

අරමුණ

ග්රේටර් වෙස්ටර්න් වෝටර් (GWW) සේවකයින් සහ කොන්ත්‍රාත් රාක්කරුවන් පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට සහාය වන ආකාරය සහ පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පෞද්ගලිකත්වය, ආරක්ෂාව සහ රහස්‍යභාවයට ප්රමුඛත්වය දීමේ වැදගත්කම මෙම ප්රතිපත්තියේ දැක්වේ.

GWW සමාජයේ ගැටලුවක් ලෙස පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයේ වැදගත්කම සහ වැළැක්වීමේ ප්රයත්නයන්ට දායක වීමට සහ එහි නිෂ්පාදන, සේවාවන්, පද්ධති සහ ක්රියාවලීන් හානියක් සිදු කිරීම සඳහා සුරාකෑමේ අවදානම් අවම කිරීමට අපගේ බැඳීම පිළිගනී.

GWW එහි සියලු ආකාරවල පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වය සිදු කිරීම හෙළා දකින අතර පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වය සියලු වින්දිතයන්ගෙන් දිවි ගලවා ගත් අය, ඔවුන්ගේ පවුල් සහ සමාජය කෙරෙහි ඇති කරන කෙටි හා දිගුකාලීන සැලකිය යුතු බලපෑම් හඳුනා ගනී.

පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් දිවි ගලවා ගත් වින්දිතයින්ට සහාය වීම සඳහා අත්යවශ්ය සේවාවන්ට තිබිය හැකි අද්විතීය කාර්යභාරය GWW තේරුම් ගෙන ඇති අතර පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් අපගේ ගනුදෙනුකරුවන්ට සහාය වීමට කැපවී සිටී. මෙය සමෘද්ධිමත් ජනතාව සහ රට පිළිබඳ අපගේ දැක්ම සමඟ පෙළගැසෙයි. අපගේ ජනතාව අපගේ සේවකයින්, හවුල්කරුවන්, ගනුදෙනුකරුවන් සහ ප්රජාවන් වේ. අපගේ දැක්ම වන්නේ ජනතාවට ආර්ථික, සමාජීය, පාරිසරික හා සංස්කෘතික වශයෙන් දියුණු වීමට සහාය වන ආකාරයෙන් විශ්වාසදායක ජල සේවාවන් සැපයීමයි.

මෙම ප්රතිපත්තිය පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන්ට සහාය වීමේදී අපගේ තීරණ සහ ක්රියාවන් දැනුම් දෙන අතර, අත්යවශ්ය සේවා කොමිෂන් සභාවේ ජල කර්මාන්ත ප්රමිතිය - නාගරික පාරිභෝගික සේවා අනුවාදය 4 හි දක්වා ඇති බැඳීම් සපුරාලීම සහතික කරයි, 1 ජූලි 2024 (ජල කර්මාන්ත ප්රමිතිය) ලෙස සංශෝධන ඇතුළත් කරයි.

විෂය පථය

මෙම ප්රතිපත්තිය පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් වූ බව හඳුනාගෙන ඇති සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට අදාළ වේ. GWW විසින් ස්වයං-හඳුනා ගැනීමෙන්, GWW විසින්, ස්වාධීන මූල්‍ය උපදේශකයෙකු හෝ නඩු සේවකයෙකු විසින් හෝ පාරිභෝගිකයා වෙනුවෙන් සහ කැමැත්ත ඇතිව ක්රියා කරන වෙනත් වෘත්තිකයෙකු විසින් පවුල් ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් වූ බව හඳුනා ගත හැකි බව GWW තේරුම් ගනී. මෙම ප්රතිපත්තියේ දක්වා ඇති සහාය අවශ්ය වන ඕනෑම වියාපාරික ගනුදෙනුකරුවෙකු මෙයට ඇතුළත් වේ. නිදසුනක් වශයෙන්, වියාපාර නාමයක් යටතේ ක්රියාත්මක වන පවුලට අයත් වියාපාර හිමිකරුවෙකු ද මෙම ප්රතිපත්තියේ විස්තර කර ඇති පරිදි සහාය සඳහා සුදුසුකම් ලැබිය හැකිය. අපගේ ඕනෑම පාරිභෝගිකයෙකු පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් විය හැකි බවත්, ඔවුන් හඳුනා ගැනීමට අකමැති විය හැකි බවත්, වෙනස් ආකාරයකින් සහාය විය හැකි බවත් අපි දනිමු.

අරමුණු

මෙම ප්රතිපත්තියේ පරමාර්ථය වන්නේ පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ට සහාය වීම GWW සේවකයින් සහ කොන්ත්රාත්කරුවන් සඳහා ය. මෙම ප්රතිපත්තිය හරහා, අපගේ සහාය අවශ්ය ය පාරිභෝගිකයින් සඳහා විශේෂිත, සකස් කරන ලද සේවාවන් සමඟ පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පෞද්ගලිකත්වය, ආරක්ෂාව සහ රහස්‍යභාවයට ප්රමුඛත්වය දීමට, අපගේ ප්රජාව අතර විශ්වාසය ගොඩනඟා ගැනීමට සහ 'සමෘද්ධිමත් ජනතාව' පිළිබඳ අපගේ දැක්ම ජීවිතයට ගෙන ඒමට අපගේ ජනතාවට සහාය වීමට අපි කැපවී සිටිමු.

