

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mişterîyan

Armanc

Ev polîtîka diyar dike ka karmend û peymankarên Greater Western Water (GWW) çawa piştgiriya didin hemî xerîdarên ku ji Tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne û girîngiya pêşîniyê dayîna nepenî, ewlehî û nepenîya xerîdarên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne.

GWW girîngiya tundûtûjîya malbatî û navmalî wekî pirsgerêkek di civakê de û erkê me ye ku em beşdarî hewildanên pêşlêgirtinê bibin û xetereyên hilber, xizmet, pergal û pêvajoyên wê yên ku ji bo zirarê tene bikar anîn kêmkarin.

GWW tundûtûjîya malbatî û navmalî bi hemû awayên wê şermezardike û bandorên girîng ên kurt û dirêj-dem ên tundûtûjîya malbatî û navmalî li ser hemî qurbanîyên sax, malbatên wan û civakê nas dike.

GWW rola bêhempa ya ku xizmetên bingehekin dikarin di piştgiriya qurbanîyên tundûtûjîya malbatî û navmalî de hebin fam dike û pabend e ku piştgiriya bide xerîdarên me yên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne. Ev bi vîzyona me ya ji bo mirov û welatê geşbûyî re li hev dike. Gelê me karmend, hevkar, xerîdar û civakên me ne. Vîzyona me ew e ku em xizmetên avê yên pêbawer bi awayekî pêşkêş bikin ku piştgiriya bide mirovan da ku ji hêla aborî, civakî, jîngehî û çandî ve geş bibin.

Ev polîtîka biryar û çalakîyên me agahdar dike dema ku em piştgiriya didin xerîdarên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne, û piştrast dike ku em erkên ku di Standarda Pişesaziya Avê ya Komîsyona Xizmetên Esasî - Xizmeta Xerîdar a Bajarî Guhertoya 4-an de hatine destnîşankirin bicîh tînin, ku guhertinên di 1-ê Tîrmeha 2024-an de vedihewîne (Standarda Pişesaziya Avê).

Çarçove

Ev polîtîka ji bo hemî xerîdarên ku wekî ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne derbas dibe. GWW fêma dike ku xerîdar dikarin bi xwe bi xwe nas bikin, ji hêla GWW ve, ji hêla şewirmendek darayî ya serbixwe an xebatkarek dozê ve, an ji hêla pisporek din ve ku li ser navê û bi razîbûna xerîdar tevdigere, wekî ku ji tundûtûjîya malbatê bandor bûne werin nas kirin. Ev her xerîdarek karsaziya vedihewîne ku piştgiriya ku di vê polîtîkayê de hatî destnîşan kirin hewce dike. Mînakî, xwediyê karsaziyek malbatî ku di bin navê karsaziyê de dixebite jî dibe ku ji bo piştgiriya wekî ku di vê polîtîkayê de hatî vegotin mafdar be. Her wiha em dizanin ku dibe ku her yek ji xerîdarên me ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bibe, û dibe ku ew nexwazin werin nas kirin û dibe ku bi awayekî cûda werin piştgirî kirin.

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mişterîyan

Armanç

Armanca vê siyasîyetê ew e ku karmend û peymankarên GWW piştgiriyê bidin hemî xerîdarên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne. Bi rêya vê siyasîyetê, em soz didin ku piştgiriyê bidin gelê xwe da ku nepenî, ewlehî û nepenîya xerîdarên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne bi karûbarên taybetî û li gorî daxwazê ji bo xerîdarên ku hewceyê piştgiriya me ne, pêşîniyê bidin nepenî, ewlehî û nepenîya xerîdarên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor bûne, baweriyê di nav civaka me de ava bikin, û vîzyona me ya 'mirovên serfiraz' bînin jîyanê.

