

## लक्ष्य

यह नीति बताती है कि ग्रेटर वेस्टर्न वाटर (GWW) के कर्मचारी और ठेकेदार परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित सभी ग्राहकों का समर्थन कैसे करते हैं और परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों की गोपनीयता, सुरक्षा और गोपनीयता को प्राथमिकता देने को कितना महत्व देते हैं।

GWW परिवार और घरेलू हिंसा को समाज में एक समस्या के रूप में देखता है और रोकथाम के प्रयासों में योगदान देने और अपने उत्पादों, सेवाओं, प्रणालियों और प्रक्रियाओं के कारण हो सकने वाले नुकसानों के जोखिम को कम करने के हमारे दायित्व को पहचानता है।

GWW अपने सभी रूपों में पारिवारिक और घरेलू हिंसा के अपराध की निंदा करता है और सभी पीड़ित बचे लोगों, उनके परिवारों और समाज पर परिवार और घरेलू हिंसा के लघु और दीर्घकालिक महत्वपूर्ण प्रभावों को पहचानता है।

GWW परिवार और घरेलू हिंसा से बचे पीड़ितों का समर्थन करने में आवश्यक सेवाओं की अनूठी भूमिका को समझता है और परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित हमारे ग्राहकों का समर्थन करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह संपन्न लोगों और देश के लिए हमारी दृष्टि के साथ संरेखित करता है। हमारे लोग हमारे कर्मचारी, भागीदार, ग्राहक और समुदाय हैं। हमारी दृष्टि विश्वसनीय जल सेवाओं को इस तरह से वितरित करना है जो लोगों को आर्थिक, सामाजिक, पर्यावरणीय और सांस्कृतिक रूप से पनपने में सहायता करता है।

यह नीति पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों का समर्थन करते समय हमारे निर्णयों और कार्यों को सूचित करती है, और यह सुनिश्चित करती है कि हम आवश्यक सेवा आयोग जल उद्योग मानक - शहरी ग्राहक सेवा संस्करण 4 में उल्लिखित दायित्वों को पूरा करते हैं, जिसमें 1 जुलाई 2024 (जल उद्योग मानक) तक संशोधन शामिल हैं।

## गुंजाइश

यह नीति उन सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनकी पहचान पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित के रूप में की गई है। GWW समझता है कि ग्राहकों को स्वयं की पहचान करके, GWW द्वारा, एक स्वतंत्र वित्तीय परामर्शदाता या केस वर्कर द्वारा, या ग्राहक की ओर से और उसकी सहमति से कार्य करने वाले किसी अन्य पेशेवर द्वारा पारिवारिक हिंसा से प्रभावित के रूप में पहचाना जा सकता है। इसमें वे सभी व्यावसायिक ग्राहक शामिल हैं जिसे इस नीति में उल्लिखित समर्थन की आवश्यकता है। उदाहरण के लिए, किसी व्यावसायिक नाम के अंतर्गत संचालन करने वाला परिवार के स्वामित्व वाला व्यवसाय स्वामी भी इस नीति में वर्णित सहायता के लिए पात्र हो सकता है। हम यह भी जानते हैं कि हमारा कोई भी ग्राहक पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित हो सकता है, और हो सकता है कि वे अपनी पहचान उजागर न करना चाहते हों और उन्हें अलग तरह से समर्थन दिया जा सकता है।

## उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य GWW कर्मचारियों और ठेकेदारों के लिए परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित सभी ग्राहकों का समर्थन करना है। इस नीति के माध्यम से, हम अपने लोगों को परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों की गोपनीयता, सुरक्षा और गोपनीयता को प्राथमिकता देने के लिए उन ग्राहकों के लिए विशेष, अनुरूप सेवाओं के साथ समर्थन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जिन्हें हमारे समर्थन की आवश्यकता है, हमारे समुदाय के बीच विश्वास का निर्माण करते हैं, और 'संपन्न लोगों' के हमारे दृष्टिकोण को जीवन में लाते हैं।

