GWW مراجعه کنید.
- ما مشتریان را برای مدیریت هرگونه تأثیرات مالی توانمند و پشتیبانی می کنیم و به آنها کمک می کنیم تا اطلاعات خود را ایمن نگه دارند. ما مدیریت حساب مداوم را ارائه خواهیم داد که هدف آن رفع نیازهای آنها در لحظه است و از آنها برای حرکت رو به جلو حمایت می کند.
- ما محیطی امن را برای دسترسی مشتریان به اطلاعات و پشتیبانی مربوطه فراهم خواهیم کرد. ما در جامعه ترس از عواقب افشای شرایط، بی اعتمادی به ارائه دهندگان خدمات، شرم، خجالت، زبان، موانع فرهنگی و ترس از اینکه مرتکب متوجه شود، را تصدیق می کنیم.
- برای همه مشتریان، ما در مورد جزئیات صاحب حساب مشترک، از جمله با هیچ مجرم - به طور خاص، بحث نخواهیم کرد.

خسونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

- برای حساب های مالکان مشترک که هر دو نام در عنوان ملک وجود دارد، ما هیچ گونه اطلاعات شخصی (از جمله اطلاعات پستی یا تماس) را با مالک/مالکان دیگر در میان نمی گذاریم.
- برای حساب های اجاره با نام مشترک، می توانیم یک حساب کاربری جدید برای مشتریان ایجاد کنیم، فقط به نام آنها.
- هر پرونده با حساسیت و احترام مدیریت خواهد شد. ما تصدیق می کنیم که هر فرد باید به صورت موردی ارزیابی شود. هنگام حمایت از کسانی که با مشکل مواجه هستند، ما این کار را انجام خواهیم داد: با در نظر گرفتن خواسته های آنها نمایندگی مشتری و اعضای خانواده در معرض خطر را ارتقا دهیم و برای ایمنی همه اعضای خانواده برنامه ریزی کنیم.
- برنامه پشتیبانی مشتری می تواند یک پرچم امن را برای اقدامات ایمنی اضافی برای محافظت در برابر دسترسی مجرم اعمال کند، زیرا فقط تیم جامعه و مراقبت ما به اطلاعات شخصی ایمن مشتریان دسترسی خواهد داشت. این اقدامات پشتیبانی تضمین می کند که هیچ تماسی توسط مشتریان آسیب دیده با مجرم در رابطه با حساب GWW آن مشتری مورد نیاز نیست.
- اگر پرچمی را به حساب مشتری اعمال کنیم، آن پرچم با روش های زیر، حریم خصوصی را بیش تر محافظت خواهد کرد:
 - پنهان کردن تمام اطلاعات شخصی به طوری که فقط تیم جامعه و مراقبت بتواند جزئیات محرمانه نگه داشتن آن را مطابق با خط مشی ها و قوانین مربوطه ببیند.
 - اطلاع رسانی به سایر کارکنان GWW برای انتقال هرگونه تماس یا پرسش به مدیران پرونده ای که آموزش دیده و دارای مهارت کافی برای مدیریت مؤثر تعامل با عاملان خسونت هستند، تا بدین وسیله حریم خصوصی، ایمنی و محرمانگی مشتریانی که خسونت خانوادگی و خانگی را تجربه می کنند حفظ شود؛
 - فعال سازی تدابیر امنیتی اضافه برای حساب های مشترک در مواقعی که عامل خسونت هنوز به بخشی از اطلاعات حساب نیاز دارد. این تدابیر ممکن است شامل رمز عبور یا پرسش و پاسخ امنیتی باشند.