GWW, ji bo tecrubeya xerîdar, ji bo armancên me yê stratejîk piştgiriyê dide:

Vîzyona me ji bo geşkirina gel û welat e.¹

- Bi tēgihiştina tiştên herî zêde ji bo xerîdar û civakên me girîng in, tecrubeya xerîdar bi pêş bixin. Em ê berdewam bikin:

Çarçoveya Têkiliyên Civakî ya me bicîh bînin da ku dengê xerîdar û civakê were bihîstin û di bîyardanê de were bikar anîn

Piştgiriya xerîdarên dike ku ji ber zextên lêçûnên jîyanê di dayîna pereyan de zehmetiyan dikişînin

Xizmeta mişterîya me baştir bikin da ku mişterîyan hîsbikin ku di derbarê pirsgrêkan de piştgirî tê dayîn û bi qewetî di karê me de li ser çareserkirina wan bawer bin

Hişyariya li ser hemû cureyên tundûtûjîya malbatî û navmalî ava bikin

Pênasîn

Dem	Pênase
Tundûtûjîya malbatê wekî ku di bin Yasaya Parastina Dijî Tundûtûjîya Malbatê ya 2008 (Vic) de hatî vebêjin	Tundûtûjîya malbatî di qanûna parastina tundûtûjîya malbatî ya sala 2008'an de tê pênase kirin (Vic) wekî: (a) Eger ew reftar be, ji aliyê kesekî ve li hemberî malbateke wî kesî reftar tê kirin: (i) ji hêla fîzîkî an jî cinsî ve tê tewandin; an (ii) ji alî hestiyarî an jî psîkolojîk ve tewanbar e; an (iii) ji hêla aborî ve destlênedan e; an (iv) gefan dixwe; an (v) zordar e; an (vi) bi awayekî din ferdên malbatê kontrol dike an serdest dike û dibe sedem ku ew ferdên malbatê ji bo ewlehî an jî saxlemiya wê malbatê an kesekî din bitirsîn; an (b) Li gor paragrafê, dibe sebeb ku zarok guh bide an şahidiyê bike, an jî li ser tesîrên wan reftarên ku li paragrafê tên kirin, bê kirin.

¹ GWW Stratejiya Şîrketê ya 2030

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mîşterîyan

Bi me re têkeve tîkiliyê

- Dema ku ewle be, em pêşniyar dikin ku xerîdar bi **13 44 99** bi me re tîkilî daynin û vebijarka tundûtûjîya malbatî û navmalî di menüyê de ji bo piştgirîya pêşîn ji Duşemê heta Înê ji saet 8.30am heta 5pm hilbijêrin.
- Di rewşên ku tundûtûjîya malbatê tê pênasekirin (bi eşkerekirinê jî di nav de), em ê mîşterî rasterast ji koma xwe ya pispor a Civat û Lênihêrînê re veguhêzin. Hemû hûrgilî û agahîyên wan dê bi temamî veşartî bin.
- Koma me ya Civat û Lênihêrînê, salane bi malbatî û perwerdeya navxwe re derbas dibe da ku ji bo piştgirîya eşkerekirina jîngeheke ewle û hurmetdar peyda bikin.
- Dema mîşterîyek di bernameya me da be, ji bo ku ew ne mecbûr bin çîroka xwe dubare bikin, dê ji wan ra rêzeke rasterast were dayîn.
- Em ji bo mîşterîyên ne îngilîzî diaxivin xizmeta wergerandin û wergerê ya belaş didin. Mîşterî divê li 9313 8989an bigerin û ji me ra bibêje ku divê bi wergêrekî ra pêwendîyê deynin.
- Ji bo bihîstina mîşterîyên astengdar, em di 13 36 77an da Xizmeta Relay ya Neteweyî pêşkêş dikin.
- Her wiha em gihîştina agahîyên wergerandî yê bi 23 zimanên cuda pêşkêş dikin, ku dikare li malpera me bê temaşekirin.

Pabendî

Em pê dihesin ku mirovên mexdûr ên ji malbat û tundûtûjîya malbatî, di nav malbatî de bi cûrbecûr reftarên ku tenê bi tundûtûjîya fîzîkî re sînordar nîn in, tecrûbe dikin. Ev, gelek caran dikare îstismara aborî, hestî yan jî psîkolojîk, kontrola bi zorê û cureyên din ên tundûtûjîya malbatî û navmalî, ku li gorî rewşên takekesî hewceyî piştgirîyên cuda bin.