ग्राहक अनुभव के लिए हमारे उद्देश्यों को पूरा करने में, GWW हमारी दृष्टि और रणनीतिक उद्देश्यों का समर्थन करता है:

हमारी दृष्टि लोगों और देश को संपन्न करने के लिए है।<sup>1</sup>

<sup>1</sup> GWW 2030 कॉर्पोरेट रणनीति

- यह समझकर ग्राहक अनुभव में सुधार करना कि हमारे ग्राहकों और समुदायों के लिए सबसे महत्वपूर्ण क्या है। हम जारी रखेंगे:

यह सुनिश्चित करने के लिए हमारे सामुदायिक समावेश फ्रेमवर्क को लागू करें कि ग्राहक और समुदाय की आवाज़ सुनी जाए और निर्णय लेने में उपयोग की जाए

जीवन यापन की खर्चों के दबाव का सामना करने में भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले ग्राहकों का समर्थन करें

यह सुनिश्चित करने के लिए हमारी ग्राहक सेवा में सुधार करें कि ग्राहक मुद्दों को उठाने में समर्थित महसूस करें और उन्हें हल करने की हमारी क्षमता में विश्वास रखें

सभी प्रकार की पारिवारिक और घरेलू हिंसा के बारे में जागरूकता पैदा करें

## परिभाषाएँ

अवधि	परिभाषा
परिभाषित के रूप में पारिवारिक हिंसा पारिवारिक हिंसा संरक्षण अधिनियम 2008 (Vic) के तहत	<p>पारिवारिक हिंसा को पारिवारिक हिंसा संरक्षण अधिनियम 2008 (विक) के तहत परिभाषित किया गया है के रूप में:</p> <p>(a) उस व्यक्ति के परिवार के सदस्य के प्रति किसी व्यक्ति द्वारा व्यवहार यदि वह व्यवहार:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) शारीरिक या यौन रूप से अपमानजनक है; नहीं तो</li> <li>(ii) भावनात्मक या मनोवैज्ञानिक रूप से अपमानजनक है; नहीं तो</li> <li>(iii) आर्थिक रूप से अपमानजनक है; नहीं तो</li> <li>(iv) खतरा पैदा कर रहा है; नहीं तो</li> <li>(v) जबरदस्ती है; नहीं तो</li> <li>(vi) किसी अन्य तरीके से परिवार के सदस्य को नियंत्रित या हावी करता है और उस परिवार के सदस्य को उस परिवार के सदस्य या किसी अन्य व्यक्ति की सुरक्षा या भलाई के लिए डर महसूस करने का कारण बनता है; नहीं तो</li> </ul> <p>(b) किसी व्यक्ति द्वारा व्यवहार जो किसी बच्चे को सुनने या गवाह करने का कारण बनता है, या अन्यथा पैराग्राफ (a) में निर्दिष्ट व्यवहार के प्रभावों के संपर्क में आता है।</p>

## संपर्क करें

- जब ऐसा करना सुरक्षित हो, तो हम अनुशंसा करते हैं कि ग्राहक हमसे 13 44 99 पर संपर्क करें और सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.30 बजे से शाम 5 बजे तक प्राथमिकता वाले समर्थन के लिए मेनू में पारिवारिक और घरेलू हिंसा विकल्प चुनें।
- ऐसे मामलों में जहां पारिवारिक हिंसा का पता चलता है (जिसमें इसे उजागर करना भी शामिल है), हम ग्राहक को सीधे हमारी सामुदायिक और देखभाल टीम विशेष सहायता के लिए संदर्भित करेंगे। उनके सभी विवरण और जानकारी को सख्ती से गोपनीय रखा जाएगा।
- हमारी सामुदायिक और देखभाल टीम सालाना विशेष परिवार और घरेलू प्रशिक्षण से गुजरती है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे प्रकटीकरण का समर्थन करने के लिए एक सुरक्षित और सम्मानजनक वातावरण प्रदान कर सकें।
- एक बार जब कोई ग्राहक हमारे कार्यक्रम में होता है, तो उन्हें कॉल करने के लिए एक सीधी रेखा दी जाएगी ताकि उन्हें अपनी कहानी दोहरानी न पड़े।
- हम गैर-अंग्रेजी बोलने वाले ग्राहकों के लिए एक मुफ्त अनुवाद और दुभाषिया सेवा प्रदान करते हैं। ग्राहकों को 9313 8989 पर कॉल करना चाहिए और दुभाषिए से जुड़ने के लिए हमें अपनी पसंदीदा भाषा बतानी चाहिए।
- श्रवण बाधित ग्राहकों के लिए, हम 13 36 77 पर राष्ट्रीय रिले सेवा प्रदान करते हैं।
- हम 23 विभिन्न भाषाओं में अनुवादित जानकारी तक पहुंच भी प्रदान करते हैं, जिसे हमारी वेबसाइट पर देखा जा सकता है।