පාරිභෝගික අත්දැකීම් සඳහා අපගේ අරමුණු සපුරාලීමේදී, GWW අපගේ දැක්ම සහ උපායමාර්ගික අරමුණු සඳහා සහාය වේ:

අපේ දැක්ම සමෘද්ධිමත් ජනතාව සහ රට වෙනුවෙන්.¹

¹ GWW 2030 ආයතනික උපාය මාර්ග

ලේඛනයේ නම: POL-Family and Domestic Violence-Customer-si

හිමිකරු: කළමනාකරු, පාරිභෝගික සහාය

අනුමත කරන්නා: සාමාන්‍යාධිකාරී, පාරිභෝගික අත්දැකීම් / ELT

මෙම ලේඛනය දේශීයව මුද්රණය කරන විට හෝ සුරකින විට පාලනයකින් තොරව පවතී

- අපගේ ගනුදෙනුකරුවන්ට සහ ප්රජාවන්ට වඩාත් වැදගත් වන්නේ කුමක්ද යන්න අවබෝධ කර ගැනීමෙන් පාරිභෝගික අත්දැකීම් වැඩි දියුණු කිරීම. අපි දිගටම කරන්නෙමු:

පාරිභෝගිකයා සහ ප්‍රජා හඬ ඇසීම සහ තීරණ ගැනීමේදී භාවිතා කිරීම සහතික කිරීම සඳහා අපගේ ප්රජා සම්බන්ධීකරණ රාමුවක් ක්‍රියාත්මක කිරීම

ජීවන වියදම පිටත හමුවේ ගෙවීම් දුෂ්කරතා අත්විඳින ගනුදෙනුකරුවන්ට සහාය වීම

අපගේ පාරිභෝගික සේවාව වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා ගනුදෙනුකරුවන්ට ගැටළු මතු කිරීම සඳහා සහාය දක්වන බව සහතික කිරීම සහ ඒවා විසඳීමට අපට ඇති හැකියාව කෙරෙහි විශ්වාසයක් ඇත

සියලු ආකාරයේ පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනය පිළිබඳ දැනුවත්භාවය ගොඩනැගීම

අර්ථ දැක්වීම්

නියමයන්	අර්ථ දැක්වීම
2008 පවුල් හිංසනය පවුල් හිංසනය ආරක්ෂා කිරීමේ පනත 2008 (වික්) යටතේ අර්ථ දක්වා ඇති පරිදි	පවුල් හිංසනය 2008 පවුල් හිංසනය ආරක්ෂා කිරීමේ පනත යටතේ පහත පරිදි අර්ථ දක්වා ඇත (වික්) හි: (අ) එම පුද්ගලයාගේ පවුලේ සාමාජිකයෙකු කෙරෙහි පුද්ගලයෙකු විසින් හැසිරීම පහත පරිදි නම්: (i) කායිකව හෝ ලිංගිකව අපයෝජනයට ලක්වේ; හෝ (ii) චිත්තවේගීය හෝ මානසික වශයෙන් අපයෝජනයට ලක් වේ; හෝ (iii) ආර්ථික වශයෙන් අපයෝජනයට ලක්වේ; හෝ (iv) තර්ජනාත්මක ය; හෝ (v) බලහත්කාරයෙන් ය; හෝ (vi) වෙනත් ආකාරයකින් පවුලේ සාමාජිකයා පාලනය කිරීම හෝ ආධිපත්යය දැරීම සහ එම පවුලේ සාමාජිකයාට හෝ සාමාජිකයාගේ පවුලේ වෙනත් පුද්ගලයෙකුගේ ආරක්ෂාව හෝ යහපැවැත්ම පිළිබඳ බියක් ඇති වීම; හෝ (ආ) (අ) ඡේදයේ සඳහන් හැසිරීම් දරුවකුට අසන්නට හෝ දකින්නට ලැබීම හෝ දරුවකු එම හැසිරීම්වල ප්‍රතිඵලවලට නිරාවරණය වීම