کمک های مالی و مدیریت بدهی

- ما به مشتریانی که تحت تأثیر خسونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند و مشکلات مالی کوتاه مدت یا بلند مدت را تجربه می کنند یا تحت تأثیر آن قرار می گیرند، کمک شخصی ارائه خواهیم داد.
- GWW از بازپرداخت مبالغ پرداخت شده توسط فرد آسیب دیده از سوی عامل خسونت خانگی و خانوادگی جلوگیری می کند تا از منافع مشتری حمایت شود.
- برای مشتریانی که تحت تأثیر خسونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند، ما دسترسی به طیف کاملی از حمایت های مالی ارائه شده از طریق خط مشی پشتیبانی مشتری را فراهم می کنیم²، که با توجه به شرایط فردی و توانایی پرداخت آن ها ممکن است شامل موارد زیر باشد:
 - برنامه های پرداخت انعطاف پذیر، کمک هزینه ها، بخشودگی بدهی یا تعویق پرداخت، ارجاع به طرح کمک هزینه خدمات عمومی (Utility Relief Grant Scheme) و تخفیف ها؛
 - معافیت از اقدامات پیگیری برای وصول بدهی یا قطع خدمات، از جمله بخشودگی سود قبلی ایجاد شده بر بدهی های معوق، جلوگیری از انباشت سود بیشتر، حذف یا تعلیق جریمه های دیرکرد، و توقف فروش بدهی یا اقدامات قانونی؛
 - ارائه معلومات در مورد چگونگی کاهش مصرف آب، بهبود بهره وری آب و ارجاع به برنامه های مربوط به بهره وری آب دولتی.
- ما برای مشتریانی که پس از تجربه خسونت خانوادگی با بدهی باقی مانده اند، حمایت های مضاعف ارائه می دهیم. ما درک می کنیم که مشتریانی با حساب های مشترک ممکن است برای دسترسی به حمایت های مربوط به بدهی با موانعی روبرو باشند. برای این افراد، حمایت های خاص و تدابیر امنیتی مناسب فراهم می کنیم.
- ممکن است تمام یا بخشی از بدهی آنها را بر اساس عوامل مختلفی چشم پوشی کنیم، از جمله:
 - میزان بدهی؛
 - شرایطی که در آن بدهی متحمل شده است (از جمله اگر به دلیل سوء استفاده مالی متحمل شده باشد).

² برای طیف گسترده ای از حمایت های مالی، به خط مشی پشتیبانی مشتری مراجعه کنید.

خسونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

- گزینه های کمک پرداخت که موثر بوده اند (یا می توانند) باشند.
 - شرایط شخصی مشتری و توانایی پرداخت بدهی.
- اگر شرایط مشتری تغییر کند، ما با آنها همکاری خواهیم کرد تا اطمینان حاصل کنیم که کمک بدهی اعمال شده نیز در صورت لزوم تغییر می کند و سازگار می شود.

آموزش و آگاهی

- ما از همه کارمندان و پیمانکارانی که با مشتریانی که ممکن است تحت تأثیر خسونت خانوادگی و خانگی قرار بگیرند حمایت می کنیم تا از طریق موارد زیر دلسوزانه و حساسیت با مشتریان برخورد کنند:
 - آموزش مقدماتی و سالانه برای همه کارکنان، آموزش آگاهی از حریم خصوصی و خانواده و خسونت خانگی با فرآیندهای پشتیبانی برای ایجاد و حفظ دانش مورد نیاز برای پاسخگویی مناسب به مشتریان آسیب دیده از خسونت خانوادگی و خانگی؛
 - از طریق آموزش تخصصی به همه کارکنان مواجهه با مشتری برای تشخیص خسونت خانوادگی و خانگی در همه اشکال آن، نحوه پاسخگویی مناسب و گزینه های ارجاع برای پشتیبانی تخصصی. این آموزش ها شامل نحوه برخورد مناسب با عواملان خسونت نیز می شود، به گونه ای که محرمانگی، حریم خصوصی و ایمنی بازمانده خسونت در اولویت قرار گیرد؛
 - فراهم کردن دسترسی به نظارت یا مشاوره برای حمایت از کارکنان در نقش هایشان هنگام کار با مشتریانی که تحت تأثیر خسونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اند؛
 - ایجاد آگاهی از برابری جنسیتی و چگونگی پیشرفت برابری جنسیتی از طریق یک برنامه اقدام برابری جنسیتی.
- در حالی که GWW در تلاش است تا خدمات استثنایی به مشتریان ارائه دهد، ما درک می کنیم که برخی از مشتریان ممکن است راضی نباشند. خط مشی حل و فصل شکایات ما تعهد ما را برای رسیدگی منصفانه، سریع و حرفه ای به شکایات تشریح می کند. مشتریان در صورت عدم رضایت حق دارند در صورت عدم رضایت به بازرس انرژی و آب و ویکتوریا یا سایر انجمن های حل اختلاف شکایت کنند.

خشونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

کمک و حمایت جامعه

اطلاعات تماس	ساعات کاری	شرح	خدمات پشتیبانی
139276 (13YARN) 13yarn.org.au	24/7	نخستین خط پشتیبانی ملی بحران برای اعضای جامعه بومی که احساس فشار روانی دارند یا در مقابله با شرایط دشوار با مشکل مواجه هستند. این خط، امکان گفت‌وگوی محرمانه و یک‌به‌یک را با پشتیبان بحران آموزش‌دیده‌ای از میان مردم بومی آبورجین و جزایر تنگه تورس که توسط سازمان Lifeline آموزش دیده‌اند، فراهم می‌کند.	13Yarn
732 737 1800 1800RESPECT.org.au پیامک به 0458 737 732	24/7	1800RESPECT خدمات ملی مشاوره، اطلاعات و پشتیبانی خشونت خانگی، خانوادگی و جنسی است	1800RESPECT
03 9326 6066 Asrc.org.au	دوشنبه، سه شنبه، پنجشنبه و جمعه 10 صبح تا 4 بعد از ظهر	از افرادی که به دنبال پناهندگی هستند حمایت می‌کند.	Asylum Seeker Resource Centre
1800 224 636 beyondblue.org.au	24/7	خط کمک آنلاین و تلفنی رایگان برای افراد مبتلا به افسردگی، اضطراب یا سایر مشکلات سلامت روان	Beyond Blue
1800 105 303 djirra.org.au	9 صبح تا 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	از افراد بومی که خشونت خانوادگی و خانگی را تجربه کرده اند یا تجربه کرده اند حمایت می‌کند.	Djirra
1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line	متغیر	اطلاعات رایگان و خدمات پشتیبانی برای افرادی که سوء استفاده از سالمندان را تجربه کرده یا شاهد آن هستند ساعات کار متغیر است.	Elder Abuse Help Line
02 6230 6999 www.everyman.org.au	دوشنبه - جمعه	مشاوره مردان، پیشگیری از خشونت و حمایت از اسکان	EveryMan
03 9362 8300 Foodbank.org.au	8 صبح تا 3 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	از طریق شرکای خیریه خود وعده های غذایی را به ویکتوریایی های نیازمند ارائه می دهد.	Foodbank Victoria
1800 755 988 اگر به مترجم نیاز دارید، لطفاً با TIS به شماره 131 450 تماس بگیرید intouch.org.au	9 صبح تا 5 بعد از ظهر	خدمات، برنامه ها و پاسخ به خشونت خانوادگی در جوامع مهاجر و پناهنده.	In Touch
1800 55 1800 kidshelpline.com.au/	24/7	خدمات مشاوره آنلاین و تلفنی رایگان و محرمانه برای جوانان 5 تا 25 ساله.	Kids Line
1300 792 387 legalaid.vic.gov.au	8 صبح تا 6 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	کمک حقوقی و سایر حمایت ها برای خشونت، سوء استفاده و ایمنی شخصی	Legal Aid Vic
13 11 14 Lifeline.org.au	24/7	اطلاعات در مورد خشونت خانوادگی، حمایت از بحران، و خدمات پیشگیری از خودکشی	Lifeline
1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service	24/7	نقطه تماس مرکزی برای مردانی که می خواهند در مورد استفاده خود از خشونت صحبت کنند و برای جلوگیری از آن حمایت کسب کنند. حمایت و ارجاع برای مردانی که قربانی خشونت خانوادگی هستند نیز ارائه می‌شود.	Men's Referral Service

خسونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

اطلاعات تماس	ساعات کاری	شرح	خدمات پشتیبانی
1300 78 99 78 mensline.org.au	24/7	خدمات مشاوره تلفنی و آنلاین برای مردان دارای نگرانی های خانوادگی و مرتبط با روابط	MensLine
1800 007 007 Ndh.org.au	9.30 صبح تا 4.30 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	مشاوران مالی حرفه ای که خدمات رایگان، مستقل و محرمانه ارائه می دهند.	National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia
orangedoor.vic.gov.au	9 صبح تا 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	خدمات رایگان برای بزرگسالان، کودکان و نوجوانانی که خسونت خانوادگی و خانگی را تجربه می کنند یا تجربه کرده اند	Orange Door
1800 184 527 Qlife.org.au	هر روز ساعت 3 بعد از ظهر تا نیمه شب	Qlife پشتیبانی و ارجاع همتایان LGBTQIA+ ناشناس و رایگان را برای افرادی در استرالیا که می خواهند در مورد تمایلات جنسی، جنسیت، بدن، احساسات یا روابط صحبت کنند، ارائه می دهد.	Qlife
1800 729 367 0480 017 246 rainbow-door.org.au	هر روز 10 صبح تا 5 بعد از ظهر	مشاوره تخصصی به افراد LGBTQIA+ و دوستان و خانواده های آنها.	Rainbow Door
03 8346 5200 safeandequal.org.au	9 صبح تا 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	بالاترین نهاد برای خدمات تخصصی خسونت خانوادگی، برای ارائه حمایت از بازماندگان قربانی در ویکتوریا.	Safe and Equal
1800 015 188 Safesteps.org.au	24/7	خدمات پشتیبانی تخصصی برای هر کسی در ویکتوریا که خسونت خانوادگی و خانگی را تجربه می کند یا از آن می ترسد	Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)
1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/	9 صبح تا 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه	به صورت ملی توسط شبکه UnitingCare اجرا می شود و از افرادی که از خسونت خانوادگی فرار می کنند، حمایت می کند.	Uniting
1800 134 130 Wire.org.au	9 صبح تا 7 بعد از ظهر دوشنبه تا پنجشنبه 9 صبح تا 5 بعد از ظهر جمعه	پشتیبانی، ارجاع و اطلاعات رایگان را برای زنان، افراد غیر باینری و جنسیتی متفاوت ارائه می دهد.	Women's Information & Referral Exchange (WIRE)