## दायित्व

हम मानते हैं कि पारिवारिक और घरेलू हिंसा से बचे पीड़ितों को व्यवहार की एक विस्तृत श्रृंखला का अनुभव होता है जो शारीरिक हिंसा तक सीमित नहीं है। इसमें अक्सर आर्थिक, भावनात्मक या मनोवैज्ञानिक दुर्व्यवहार, जबरदस्त नियंत्रण और परिवार और घरेलू हिंसा के अन्य रूप शामिल हो सकते हैं, जिन्हें व्यक्तिगत परिस्थितियों के आधार पर विभिन्न प्रकार के समर्थन की आवश्यकता होगी।

हम मानते हैं कि पारिवारिक और घरेलू हिंसा विभिन्न लिंगों के लोगों को प्रभावित करती है, और हम स्वीकार करते हैं कि महिलाओं के खिलाफ हिंसा की संभावना अधिक है। लैंगिक असमानता को नुकसान या भेदभाव के अन्य रूपों से जोड़ा जा सकता है जो एक व्यक्ति आदिवासी, आयु, विकलांगता, जातीयता, लिंग पहचान, जाति, धर्म, यौन अभिविन्यास और अन्य विशेषताओं के आधार पर अनुभव कर सकता है।

सभी प्रकार के पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों का समर्थन करते समय हमारी दृष्टि को प्राप्त करने के लिए, हम निम्नलिखित के लिए प्रतिबद्ध हैं:

- हम उत्पादों, सेवाओं, प्रणालियों और प्रक्रियाओं के विकास में डिजाइन सिद्धांतों द्वारा सुरक्षा को शामिल करेंगे और इनकी ऑडिटिंग करेंगे ताकि परिवार के सदस्यों को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसक और/या नियंत्रित व्यवहार का उपयोग करने के लिए हमारे उत्पादों, सेवाओं, प्रणालियों और प्रक्रियाओं का दुरुपयोग करने वाले लोगों के जोखिम को कम किया जा सके।
- जब कोई ग्राहक GWW को सलाह देता है कि वे पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित हैं, तो हम उन्हें अपना खाता बंद करने का अवसर प्रदान करेंगे। इसका मतलब है कि उनका खाता केवल हमारी सामुदायिक और देखभाल टीम द्वारा प्रबंधित और देखा जाएगा, जिससे ग्राहक को अपने खाते पर लागू सुरक्षा के स्तर को चुनने का अधिकार मिलेगा। GWW को सबूत की आवश्यकता नहीं है और वह लोगों की बातों के अनुसार कार्य करेगा।
- हम सक्रिय रूप से उन ग्राहकों की पहचान करेंगे जो पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित हो सकते हैं ताकि उन्हें समर्थन के लिए हमारी सामुदायिक और देखभाल टीम से मिलवाया जा सके।
- हम पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों के साथ काम करेंगे ताकि उनकी व्यक्तिगत परिस्थितियों के लिए सुरक्षित, सम्मानपूर्वक और गोपनीय रूप से सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त करने के लिए सावधानीपूर्वक और संवेदनशील प्रतिक्रिया प्रदान की जा सके।