අප අමතන්න

- එසේ කිරීම ආරක්ෂිත වූ විට, ගනුදෙනුකරුවන් **13 44 99** මත අප හා සම්බන්ධ වී සඳුදා සිට සිකුරාදා පෙ.ව. 8.30 සිට පස්වරු 5 දක්වා ප්රමුඛතා සහාය සඳහා මෙනුවේ පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසනවිකල්පය තෝරා ගන්නා ලෙස අපි නිර්දේශ කරමු.
- පවුල් හිංසනය හඳුනාගෙන ඇති අවස්ථාවන්හිදී (හෙළිදරව් කිරීම ඇතුළුව), අපගේ ප්රජා සහ සත්කාර කණ්ඩායම විශේෂිත සහාය වෙත පාරිභෝගිකයා සෘජුවම යොමු කරන්නෙමු. ඔවුන්ගේ සියලු තොරතුරු සහ තොරතුරු දැඩි ලෙස රහසිගතව තබා ගනු ලැබේ.
- අපගේ ප්රජා සහ රැකවරණ කණ්ඩායම හෙළිදරව් කිරීම සඳහා ආරක්ෂිත හා ගෞරවනීය පරිසරයක් ලබා දිය හැකි බව සහතික කිරීම සඳහා වාර්ෂිකව විශේෂිත පවුල් හා ගෘහස්ථ පුහුණුවකට භාජනය වේ.
- පාරිභෝගිකයෙකු අපගේ වැඩසටහනට පැමිණි පසු, ඔවුන්ට ඇමතීමට ක්ෂණික ඇමතුම් අංකයක් ලබා දෙන අතර එමඟින් ඔවුන්ට ඔවුන්ගේ කතාව නැවත කිරීමට සිදු නොවනු ඇත.
- අපි ඉංග්රීසි කතා නොකරන ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා නොමිලේ පරිවර්තන සහ අර්ථ නිරූපණය සේවාවක් සපයයි. ගනුදෙනුකරුවන් 9313 8989 අංකයෙන් පරිවර්තකයෙකු සමඟ සම්බන්ධ වීමට ඔවුන්ඇමතීමට කැමති භාෂාව අපට පැවසිය යුතුය.
- ශ්රවණාබාධිත ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා, අපි 13 36 77 මත ජාතික සම්බන්ධ කිරීමේ සේවාව ලබා දෙන්නෙමු.
- අපගේ වෙබ් අඩවියේ නැරඹිය හැකි විවිධ භාෂා 23 කින් පරිවර්තන තොරතුරු සඳහා ප්රවේශය ද අපි ලබා දෙන්නෙමු.

කැපවීම

පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් දිවි ගලවා ගත් වින්දිතයන් ශාරීරික හිංසනයට පමණක් සීමා නොවන පුළුල් පරාසයක හැසිරීම් අත්විඳින බව අපි පිළිගනිමු. මෙයට බොහෝ විට ආර්ථික, චිත්තවේගීය හෝ මානසික අපයෝජනය, බලහත්කාරයෙන් පාලනය කිරීම සහ පුද්ගල තත්වයන් මත පදනම්ව විවිධ ආකාරයේ සහාය අවශ්ය වන පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රවණත්වයේ වෙනත් ආකාර ඇතුළත් විය හැකිය.

පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනය විවිධ ස්ත්රී පුරුෂ සමාජභාවයේ පුද්ගලයින්ට බලපාන බව අපි පිළිගනිමු, කාන්තාවන්ට එරෙහි ප්රවණත්වයේ සම්භාවිතාව වැඩි බව අපි පිළිගනිමු. ආදිවාසීත්වය, වයස, ආබාධිතභාවය, ජනවාර්ගිකත්වය, ස්ත්රී පුරුෂ අනන්යතාවය, ජාතිය, ආගම, ලිංගික සම්භවය සහ වෙනත් ගුණාංග මත පදනම්ව පුද්ගලයෙකුට අත්විඳිය හැකි වෙනත් ආකාරයේ අවාසි හෝ වෙනස් කොට සැලකීම මගින් ස්ත්රී පුරුෂ අසමානතාවය සංයුක්ත විය හැකිය.

සියලු ආකාරයේ පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන්ට සහාය වන විට අපගේ දැක්ම සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා, අපි පහත සඳහන් දෑ සඳහා කැපවෙමු:

- පවුල් සාමාජිකයින්ට හානි කිරීම සඳහා ප්රචණ්ඩකාරී සහ / හෝ පාලන හැසිරීම් භාවිතා කිරීම සඳහා අපගේ නිෂ්පාදන, සේවාවන්, පද්ධති සහ ක්රියාවලීන් සුරාකෑමේ අවදානම අවම කිරීම සඳහා නිෂ්පාදන, සේවාවන්, පද්ධති සහ ක්රියාවලීන් සංවර්ධනය කිරීම සහ මේවා විගණනය කිරීමේදී සැලසුම් මූලධර්ම මගින් ආරක්ෂාව ඇතුළත් කරනු ඇත.
- පාරිභෝගිකයකු තමන් පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්‍රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත්ව ඇති බවට GWW වෙත උපදෙස් දුනහොත් එම පාරිභෝගිකයාගේ ගිණුම අගුලු දැමීමට අපි ඔවුන්ට අවස්ථාව ලබා දෙන්නෙමු. මෙයින් අදහස් කරන්නේ ඔවුන්ගේ ගිණුම අපගේ ප්රජා සහ සත්කාර කණ්ඩායම විසින් පමණක් කළමනාකරණය කර නරඹනු ඇති අතර, පාරිභෝගිකයාට ඔවුන්ගේ ගිණුමට අදාළ ආරක්ෂක මට්ටම තෝරා ගැනීමේ අයිතිය සම්බල ගැන්වීමයි. GWWට සාක්ෂි අවශ්ය නොවන මිනිස්සු කියන දෙය විශ්වාස කරනු ඇත.
- පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත්විය හැකි ගනුදෙනුකරුවන් අපගේ ප්රජා සහ රැකවරණ කණ්ඩායමට සහාය සඳහා හඳුන්වා දීම සඳහා අපි ක්රියාශීලීව හඳුනා ගන්නෙමු.
- පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ ඔවුන්ගේ තනි තනිවයන් සඳහා ආරක්ෂිතව, ගෞරවයෙන් හා රහසිගතව හොඳම ප්රතිඵල ලබා ගැනීම සඳහා ප්රවේශයෙන් හා සංවේදී ප්රතිචාරයක් ලබා දීම සඳහා අපි කටයුතු කරන්නෙමු.