استراتژی/اجرا

این خط مشی از طریق چرخه برنامه ریزی تجاری سالانه ما اجرا می شود که خط مشی های ما را نظارت می کند و زمینه های اقدام، الزامات منابع و بازه های زمانی تحویل را مشخص می کند. این منشور مشتری مسکونی 2024-2028، برنامه پشتیبانی مشتری، رفتارهای کارکنان تجربه مشتری و فرآیندهای مدیریتی مرتبط را راهنمایی می کند.

خشونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

همه کارکنان تجربه مشتری در طول القای مقدمه در مورد سیاست خشونت خانوادگی و خانگی و فرآیندهای مرتبط آموزش می بینند و با آموزش و مربیگری تکمیل می شوند تا اطمینان حاصل شود که با مشتریان با حساسیت و احترام رفتار می شود.

این خط مشی در وب سایت GWW منتشر شده است و تمام تلاش خود را برای ارائه منابع به زبان های مختلف انجام خواهد داد. یک نسخه را می توان در صورت درخواست برای مشتریان ما ایمیل یا ارسال کرد.

نقش ها و مسئولیت ها

هیئت مدیره مسئول نظارت بر اجرای این خط مشی است.

تیم رهبری اجرایی (ELT) مسئول گنجاندن مسئولیت های ما تحت این خط مشی در فعالیت های برنامه ریزی تجاری ما است.

مدیر کل تجربه مشتری، مسئول هدایت، بررسی و گزارش در مورد اجرا و مدیریت مداوم خط مشی خشونت خانوادگی و خانگی برای مشتریان ما است.

تیم رهبری ارشد و رهبران تیم مسئول اطمینان از آموزش کارکنان با مشتری در خط مشی خشونت خانوادگی و خانگی (از جمله برنامه های مرتبط) هستند و می توانند با حساسیت با مشتریان تعامل داشته باشند.

همه کارکنان مسئول پیروی از خط مشی ها، دستورالعمل ها و فرآیندهای مربوط به GWW مربوط به این خط مشی هستند و درک روشنی از چگونگی تأثیر این خط مشی بر وظایف شغلی خود داشته باشند.

مراجع و اسناد مرتبط

سایر خط مشی ها، رویه ها و دستورالعمل های مرتبط GWW عبارتند از:

پایان دادن به خشونت خانوادگی - برنامه 10 ساله ویکتوریا برای تغییر

کمیسیون خدمات ضروری استاندارد صنعت آب - خدمات مشتری شهری نسخه 4 شامل اصلاحات تا 1 ژوئیه 2024

منشور مشتریان مسکونی 2024-2028

خط مشی پشتیبانی مشتری

خط مشی امنیت اطلاعات

خط مشی حفظ حریم خصوصی

خط مشی حل و فصل شکایات

خط مشی اجتماعی

خط مشی مدیریت ریسک

خشونت خانوادگی و خانگی - خط مشی کارکنان

خشونت خانوادگی و خانگی - خط مشی مشتری

فرایند بررسی

این خط مشی سالانه بررسی خواهد شد

تایید شده توسط تیم رهبری اجرایی 17 (ELT) آوریل 2025

موعد بعدی برای بررسی توسط ELT در آوریل 2026

جدول کنترل نسخه

نسخه شماره	صاحب سند	تغییر / به روز رسانی	تاریخ
1.0	مدیر کمک مشتری	ایجاد خط مشی جداگانه خشونت خانوادگی برای کارمندان	آگست 2023
2.0	مدیر کمک مشتری	بررسی خارجی توسط Safe & Equal	آوریل 2024
3.0	مدیر کمک مشتری	بررسی خارجی توسط شرکت با مسئولیت محدود Uniting (ویکتوریا و تاسمانی)	فوریه 2025