## गोपनीयता, निजता और सुरक्षा की रक्षा करना

- हम अपने सभी ग्राहकों और व्यक्तियों की गोपनीयता और निजता का सम्मान करते हैं। हम सभी ग्राहक रिकॉर्ड की सुरक्षा करते हैं, जिसमें उन ग्राहकों की जानकारी शामिल है जो पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हो सकते हैं। विशिष्ट जानकारी के लिए, GWW की गोपनीयता नीति देखें
- हम ग्राहकों को किसी भी वित्तीय प्रभाव का प्रबंधन करने के लिए सशक्त और समर्थन करेंगे और उनकी जानकारी को सुरक्षित रखने में उनकी मदद करेंगे। हम चालू खाता प्रबंधन प्रदान करेंगे जिसका उद्देश्य उस पल में उनकी जरूरतों को पूरा करना है और उन्हें आगे बढ़ने के लिए समर्थन करना है।

- हम ग्राहकों को प्रासंगिक जानकारी और समर्थन तक पहुंचने के लिए एक सुरक्षित वातावरण प्रदान करेंगे। हम समुदाय में उनकी परिस्थितियों का खुलासा करने के परिणामों के डर, सेवा प्रदाताओं के अविश्वास, शर्म, शर्मिंदगी, भाषा, सांस्कृतिक बाधाओं और अपराधी के डर को समझते हैं।
- सभी ग्राहकों के लिए, हम संयुक्त खाताधारक के विवरण पर चर्चा नहीं करेंगे, खासतौर पर किसी भी अपराधी के साथ;
  - संयुक्त मालिकों के खातों के लिए जहां दोनों नाम संपत्ति के शीर्षक पर हैं, हम अन्य मालिक के साथ किसी भी व्यक्तिगत विवरण (डाक या संपर्क विवरण सहित) पर चर्चा नहीं करेंगे;
  - संयुक्त नाम में किरायेदारी खातों के लिए, हम ग्राहकों के लिए केवल उनके नाम पर एक नया खाता बना सकते हैं।
- प्रत्येक मामले को संवेदनशीलता और सम्मान के साथ प्रबंधित किया जाएगा। हम स्वीकार करते हैं कि प्रत्येक व्यक्ति को मामला-दर-मामला आधार पर मूल्यांकन करने की आवश्यकता होगी। उन लोगों का समर्थन करते समय जो कठिनाइयों का सामना कर रहे हैं, हम यह कार्य करेंगे: ग्राहक और परिवार के सदस्यों की एजेंसी को उनकी इच्छाओं पर विचार करके और परिवार के सभी सदस्यों की सुरक्षा के लिए योजना बनाकर बढ़ावा देना।
- ग्राहक सहायता कार्यक्रम अपराधी पहुंच से बचाने के लिए अतिरिक्त सुरक्षा उपायों के लिए एक सुरक्षित ध्वज लागू कर सकता है क्योंकि केवल हमारी सामुदायिक और देखभाल टीम के पास ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी सुरक्षित करने की पहुंच होगी। ये समर्थन उपाय सुनिश्चित करते हैं कि प्रभावित ग्राहकों द्वारा उस ग्राहक के GWW खाते के संबंध में अपराधी के साथ किसी संपर्क की आवश्यकता नहीं है।
- यदि हम ग्राहक खाते में एक ध्वज लागू करते हैं, तो वह ध्वज इस प्रकार से गोपनीयता की और रक्षा करेगा:
  - सभी व्यक्तिगत जानकारी को मास्क करना ताकि केवल सामुदायिक और देखभाल टीम ही विवरण देख सके, इसे हमारी नीतियों और प्रासंगिक कानून के अनुरूप गोपनीय रखते हुए;
  - अन्य GWW कर्मचारियों को किसी भी कॉल या पूछताछ को केस मैनेजरों को स्थानांतरित करने के लिए सचेत करना, जो अपराधी से बातचीत करने को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए प्रशिक्षित और कुशल हैं, परिवार और घरेलू हिंसा का अनुभव करने वाले ग्राहकों की गोपनीयता, सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं;