රහස්‍යභාවය, පෞද්ගලිකත්වය සහ ආරක්ෂාව ආරක්ෂා කිරීම

- අපගේ සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සහ පුද්ගලයින්ගේ පෞද්ගලිකත්වයට සහ රහස්‍යභාවයට අපි ගරු කරමු. පවුල් හිංසනයෙන් පීඩාවට පත්විය හැකි ගනුදෙනුකරුවන්ගේ තොරතුරු ඇතුළුව අපි සියලු පාරිභෝගික වාර්තා ආරක්ෂා කරමු. විශේෂිත තොරතුරු සඳහා, GWW හි රහස්‍යතා ප්රතිපත්තිය බලන්න
- ඕනෑම මුල්‍ය බලපෑමක් කළමනාකරණය කිරීමට සහ ඔවුන්ගේ තොරතුරු සුරක්ෂිතව තබා ගැනීමට පාරිභෝගිකයින්ට අපි බලය සහ සහාය ලබා දෙන්නෙමු. අපි මේ මොහොතේ ඔවුන්ගේ අවශ්යතා සපුරාලීම අරමුණු කරගත් අඛණ්ඩ ගිණුම් කළමනාකරණය ලබා දෙන අතර ඉදිරියට යාමට ඔවුන්ට සහාය වන්නෙමු.
- ගනුදෙනුකරුවන්ට අදාළ තොරතුරු සහ සහාය ලබා ගැනීම සඳහා ආරක්ෂිත පරිසරයක් අපි ලබා දෙන්නෙමු. ඔවුන්ගේ තත්වයන් හෙළි දරවී කිරීමේ ප්රතිඵලයක් පිළිබඳ බිය, සේවා සපයන්නන් කෙරෙහි අවිශ්වාසය, ලැජ්ජාව, අපහසුතාව, භාෂාව, සංස්කෘතික බාධක සහ අපරාධකරු සොයා ගැනීමට ඇති බිය අපි ප්රජාව තුළ පිළිගනිමු.