Em pê dihesin ku tundûtûjîya malbatî û navmalî bandorê li mirovên ji zayendên cuda dike û em qebûl dikin ku îhtîmala tundûtûjîya li ser jinê zêdetir e. Newekheviya zayendî, dibe ku li gorî aborjîn, temen, seqetî, etnîsîte, nasnameya zayendî, nîjad, ol, oryantasyona cinsî û taybetmendiyên din bê cudakirin.

Ji bo ku em bigihîjin vîzyona xwe, dema ku mîşterîyên ku ji her cure tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor dibin, em li ser vê yekê tev digerin:

- Em ê ewlehîyê bi prensîpên sêwirandinê di pêşxistina berhem, xizmet, pergala û proses û venêrana van de pêk bînin da ku rîska mirovên ku berhem, xizmet, pergala û pêvajoyên me ji bo bikaranîna tundûtûjî yê û/an jî kontrolkirina reftarên ji bo zirardayîna endamên malbatê kêmtir bikin.
- Dema ku mîşterîyek ji GWW'ê re got ku ew ji ber tundûtûjîya malbatî û navmalî bandorê li wan dikin, em ê derfetê bidin wan ku hesabê wan were girtin. Ev tê wê maneyê ku hesabê wan dê tenê ji hêla koma me ya Civat û Lênihêrînê ve were birêvebirin û temaşekirin, bi hêzkirina mafê hilbijêrîna asta ewlehîyê ya ku li hesabê wan tê sepandin. Pêdivîya GWW bi delîlan tune ye û dê mirovan li ser gotina wan bigire.

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mîşterîyan

- Ji bo piştgirîyê em dê mîşterîyên ku di bin bandora tundûtûjîya malbatî û navmalî da ne, bi awayekî proaktîf nas bikin.
- Em ê bi mîşterîyên ku ji ber tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor dikin re bixebitin da ku bersîvek baldar û hesas bidin da ku ji bo rewşên kesane yên xwe bi ewlehî, bi rêzdarî û bi dizî encamên herî baş bi dest bixin.

Parastina nepenî, taybet û ewlehiyê

- Em hurmetê nîşanî nepenîtiyê û nepenîtiya hemû mîşterî û gelê xwe didin. Em hemû qeydên mîşterîyan, agahdarîyên mîşterîyan jî di nav da diparêzin ku dibe ku ji tundûtûjîya malbatê bandor bibin. Ji bo agahîyên taybet, li Polîtîkaya Nepenîtiyê ya GWWyê binêrin
- Em dê bihêz tir bikin û piştgirîya mîşterîyan bikin da ku bandorên darayî bi rê ve bibin û alîkariya wan bikin da ku agahîyên wan ewle bin. Em ê rêveberiya hesaban a berdewam pêşkêş bikin ku armanca wan ew e ku niha pêdiviyên wan bi cih binin û ji bo ku bi pêş ve biçin destekê bidin.
- Ji bo ku mîşterî bigihîjin agahî û piştgirîyên têkildar em ê hawireke ewle peyda bikin. Em di civakê de metirsiya encamên eşkerekirina rewşa wan, bêbaweriya xizmetgûzariyan, şerm, şerm, ziman, astengiyên çandî û tîrsa dîtina failan qebûl dikin.
- Ji bo hemû mîşterîyan, em dê hûrgilîyên xwedîyê hesabê hevpar, tevî her faîlekî nîqaş nekin - bi taybetî;
 - Ji bo hesabên xwedanên hevbeş ku her du nav li ser navnîşana milkê ne, em ê bi xwedî/sreyên din ra hûrgilîyên şexsî (di nav da hûrgilîyên postayê an jî têkilîyê jî di nav da) nîqaş nekin;
 - Ji bo hesabên kirêkirinê bi navekî hevpar, em dikarin ji bo mîşterîyan hesabekî nû biafirînin, tenê bi navê wan.
- Her doz wê bi hesasiyet û rêzdarî were birêvebirin. Em qebûl dikin ku her kes wê li ser bingeha dozê bê nîrxandin. Dema piştgiriya kesên ku zehmetiyan dikişînin em ê bikin: Bi çavgirtina daxwaz û plansaziya wan a ji bo ewlehiya hemû endamên malbatê, ajansên mîşterî û endamên malbatê yên di bin rîskê de ne, pêş bixin.
- Bernameya Piştgirîya Mîşterîyan dikare alayeka ewle ji bo tedbîrên ewlehiyê yên zêde bisepîne da ku li hember gihîştina failan bê parastin, ji ber ku tenê ekîba me ya Civat û Lênihêrîyê dê bigihîje ewlehiya agahîyên şexsî yên mîşterîyan. Ev tevdiarên piştevanîyê, têkildarî hesabê GWWyê yê mîşterîyan, ji aliyê mîşterîyên ku bandor li wan kirîye ve hewcehiya wan bi têkilîyê nîne.
- Heke em alayekê li hesabê mîşterîyan bisepînin, ev al dê nepenîtiyê bi vî awayî biparêze:
 - Maskkirina hemî agahdariya kesane ji ber vê yekê tenê tîmê Civat û Lênihêrîyê dikare hûrguliyên ku ew veşartî bimîne li gorî polîtîkayên me û qanûnên têkildar bibînin;
 - ji karmendên din ên GWW re hişyar bikin ku ji bo rêvebirên dozê yên ku ji bo bi bandorkirina têkilîyên failan perwerde kirin û jêhatî ne, ewlehî û nepenîtiya mîşterîyên ku rastî tundûtûjîya malbatî tên parastin, agahdar bikin;