- संयुक्त खातों के लिए अतिरिक्त सुरक्षा उपायों को सक्षम करना जब अपराधियों को अभी भी खाते तक कुछ पहुंच की आवश्यकता होती है। इसमें पासवर्ड या गुप्त प्रश्न और उत्तर शामिल हो सकते हैं।

## वित्तीय सहायता और ऋण प्रबंधन

- हम पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों को व्यक्तिगत सहायता प्रदान करेंगे जो वित्तीय कठिनाइयों का सामना कर रहे हैं या प्रभावित हैं, या तो अल्पकालिक या दीर्घकालिक।
- GWW परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित व्यक्ति द्वारा किए गए भुगतान की वापसी के लिए आवेदन करने वाले अपराधी से सुरक्षा प्रदान करता है।
- पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों के लिए, हम ग्राहक सहायता नीति<sup>2</sup> के माध्यम से दी जाने वाली वित्तीय सहायता की पूरी श्रृंखला तक पहुंच प्रदान करते हैं, ग्राहक की स्थिति और भुगतान करने की क्षमता को ध्यान में रखते हुए, जिसमें शामिल हो सकते हैं:
  - लचीली भुगतान व्यवस्था, अनुदान, ऋण माफी या स्थगन, उपयोगिता राहत अनुदान योजना और रियायतों के लिए रेफरल;
  - आगे की वसूली कार्रवाई या आपूर्ति के प्रतिबंध से छूट, जिसमें बकाया राशि पर अर्जित किसी भी पूर्व ब्याज को माफ करना, ब्याज के आगे उपार्जन से छूट, विलंब शुल्क माफ करना या निलंबित करना और ऋण की बिक्री या कानूनी कार्रवाई को निलंबित करना शामिल है;
  - पानी के उपयोग को कम करने, जल दक्षता में सुधार करने और प्रासंगिक सरकारी जल दक्षता कार्यक्रमों के लिए रेफरल के बारे में जानकारी प्रदान करना।
- हम पारिवारिक हिंसा से प्रभावित उन ग्राहकों के लिए अतिरिक्त सहायता और सहायता प्रदान करेंगे जिन पर कर्ज चढ़ा हुआ है। हम मानते हैं कि संयुक्त खातों वाले ग्राहकों को ऋण के साथ समर्थन प्राप्त करने में बाधाओं का सामना करना पड़ता है। हम इन ग्राहकों के लिए अनुरूप समर्थन और सुरक्षा उपाय प्रदान करते हैं।
- हम कई कारकों के आधार पर उनके सभी या कुछ ऋण माफ कर सकते हैं, जिनमें शामिल हैं:
  - ऋण की राशि;
  - जिन परिस्थितियों में ऋण लिया गया था (जिसमें वित्तीय दुरुपयोग के कारण यह भी शामिल है);

<sup>2</sup> वित्तीय सहायता की पूरी श्रृंखला के लिए ग्राहक सहायता नीति देखें।

- भुगतान सहायता विकल्प जो प्रभावी रहे हैं (या हो सकते हैं);
- ग्राहक की व्यक्तिगत परिस्थितियों और ऋण का भुगतान करने की क्षमता।

यदि किसी ग्राहक की परिस्थितियाँ बदलती हैं, तो हम यह सुनिश्चित करने के लिए उनके साथ काम करेंगे कि लागू की गई ऋण सहायता भी बदलती है और आवश्यकतानुसार अनुकूल होती है।