- සියලුම ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා, අපි ඒකාබද්ධ ගිණුම් හිමියාගේ විස්තර සාකච්ඡා නොකරමු, ඕනෑම අපරාධකරුවෙකු ඇතුළුව - විශේෂයෙන්;
 - දේපල සඳහා නම් දෙකක් අයිතිකරුවන් ලෙස දී ඇති ඒකාබද්ධ අයිතිකරුවන්ගේ ගිණුම් සඳහා, අපි අනෙක් හිමිකරු / හිමිකරුවන් සමඟ කිසිදු පොද්ගලික තොරතුරක් (තැපැල් හෝ සම්බන්ධතා විස්තර ඇතුළුව) සාකච්ඡා නොකරමු;
 - හවුල් නමකින් කුලී ගිණුම් සඳහා, අපට ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා නව ගිණුමක් නිර්මාණය කළ හැකිය, ඔවුන්ගේ නමට පමණි.
- සෑම නඩුවක්ම සංවේදීතාවයෙන් හා ගෞරවයෙන් කළමනාකරණය කරනු ලැබේ. එක් එක් පුද්ගලයා සිද්ධියෙන් සිද්ධිය මත තක්සේරු කිරීමට අවශ්ය බව අපි පිළිගනිමු. දුෂ්කරතා අත්විඳින අයට සහාය වන විට අපි පහත පරිදි උපකාර කරන්නෙමු: ඔවුන්ගේ කැමැත්ත සලකා බැලීමෙන් අවදානමට ලක්ව ඇති පාරිභෝගිකයාගේ සහ පවුලේ සාමාජිකයින්ගේ නියෝජිතයන්ගේ ප්රවර්ධනය කිරීම සහ පවුලේ සියලුම සාමාජිකයින්ගේ ආරක්ෂාව සඳහා සැලසුම් කිරීම.
- අපගේ ප්රජා සහ සත්කාර කණ්ඩායමට පමණක් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පුද්ගලික තොරතුරු සුරක්ෂිත කිරීම සඳහා ප්රවේශය ඇති බැවින් පාරිභෝගික සහාය වැඩසටහනට අපරාධකරුවන්ගෙන් ආරක්ෂා වීම සඳහා අතිරේක ආරක්ෂක ක් රියාමාර්ග සඳහා ආරක්ෂිත ධජයක් යෙදිය හැකිය. මෙම ආධාරක පියවරයන් මගින් බලපෑමට ලක් වූ ගනුදෙනුකරුවන්ට GWW ගිණුම සම්බන්ධයෙන් අපරාධකරු කිසිදු සම්බන්ධතාවක් පවත්වා ගැනීමට සිදු නොවන බව සහතික කරයි.
- අපි පාරිභෝගික ගිණුමට ධජයක් යොදන්නේ නම්, එම ධජය තවදුරටත් පහත පරිදි පොද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කරනු ඇත:
 - අපගේ ප්රතිපත්ති සහ අදාළ නීති සම්පාදනයට අනුකූලව එය රහසිගතව තබා ගනිමින් ප්රජාව සහ රැකවරණ කණ්ඩායමට පමණක් විස්තර දැක ගත හැකි වන පරිදි සියලුම පුද්ගලික තොරතුරු ආවරණ කිරීම;
 - පවුලේ සහ ගෘහස්ථ හිංසනයට මුහුණ දෙන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ පොද්ගලිකත්වය, ආරක්ෂාව සහ රහස් යභාවය සහතික කරමින් අපරාධකරුවන්ගේ අන්තර්ක්රියා ඵලදායී ලෙස කළමනාකරණය කිරීම සඳහා පුහුණු හා දක්ෂ නඩු කළමනාකරුවන්ට ඕනෑම ඇමතුමක් හෝ විමසීම් මාරු කිරීමට වෙනත් GWW සේවකයින්ට අනතුරු අගවන්න;
 - අපරාධකරුවන්ට තවදුරටත් ගිණුමට යම් ප්රවේශයක් අවශ්ය වූ විට ඒකාබද්ධ ගිණුම් සඳහා අතිරේක ආරක්ෂක පියවරයන් සක්රීය කරන්න. මෙයට මුරපදයක් හෝ රහසිගත ප්රශ්නයක් සහ පිළිතුරක් ඇතුළත් විය හැකිය.

මූල්‍ය ආධාර සහ ණය කළමනාකරණය

- පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් වන හෝ කෙටි කාලීන හෝ දිගු කාලීන මූල්‍ය දුෂ්කරතා වලින් පීඩා විඳින ගනුදෙනුකරුවන්ට අපි පුද්ගලාරෝපිත ආධාර ලබා දෙන්නෙමු.
- පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් පුද්ගලයාගෙන් අපරාධකරු විසින් මුදල් ආපසු ගෙවන ලෙස ඉල්ලා සිටීමට එරෙහිව, GWW ආරක්ෂාව සපයයි.
- පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් වූ ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා පාරිභෝගික සහාය ප්‍රතිපත්තිය² හරහා පිරිනමනු ලබන සම්පූර්ණ මූල්‍ය සහාය සඳහා අපි ප්‍රවේශය ලබා දෙන්නෙමු, ගනුදෙනුකරුගේ තත්වය සහ ගෙවීමේ ධාරිතාව සැලකිල්ලට ගනිමින්, ඒවාට ඇතුළත් විය හැකිය:
 - නම්‍යශීලී ගෙවීම් විධිවිධාන, ප්රදාන, ණය සහන හෝ කල් දැමීම, උපයෝගිතා සහන ප්‍රදාන යෝජනා ක්‍රමය වෙත යොමු කිරීම සහ සහන;
 - හිඟ මුදල් මත උපයා ගත් ඕනෑම පූර්ව පොලියක් ඉවත් කිරීම, පොලී තවදුරටත් උපයා ගැනීමෙන් නිදහස් කිරීම, ප්‍රමාද ගාස්තු ඉවත් කිරීම හෝ අත්හිටුවීම සහ ණය විකිණීම හෝ නීතිමය ක්රියා මාර්ග අත්හිටුවීම ඇතුළුව තවදුරටත් අයකර ගැනීමේ ක්‍රියාමාර්ග වලින් හෝ සැපයුම සීමා කිරීමෙන් නිදහස් කිරීම;
 - ජල භාවිතය අවම කිරීම, ජල කාර්යක්ෂමතාව වැඩි දියුණු කිරීම සහ අදාළ රජයේ ජල කාර්යක්ෂමතා වැඩසටහන් වෙත යොමු කිරීම පිළිබඳ තොරතුරු ලබා දීම.
- ණය බරින් පෙළෙන පවුල් හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා අපි අතිරේක සහාය සහ ආධාර ලබා දෙන්නෙමු. ඒකාබද්ධ ගිණුම් සහිත ගනුදෙනුකරුවන් ණය සමඟ සහාය ලබා ගැනීමේදී බාධකවලට මුහුණ දෙන බව අපි පිළිගනිමු. අපි මෙම ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා ගැලපෙන සහාය සහ ආරක්ෂක පියවර සපයයි.
- අපට සාධක කිහිපයක් මත පදනම්ව ඔවුන්ගේ ණය සියල්ලම හෝ කොටසක් ඉවත් කළ හැකිය:
 - ණය ප්රමාණය;
 - ණය දරා ඇති තත්වයන් (මූල්‍ය අපයෝජනය හේතුවෙන් එය සිදු වී ඇත්නම් ඇතුළුව);
 - එලදායී වී ඇති (හෝ විය හැකි) ගෙවීම් ආධාර විකල්ප;
 - පාරිභෝගිකයාගේ පෞද්ගලික තත්වයන් සහ ණය ගෙවීමේ හැකියාව.