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mîşterîyan

- Ji bo hesabên hevpar dema ku kiryar hîna jî hewceyî bi hinek gihîştina hesaban hebin, tedbîrên ewlehîyê yê zêde çalak bikin. Ev, dibe ku şîfreyek an jî pîrseke veşarî û bersivê bihundirîne.

Alîkarîya darayî û rêvebirîya deynan

- Em dê alîkarîya kesane bidin mîşterîyên ku ji ber tundûtûjîya malbatî û navmalî bandorli wan dibin an jî ji ber tengasîyên darayî bandorê li wan dikin an jî ji bo demeka kurt an jî demdirêj bandorê li wan dikin.
- GWW, ji bo kesên ku ji ber tundûtûjîya malbatî û navmalî bandorê li wan dike, ji bo îadeya pereyan serlêdanê dike, parastinê pêşkêş dike.
- Ji bo mîşterîyên ku ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bandor dibin, em gihîştina tevahîya piştgirîyên darayî yê ku bi Polîtîkaya Piştgirîya Mîşterîyan ve têne pêşkêş kirin peyda dikin² Li ser rewşa mîşterî û kapasîteya dayînê bifikire, ku dikare di nav xwe de vehewîne:
 - Sererastkirinê dayînê yê maqûl, bexş, devjêberdana deynan an jî paşvexistin, ji bo Bernameya Alîkarîyê ya Alîkar û peymanan;
 - Muafiyet ji çalakiya başkirina zêde an qedexekirina peydakirinê, di nav de ji her berjewendiya pêşîn a ku li ser dravên berbiçav hatine pejirandin, serbestberdana ji berjewendiya din, betal kirin an rawestandina xercên dereng û rawestandina firotina deyn an çalakiya qanûnî;
 - Der barê kêmkirina bikaranîna avê, başkirina karîgerîya avê û referanskirina bernamêyên karîgerîya avê ya hikûmetê da agahîyan bidin.
- Em ê ji bo mîşterîyên ku ji tundûtûjîya malbatê bandor bûne yê bi deynmane mane alîkarî û piştgiriyeke zêde bidin. Em mîşterîyên bi hesabên hevbeş nas dikin, rastî astengîyan tînin ku bi deyn xwe bigihînin piştgirîyê. Em ji bo van mîşterîyan piştgirî û tedbîrên ewlehîyê yê taybet pêşkêş dikin.
- Dibe ku em hemû an beşek ji deynên wan li ser bingeha gelek faktorên, tevî:
 - miqdara deynan;
 - di rewşên ku deyn hatiye dayîn (tevî ku ji ber îstîsmara darayî hatibe kirin);
 - Vebijêrkên alîkarîya diravdanê yê ku bi bandor bûne (an jî dibe) bi bandor in;
 - Şert û mercên şexsî yê mîşterî û kapasîteya dayîna deyn.