## प्रशिक्षण और जागरूकता

- हम उन ग्राहकों के साथ काम करने वाले सभी कर्मचारियों और ठेकेदारों का समर्थन करते हैं जो ग्राहकों के साथ करुणापूर्वक और संवेदनशीलता से निपटने के लिए पारिवारिक और घरेलू हिंसा से प्रभावित हो सकते हैं:
  - सभी कर्मचारियों के लिए प्रेरण और वार्षिक प्रशिक्षण, जिसमें परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों को उचित प्रतिक्रिया देने के हेतु आवश्यक ज्ञान हासिल करने और बनाए रखने के लिए सहायक प्रक्रियाओं के साथ गोपनीयता और परिवार और घरेलू हिंसा जागरूकता प्रशिक्षण को कवर किया जाता है;
  - अपने सभी रूपों में परिवार और घरेलू हिंसा को पहचानने के लिए ग्राहकों का सामना करने वाले सभी कर्मचारियों के विशेषज्ञ प्रशिक्षण से, विशेषज्ञ सहायता के लिए उचित और रेफरल विकल्पों का जवाब देना सीखें। इसमें पीड़ित उत्तरजीवी की गोपनीयता, निजता और सुरक्षा को प्राथमिकता देते हुए अपराधियों से उचित तरीके से निपटना शामिल है;
  - परिवार और घरेलू हिंसा से प्रभावित ग्राहकों के साथ काम करते समय कर्मचारियों को उनकी भूमिकाओं में सहायता करने के लिए पर्यवेक्षण या परामर्श तक पहुंच प्रदान करना;
  - लैंगिक समानता के बारे में जागरूकता पैदा करना और कैसे GWW लैंगिक समानता कार्य योजना के माध्यम से लैंगिक समानता की प्रगति कर रहा है।
- जबकि GWW असाधारण ग्राहक सेवा प्रदान करने का प्रयास करता है, हम समझते हैं कि कुछ ग्राहक संतुष्ट नहीं हो सकते हैं। हमारी शिकायत समाधान नीति शिकायतों को निष्पक्ष, तुरंत और पेशेवर रूप से संबोधित करने की हमारी प्रतिबद्धता को रेखांकित करती है। ग्राहकों को ऊर्जा और जल लोकपाल विक्टोरिया या अन्य विवाद समाधान मंच के साथ शिकायत दर्ज करने का अधिकार है यदि वे संतुष्ट नहीं हैं।

**सामुदायिक सहायता और समर्थन**

समर्थन सेवा	विवरण	संचालन घंटे	सम्पर्क करने का विवरण
13Yarn	उन लोगों के लिए पहली राष्ट्रीय संकट समर्थन लाइन जो भावुक महसूस कर रहे हैं या जिन्हें मुकाबला करने में कठिनाई हो रही है। ये लाइफलाइन-प्रशिक्षित आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर क्राइसिस समर्थक के साथ एक गोपनीय एक के साथ एक यारनिंग अवसर प्रदान करते हैं।	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT राष्ट्रीय घरेलू, पारिवारिक और यौन हिंसा परामर्श, सूचना और सहायता सेवा है	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au टेक्स्ट 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	शरण मांगने वाले लोगों को सहायता प्रदान करता है।	सोम, मंगल, गुरु और शुक्र सुबह 10 बजे से शाम 4 बजे तक	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	अवसाद, चिंता या अन्य मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं से ग्रस्त लोगों के लिए मुफ्त ऑनलाइन और टेलीफोन हेल्पलाइन	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	आदिवासी लोगों का समर्थन करता है जो परिवार और घरेलू हिंसा का अनुभव कर रहे हैं या जिन्होंने अनुभव किया है।	सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक सोम - शुक्र	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	उन लोगों के लिए मुफ्त सूचना और सहायता सेवाएं जिन्होंने किसी वृद्ध व्यक्ति के शोषण का अनुभव किया है या देखा है, संचालन का समय अलग-अलग होता है।	अलग-अलग	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	पुरुषों का परामर्श, हिंसा की रोकथाम, और आवास सहायता	सोम - शुक्र	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	अपने चैरिटी भागीदारों के माध्यम से विक्टोरियाई लोगों को भोजन प्रदान करता है।	सुबह 8 बजे से दोपहर 3 बजे तक सोम-शुक्र	03 9362 8300 Foodbank.org.au