ගනුදෙනුකරුවෙකුගේ තත්වයන් වෙනස් වුවහොත්, අයදුම් කරන ණය ආධාර ද අවශ්ය පරිදි වෙනස් වන අතර අනුවර්තනය වන බව සහතික කිරීම සඳහා අපි ඔවුන් සමඟ වැඩ කරන්නෙමු.

² සම්පූර්ණ පරාසයක මූල්‍ය සහාය සඳහා පාරිභෝගික සහාය ප්‍රතිපත්තිය වෙත යොමු වන්න.

පුහුණුව සහ දැනුවත් කිරීම

- පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වයෙන් පීඩාවට පත්විය හැකි ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ වැඩ කරන සියලුම සේවකයින්ට සහ කොන්ත්රාත්කරුවන්ට පාරිභෝගිකයින් සමඟ දයානුකම්පිතව හා සංවේදීව කටයුතු කිරීමට පහ පරිදි අපි සහාය දෙමු:
 - පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන්ට නිසි ලෙස ප්රතිචාර දැක්වීම සඳහා අවශ්ය දැනුම ගොඩනැගීම සහ පවත්වාගෙන යාම සඳහා ආධාරක ක්රියාවලීන් සමඟ පොද්ගලිකත්වය සහ පවුල් සහ ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වය පිළිබඳ දැනුවත් කිරීමේ පුහුණුව ආවරණය වන පරිදි සියලුම සේවකයින් සඳහා ප්රේරණය සහ වාර්ෂික පුහුණුව;
 - පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනය හඳුනා ගැනීම සඳහා සේවකයින්ට මුහුණ දෙන සියලුම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ විශේෂඥ පුහුණුව තුළින්, නිසි ලෙස ප්රතිචාර දැක්විය යුතු ආකාරය සහ විශේෂඥ සහාය සඳහා යොමු කිරීමේ විකල්පයන්. වින්දිත දිවි ගලවා ගත් තැනැත්තාගේ රහස්‍යභාවය, පොද්ගලිකත්වය සහ ආරක්ෂාවට ප්රමුඛත්වය දෙමින් අපරාධකරුවන් සමඟ නිසි ලෙස කටයුතු කරන්නේ කෙසේද යන්න මෙයට ඇතුළත් වේ;
 - පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසනයෙන් පීඩාවට පත් ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ වැඩ කිරීමේදී සේවකයින්ට ඔවුන්ගේ භූමිකාවන් සඳහා සහාය වීම සඳහා අධීක්ෂණය හෝ උපදේශනය සඳහා ප්රවේශය ලබා දීම;
 - ස්ත්රී පුරුෂ සමානාත්මතාවය පිළිබඳ දැනුවත්භාවය ගොඩනැගීම සහ GWW ස්ත්රී පුරුෂ සමානාත්මතාවය හා අදාළ ක් රියාකාරී සැලැස්මක් හරහා ස්ත්රී පුරුෂ සමානාත්මතාවය ඉදිරියට ගෙන යන ආකාරය.
- GWW සුවිශේෂී පාරිභෝගික සේවාවක් ලබා දීමට උත්සාහ කරන අතර, සමහර ගනුදෙනුකරුවන් සෑහීමකට පත් විය නොහැකි බව අපි තේරුම් ගනිමු. අපගේ පැමිණිලි නිරාකරණ ප්රතිපත්තිය මගින් පැමිණිලි සාධාරණව, කඩිනමින් සහ වෘත්තීයමය වශයෙන් විසඳීම සඳහා අපගේ කැපවීම දක්වා ඇත. පාරිභෝගිකයින්ට සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් බලශක්ති හා ජල ඔම්බුඩ්ස්මන් වික්ටෝරියා හෝ වෙනත් ආරවුල් විසඳීමේ සංසදයට පැමිණිලි කිරීමට අයිතියක් ඇත.