Eger rewşa mîşterîyan biguhere, em dê bi wan ra bixebitin da ku alîkarîya deynan jî li gor pêdivîyan biguhere û adapte bibe.

Perwerde û hişmendiye

- Em piştgirîyê didin hemû xebatkar û peymankarên ku bi mîşterîyên ku dikarin ji tundûtûjîya malbatî û navmalî bibandor bibin ji bo ku bi mîşterîyên xwe ra bi dilovanî û hesas îtham bikin, bi rêya:

² Ji bo hemû cûre piştgirîyên darayî serî li Polîtîkaya Piştgirîya Mîşterîyan bidin.

Tundûtûjiya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mişterîyan

- ji bo hemî karmendan û perwerdekirina salane, perwerdekirina nepenî û malbatî û tundûtûjiya malbatî û tundûtûjiya navmalî bi pêvajoyên piştevanîyê re, ji bo agahdariya pêwîst ji bo bersivdayîna mişteriyên ku ji ber tundûtûjiya malbatî û navmalî bandor bûne;
- bi perwerdekirina pisporî ya hemû mişterîyên ku rastî karmendan tên ji bo naskirina malbatî û tundûtûjiya nav malê bi her awayî, çawa bersivên guncaw û referans ji bo piştgirîya pisporan. Ev yek jî tê de heye ku meriv çawa bi sûcdaran re mijûl bibe dema ku pêşî li nepenî, nepenîûtî û ewlehiya qurbanê digire;
- Dema ku bi mişteriyên ku ji şideta malbat û malbatî bandor bûne re bixebitin, alîkariya çavdêrî û şêwirmendiyê bikin.
- avakirina hişmendiya wekheviya zayendî û GWW bi plana çalakiya zayendî wekheviya zayenda civakî çawa pêş dixê.
- Dema ku GWW ji bo pêşkêşkirina xizmeta mişterîyên awarte hewl dide, em fam dikin ku dibe ku hin mişterî ne razî bin. Polîtîkaya me ya Çareserîya Gilîyan, girêdana me ya ji bo çareserîkirina gilîyan bi awayekî adilane, bi lez û profesyonelî dîyar dike. Heke ne razî bin, mafê mişterîyan heye ku gilîyê li Ombudsmana Enerjî û Avê Victoriayan an jî forûma çareserîya nîqaşê ya din bikin.

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mişterîyan

Alîkariyê û piştgiriya civakê

Servîsa Piştgirîyê	Danasîn	Demjimêrên Xebitandinê	Agahiyên Têkiliyê
13Yarn	Yekem xeta piştgirîya krîzê ya navneteweyî ji bo kesên ku hest dikin ku zêde qelat in an jî têgihîştinê û berdestbûnê wan kêşeyan hene. Ew şansê nîne ku bi kesekî Aborîcî û Torres Strait Islander, ku li Lifeline fêr bûye, bi taybetî ra axivin.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT xizmeta şêwirmendiye, agahdarî û piştgirîyê ya neteweyî ya tundûtûjîya navmalî, malbatî û cinsî ye	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au Peyamek ji 0458 737 732 re bişînin
Asylum Seeker Resource Centre	Piştgirî ji kesên ku daxwaza penaberîyê dikin re peyda dike.	Duşem, Sêşem, Pêncşem û Înî 10:00-16:00	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Xeta alîkariyê ya serhêl û telefonê ya belaş ji bo kesên bi depresyon, fikar an pirsgerêkên din ên tenduristiya derûnî re	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Piştgiriya xelkê Aborjînî dike ku têne berî tundûtûjîya malbatî û navmalî an jî berê wê re hebûne.	9:00 - 17:00 Duşem - Înî	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	Agahdarî û xizmetên piştgirîyê yê belaş ji bo kesên ku rastî îstismara kesekî temenmezin tîne an jî şahidê wê ne. Demjimêrên xebatê diguherin.	Diguhere	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	Şêwirmendiya mêran, pêşîlêgirtina tundûtûjîyê, û piştgiriya bichibûnê	Duşem - În	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	Bi rêya hevkarên xêrxwazîyê xwarinê dide Vîktoryayîyên hewcedar.	8:00 - 15:00 Duşem-Înî	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Xizmet, bername, û bersivên li dijî tundûtûjîya malbatî li civakên koçber û penaberan.	9:00 - 17:00	1800 755 988 Heke hûn hewceyê wergêrekî bin, ji kerema xwe li ser 131 450 telefonî TIS bikin intouch.org.au
Kids Line	Xizmeta şêwirmendiya serhêl û telefonê ya belaş û nepenî ji bo ciwanên 5 heta 25 salî.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	Alîkariya yasayî û piştgiriyên din ji bo tundûtûjî, îstismar û ewlehiya kesane	8:00 - 18:00 Duşem - În	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mîşterîyan