समर्थन सेवा	विवरण	संचालन घंटे	सम्पर्क करने का विवरण
In Touch	प्रवासी और शरणार्थी समुदायों में पारिवारिक हिंसा के लिए सेवाएं, कार्यक्रम और प्रतिक्रियाएं।	सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक	1800 755 988 यदि आपको अनुवादक की आवश्यकता है तो टीआईएस (TIS) को 131 450 पर कॉल करें intouch.org.au
Kids Line	5 से 25 वर्ष की आयु के युवाओं के लिए मुफ्त, गोपनीय ऑनलाइन और फोन परामर्श सेवा।	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	हिंसा, दुर्व्यवहार और व्यक्तिगत सुरक्षा के लिए कानूनी सहायता और अन्य सहायता	सुबह 8 बजे - शाम 6 बजे सोम - शुक्र	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	पारिवारिक हिंसा, संकट सहायता और आत्महत्या रोकथाम सेवाओं के बारे में जानकारी	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	उन पुरुषों के लिए संपर्क का केंद्रीय बिंदु जो हिंसा के उपयोग के बारे में बात करना चाहते हैं और इसे रोकने के लिए समर्थन प्राप्त करना चाहते हैं। पारिवारिक हिंसा के पुरुष पीड़ितों को समर्थन और रेफरल।	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	परिवार और रिश्ते की चिंताओं वाले पुरुषों के लिए टेलीफोन और ऑनलाइन परामर्श सेवा	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	पेशेवर वित्तीय परामर्शदाता जो एक मुफ्त, स्वतंत्र और गोपनीय सेवा प्रदान करते हैं।	सुबह 9.30 से शाम 4.30 बजे तक सोम - शुक्र	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	उन वयस्कों, बच्चों और युवाओं के लिए मुफ्त सेवा जो परिवार और घरेलू हिंसा का अनुभव कर रहे हैं या अनुभव किया है	सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक सोम - शुक्र	orangedoor.vic.gov.au

समर्थन सेवा	विवरण	संचालन घंटे	सम्पर्क करने का विवरण
Qlife	Qlife ऑस्ट्रेलिया में कामुकता, लिंग, शरीर, भावनाओं या रिश्तों के बारे में बात करने के इच्छुक लोगों के लिए गुमनाम और मुफ्त LGBTQIA+ सहकर्मि समर्थन और रेफरल प्रदान करता है।	हर दिन दोपहर 3 बजे-आधी रात	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	LGBTIQ+ लोगों और उनके दोस्तों और परिवारों को विशेषज्ञ सलाह।	सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक हर दिन	1800 729 367 या टेक्स्ट करें 0480 017 246 पर rainbow-door.org.au
Safe and Equal	विक्टोरिया में पीड़ित बच्चे लोगों को सहायता प्रदान करने के लिए विशेषज्ञ पारिवारिक हिंसा सेवाओं के लिए शिखर निकाय।	सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक सोम - शुक्र	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	विक्टोरिया में किसी भी व्यक्ति के लिए विशेषज्ञ सहायता सेवाएं जो परिवार और घरेलू हिंसा का अनुभव कर रहे हैं या जिन्हें इनका डर है	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	पारिवारिक हिंसा से भागने वाले लोगों का समर्थन करने के लिए यूनिटिंगकेयर नेटवर्क द्वारा राष्ट्रीय स्तर पर चलाया जाता है।	सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक सोम - शुक्र	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	महिलाओं, गैर-बाइनरी और लिंग विविध लोगों के लिए मुफ्त समर्थन, रेफरल और जानकारी प्रदान करता है।	सुबह 9 बजे - शाम 7 बजे सोम - गुरु 9 पूर्वाह्न 5 बजे शुक्रवार	1800 134 130 Wire.org.au

## रणनीति/कार्यान्वयन

यह नीति हमारे वार्षिक व्यवसाय नियोजन चक्र के माध्यम से कार्यान्वित की जाती है, जो हमारी नीतियों की निगरानी करती है और कार्रवाई के लिए क्षेत्रों की पहचान करती है, आवश्यकताओं को पूरा करती है और डिलीवरी के लिए समय-सीमा निर्धारित करती है। यह हमारे आवासीय ग्राहक चार्टर 2024-2028, ग्राहक सहायता कार्यक्रम, ग्राहक अनुभव कर्मचारी व्यवहार और संबंधित प्रबंधन प्रक्रियाओं का मार्गदर्शन करता है।