ප්රජා සහාය සහ සහාය

උපකාරක සේවා	විස්තරය	මෙහෙයුම් වේලාවන්	සම්බන්ධතා විස්තර
13Yarn	යටපත් වී සිටින හෝ දුෂ්කරතාවලට මුහුණ දෙන මුල් පදිංචිකරුවන් සඳහා ජංගම දුරකථන උපකාරක සේවාව. ඔවුන් ලයිෆ්ලයින් පුහුණුව ලත් ආදිවාසී සහ ටොරස් සමුද්ර සන්ධි දූපත් අර්බුද ආධාරකරුවෙකු සමඟ රහසිගත තනිව හමුවීමේ අවස්ථාවක් ලබා දෙයි.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT යනු ජාතික ගෘහස්ථ, පවුල් සහ ලිංගික හිංසන උපදේශනය, තොරතුරු සහ උපකාරක සේවාවයි	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au 0458 737 732 වෙත වදන් පණිවුඩයක් එවන්න
Asylum Seeker Resource Centre	සරණාගතභාවය අපේක්ෂා කරන පුද්ගලයින්ට සහාය ලබා දෙයි.	සඳුදා, අගහරුවාදා, බුහ සහ සිකුරාදා පෙ.ව. 10-ප.ව. 4	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	මානසික අවපීඩනය, කාංසාව හෝ වෙනත් මානසික සෞඛ්ය ගැටළු ඇති පුද්ගලයින් සඳහා නොමිලේ මාර්ගගත සහ දුරකථන දුරකථන ඇමතුම්	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	පවුල් සහ ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වය අත්විඳින හෝ අත්විඳ ඇති ආදිවාසී පුද්ගලයින්ට සහාය වේ.	පෙ.ව. 9 - ප.ව. 5 සඳුදා - සිකුරාදා	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	වැඩිහිටි පුද්ගලයෙකු අපයෝජනය කිරීම අත්විඳින හෝ සාක්ෂි දරන පුද්ගලයින් සඳහා නොමිලේ තොරතුරු සහ උපකාරක සේවා මෙහෙයුම් වේලාවන් වෙනස් වේ.	වෙනස් වේ	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	පිරිමි සඳහා වන උපදේශනය, ප්රචණ්ඩත්වය වැළැක්වීම සහ නවාතැන් සහාය	සඳුදා - සිකුරාදා	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	ඔවුන්ගේ පුණ්යායතන හවුල්කරුවන් හරහා අවශ්ය වික්ටෝරියානුවන්ට ආහාර සපයයි.	පෙ.ව. 8- ප.ව.3 සඳුදා-සිකුරාදා	03 9362 8300 Foodbank.org.au

ලේඛනයේ නම: POL-Family and Domestic Violence-Customer-si

හිමිකරු: කළමනාකරු, පාරිභෝගික සහාය

අනුමත කරන්නා: සාමාන්යාධිකාරී, පාරිභෝගික අත්දැකීම් / ELT

මෙම ලේඛනය දේශීයව මුද්රණය කරන විට හෝ සුරකින විට පාලනයකින් තොරව පවතී

අනුවාදය අංකය: 03

අනුමත: 17 / 4 / 2025

ලේඛනයේ හැඳුනුම්පත:

POL1007607

පිටුව 9 / 14

උපකාරක සේවා	විස්තරය	මෙහෙයුම් වේලාවන්	සම්බන්ධතා විස්තර
In Touch	සංකර්මණික හා සරණාගත ප්රජාවන්හි පවුල් ප්රවණ්ඩත්වයට සේවා, වැඩසටහන් සහ ප්රතිචාර.	පෙ.ව. 9 - ප.ව. 5	1800 755 988 ඔබට භාෂණ පරිවර්තකයකු අවශ්‍ය නම් කරුණාකර 131 450 අංකයට TIS අමතන්න intouch.org.au
Kids Line	වයස අවුරුදු 5 සිට 25 දක්වා තරුණයින් සඳහා නොමිලේ, රහසිගත මාර්ගගත සහ දුරකථන උපදේශන සේවාවක්.	24/7	1800 55 1800 kidsline.com.au/
Legal Aid Vic	ප්රවණ්ඩත්වය, අපයෝජනය සහ පුද්ගලික ආරක්ෂාව සඳහා නීතිමය සහාය සහ වෙනත් සහාය	පෙ.ව. 8 - ප.ව. 6 සඳුදා - සිකුරාදා	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	පවුල් හිංසනය, අර්බුද සහාය සහ සියදිවි නසාගැනීම් වැළැක්වීමේ සේවා පිළිබඳ තොරතුරු	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	ඔවුන්ගේ ප්රවණ්ඩත්වය භාවිතා කිරීම ගැන කතා කිරීමට සහ එය නැවැත්වීමට සහාය ලබා ගැනීමට කැමති පිරිමින් සඳහා සම්බන්ධ විය හැකි මධ්‍යස්ථානය. පවුල් හිංසනයට ගොදුරු වූ පිරිමි වින්දිතයින්ට සහාය සහ යොමු කිරීම්.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	පවුලේ සහ සම්බන්ධතා ගැටළු ඇති පිරිමින් සඳහා දුරකථන සහ මාර්ගගත උපදේශන සේවාව	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	නොමිලේ, ස්වාධීන හා රහසිගත සේවාවක් ලබා දෙන වෘත්තීය මූල්‍ය උපදේශකයින්.	පෙ.ව. 9.30 - ප.ව. 4.30 සඳුදා - සිකුරාදා	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	පවුල් සහ ගෘහස්ථ හිංසනය අත්විඳින හෝ අත්විඳ ඇති වැඩිහිටියන්, ළමුන් සහ යෞවනයන් සඳහා නොමිලේ සේවාවක්	පෙ.ව. 9 - ප.ව. 5 සඳුදා - සිකුරාදා	orangedoor.vic.gov.au