Servîsa Piştgirîyê	Danasîn	Demjimêrên Xebitandinê	Agahiyên Têkiliyê
Lifeline	Agahî li ser tundutijîya malbatî, piştgiriya krîzê, û xizmetên pêşîlêgirtina xwekuştinê	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Xala têkiliyê ya navendî ji bo mêrên ku dixwazin li ser bikaranîna tundûtûjîya xwe bi axivin û piştgirî bistînin da ku wê rawestînin. Piştgirî û şandin ji bo qurbanîyên mêr ên tundûtûjîya malbatî.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	Xizmeta şêwirmendiya telefon û serhêl ji bo mêrên bi fikarên malbatî û têkiliyê	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Şêwirmendên darayî yên profesyonel ku xizmetek belaş, serbixwe û nepenî pêşkêş dikin.	9:30 - 16:30 Duşem - În	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Xizmeta belaş ji bo mezinan, zarok û ciwanên ku rastî tundutijîya malbatî û navmalî tên an rastî wê hatine	9:00 - 17:00 Duşem - Înî	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife alîkariyeke nepenî û belaş ji bo hemberên LGBTQIA+ û rêkeftinê dide kesan li Australya ku dixwazin li ser seksualîte, cinsiyet, hestên laşê an têkiliyên xwe axivin.	Her roj ji saet 3pm heta nîvê şevê	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	Şîretên pispor ji bo kesên LGBTIQ+ û heval û malbatên wan.	10:00 - 17:00 her roj	1800 729 367 an jî peyamek ji 0480 017 246 re bişînin rainbow-door.org.au
Safe and Equal	Dezgeha herî bilind a karûbarên pispor ên tundutijîya malbatî, ji bo dabînkirina piştgiriya ji qurbanên diwarê li Victoria re.	9:00 - 17:00 Duşem - Înî	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Xizmetên piştgiriya yên pispor ji bo her kesê li Victoria ku rastî tundûtûjîya malbatî û navmalî tê an jê ditirse	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	Ji aliyê tora UnitingCare ve li seranserê welêt tê birêvebirin da ku piştgiriya bide kesên ku ji tundûtûjîya navmalî direvin.	9:00 - 17:00 Duşem - În	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mîşterîyan

Servîsa Piştgirîyê	Danasîn	Demjimêrên Xebitandinê	Agahiyên Têkiliyê
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	Piştgirî, referans û agahdariyên belaş ji bo jinan, kesên ne-Binary û kesên .cinsiyeta cuda pêşkêş dike	19:00 - 9:00 Duşem - Pênc Înî 9:00-17:00	1800 134 130 Wire.org.au

Stratejî/bicihanîn

Ev polîtîka, bi çerxa plansazîya kar a salane ya ku polîtîkayên me dişopîne û ji bo çalakîyê, ji bo peydakirina pêdivîyên taserûfê û demnameyên ji bo radestkirinê qadan destnîşan dike, tê sepandin. Ev, kirarîyên mîşterîyên me yê nîstecihî yê 2024-2028an, Bernameya Piştgirîya Mîşterîyan, tevgerên xebatkarên tecrubeyên mîşterîyan û pêvajoyên rêveberîyê yê pêwendîdar rêberî dike.