सभी ग्राहक अनुभव कर्मचारियों को परिवार और घरेलू हिंसा नीति और प्रेरण के दौरान संबंधित प्रक्रियाओं में प्रशिक्षित किया जाएगा, पुनश्चर्या प्रशिक्षण और कोचिंग द्वारा पूरक किया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहकों को संवेदनशीलता और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाता है।

नीति GWW वेबसाइट पर प्रकाशित की गई है, और विभिन्न भाषाओं में संसाधन प्रदान करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाएगा। अनुरोध पर हमारे ग्राहकों को एक प्रति ईमेल या पोस्ट की जा सकती है।

## भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

बोर्ड इस नीति के कार्यान्वयन की निगरानी के लिए जिम्मेदार है।

कार्यकारी नेतृत्व टीम (ELT) हमारी व्यावसायिक योजना गतिविधियों में इस नीति के तहत हमारी जिम्मेदारियों को शामिल करने के लिए जिम्मेदार है।

ग्राहक अनुभव के महाप्रबंधक हमारे ग्राहकों के लिए परिवार और घरेलू हिंसा नीति के कार्यान्वयन और चल रहे प्रबंधन पर निर्देशन, समीक्षा और रिपोर्टिंग के लिए जिम्मेदार हैं।

वरिष्ठ नेतृत्व टीम और टीम लीडर यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि ग्राहक का सामना करने वाले कर्मचारियों को परिवार और घरेलू हिंसा नीति (संबंधित कार्यक्रमों सहित) में प्रशिक्षित किया जाता है और वे ग्राहकों के साथ संवेदनशील रूप से जुड़ सकते हैं।

सभी कर्मचारी इस नीति से संबंधित प्रासंगिक GWW नीतियों, दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं का पालन करने के लिए जिम्मेदार हैं ताकि यह समझ विकसित हो सके कि इस नीति से उनके कार्य कार्य कैसे प्रभावित होते हैं।

## संदर्भ और संबंधित दस्तावेज

अन्य प्रासंगिक GWW नीतियों, प्रक्रियाओं और दिशानिर्देशों में शामिल हैं:

पारिवारिक हिंसा को समाप्त करना - विक्टोरिया की परिवर्तन के लिए 10 साल की योजना

आवश्यक सेवा आयोग जल उद्योग मानक - शहरी ग्राहक सेवा संस्करण 4 1 जुलाई 2024 तक संशोधनों को शामिल करता है

आवासीय ग्राहक चार्टर 2024 -2028

ग्राहक सहायता नीति

सूचना सुरक्षा नीति

गोपनीयता नीति

शिकायत समाधान नीति

सामाजिक नीति

जोखिम प्रबंधन नीति

परिवार और घरेलू हिंसा - कर्मचारी नीति

## समीक्षा प्रक्रिया

नीति की सालाना समीक्षा की जाएगी

कार्यकारी नेतृत्व टीम (ELT) द्वारा स्वीकृत 17 अप्रैल 2025

अगला अप्रैल 2026 में ELT द्वारा समीक्षा के लिए देय है

संस्करण नियंत्रण तालिका

संस्करण सं.	दस्तावेज का मालिक	बदलाव/अद्यतन	दिनांक
1.0	ग्राहक सहायता प्रबंधक	कर्मचारियों के लिए अलग पारिवारिक हिंसा नीति बनाएं	अगस्त 2023
2.0	ग्राहक सहायता प्रबंधक	सेफ एंड इक्वल द्वारा बाहरी समीक्षा	अप्रैल 2024
3.0	ग्राहक सहायता प्रबंधक	यूनाइटेडिंग (विक्टोरिया एंड तस्मानिया) लिमिटेड द्वारा बाहरी समीक्षा	फरवरी 2025