Hemû xebatkarên Tecrubeya Mîşterîyan, dê di polîtîkaya tundûtûjîya malbatî û navmalî da û pêvajoyên pêwendîdar da perwerde bibin, ji bo ku mîşterî bi hesasiyet û hurmetê bîr tedawîkirin, ji hêla perwerdehiyên nûvejentir û antrenorîyê ve dê bîhên emilandin.

Polîtîka di malpera Înternetê ya GWW de tê weşandin û ji bo çavkaniyên bi zimanên cuda bîr peydakirin wê her hewldan bîr kirin. Kopîyek bi daxwazê dikare ji mîşterîyên me ra bi e-postayê were şandin an jî şandin.

Rol û berpirsiyariyan

Deste ji çavdêrîkirina pêkanîna vê Siyasetê berpirsyar e.

Tîma Serokatiya Rêveber (ELT) berpirsyar e ku berpirsiyariyên me yê di bin vê polîtîkayê de bixe nava xebatên me yê plansaziya kar.

Gerînendeyê Giştî yê Tecrubeyên Mîşterîyan, ji bo kiriyarên me, ji rêveberîya Polîtîkaya Tundûtûjîya Malbatî û navmalî ya ku berdewam dike, ji rêvebirin, vekolîn û raporkirinê berpirs e.

Serokên Tîmê û Tîmê yê Payebilind, berpirsiyar in ku mîşterîyên rû bi rû yê karmendan di Polîtîkaya Tundûtûjîya Malbatî û navmalî de (bernameyên tîkildar jî di nav de) perwerde bibin û bi awayekî hesas bi mîşterîyan ra eleqedar bibin.

Hemû xebatkar, ji bo fêmkirina bîr ka fonksiyonên karê wan çawa di bin bandora vê polîtîkayê de ne, berpirsiyar in ku li gorî polîtîkayên GWW yê tîkildar, rênîşander û pêvajoyên tîkildarî vê polîtîkayê tevbigerin.

Tundûtûjîya Malbatî û Navmalî - Polîtîkaya Mişterîyan

Referans û belgeyên têkildar

Polîtîkayên GWW, Prosedur û Rêbernameyên din ên têkildar ev in:

Bidawîkirina tundûtûjîya malbatî - Plana Victoria ya 10 salî ya guherînê

Standarda Pêşkeftina Avê ya Komîsyona Xizmetên Bingehîn - Guhertoya Xizmetên Mişterîyên Bajarî 4 jî di nav de guherînên ji 1ê Tîrmeha 2024an û pê ve bi bandor in

Destûra Mişteriyên Malnîşîn 2024–2028

Polîtîkaya Piştgirîya Mişterîyan

Polîtîkaya Ewlehîya Agahîyê

Siyaseta Nepenîtiyê

Siyaseta Çareserkirina Gilînameyan

Polîtîkayên Sosyal

Polîtîkaya Rêvebirina Rîskê

Malbat û Tundûtûjîya Malbatî - Polîtîkaya Karmendan

Pêvajoya Venêrinê

Polîtîkayê her salê dê were vegerandin

Ji hêla Tîma Rêveberîya Bilind (ELT) ve hat pejirandin di 17 Nîsanê 2025 de

Nirxandina paşîn ji hêla ELT ve di Nîsanê 2026 de ye

Tabloya kontrola guhertoyê

Hejmara Guhertoya	Xwediyê Belgeyê	Guhertin / Nûvekirin	Dîrok
1.0	Rêvebirê Alîkariya Xerîdar	Siyaseta cûda ya dijî tundûtûjîya malbatê ji bo karmendan biafirîne	tebax 2023
2.0	Rêvebirê Alîkariya Xerîdar	Lêkolîna derveyî ji hêla Safe & Equal	nîsan 2024
3.0	Rêvebirê Alîkariya Xerîdar	Nirxandina derveyî ji hêla Uniting (Victoria and Tasmania) Limited	sibat 2025