උපකාරක සේවා	විස්තරය	මෙහෙයුම් වේලාවන්	සම්බන්ධතා විස්තර
Qlife	ලිංගිකත්වය, ස්ත්රී පුරුෂ භාවය, ශරීර හැඟීම් හෝ සබඳතා ගැන කතා කිරීමට කැමති ඔස්ට්‍රේලියාවේ පුද්ගලයින් සඳහා නිර්නාමික හා නොමිලේ LGBTQIA + සම වයසේ සහාය සහ යොමු කිරීම Qlife සපයයි.	සෑම දිනකම සවස 3-මධ්‍යම රාත්රිය දක්වා	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	LGBTIQ + පුද්ගලයින්ට සහ ඔවුන්ගේ මිතුරන්ට සහ පවුල්වලට විශේෂඥ උපදෙස්.	පෙ.ව. 10 - දිනපතා ප.ව. 5	1800 729 367 අංකය අමතන්න හෝ 0480 017 246 වෙත වදන් පණිවුඩයක් එවන්න rainbow-door.org.au
Safe and Equal	විශේෂඥ පවුල් හිංසන සේවා සඳහා උපරිම ශරීරය, වික්ටෝරියා හි දිවි ගලවා ගත් වින්දිතයින්ට සහාය ලබා දීමට.	පෙ.ව. 9 - ප.ව. 5 සඳුදා - සිකුරාදා	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	පවුල සහ ගෘහස්ථ හිංසනය අත්විඳින හෝ ඊට බිය වන වික්ටෝරියා හි ඕනෑම අයෙකු සඳහා විශේෂඥ උපකාරක සේවා	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	පවුල් ප්‍රචණ්ඩත්වයෙන් පලා යන පුද්ගලයින්ට සහාය වීම සඳහා යුනයිටින්කෙයාර් ජාලය විසින් ජාතික වශයෙන් පවත්වාගෙන යනු ලැබේ.	පෙ.ව. 9- ප.ව. 5 සඳුදා - සිකුරාදා	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	කාන්තාවන්, ද්විමය නොවන සහ ස්ත්රී පුරුෂ ලිංගිකත්වය විවිධාකාර පුද්ගලයින් සඳහා නොමිලේ සහාය, යොමු කිරීම් සහ තොරතුරු සපයයි.	පෙ.ව. 9 - ප.ව. 7 සඳුදා - අඟහරුවාදා පෙ.ව. 9-ප.ව. 5 සිකුරාදා	1800 134 130 Wire.org.au

උපාය මාර්ග / ක්රියාත්මක කිරීම

මෙම ප්රතිපත්තිය අපගේ වාර්ෂික වියාපාර සැලසුම් වක්රය හරහා ක්රියාත්මක වන අතර එය අපගේ ප්රතිපත්ති අධීක්ෂණය කරමින් ක්රියාකාරීත්වය, නැවත ලබා ගැනීමේ අවශ්යතා සහ බෙදා හැරීම සඳහා කාලරාමුව සඳහා ක්ෂේත්ර හඳුනා ගනී. එය අපගේ නේවාසික පාරිභෝගික ප්රඥප්තිය 2024-2028, පාරිභෝගික සහාය වැඩසටහන, පාරිභෝගික අත්දැකීම් සේවක හැසිරීම් සහ අදාළ කළමනාකරණ ක්රියාවලීන් සඳහා මග පෙන්වයි.

සියලුම පාරිභෝගික අත්දැකීම් සේවකයින් පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසන ප්රතිපත්තිය සහ ප්රේරණය අතරතුර අදාළ ක්රියාවලීන් පුහුණු කරනු ලබන අතර, පාරිභෝගිකයින්ට සංවේදීතාවයෙන් හා ගෞරවයෙන් සලකනබව සහතික කිරීම සඳහා නිරන්තර පුහුණුව සහ පුහුණු කිරීම අතිරේක වශයෙන් ලබා දෙනු ලැබේ.

මෙම ප්රතිපත්තිය GWW වෙබ් අඩවියේ ප්රකාශයට පත් කර ඇති අතර, විවිධ භාෂාවලින් සම්පත් සැපයීමට සෑම උත්සාහයක්ම ගනු ලැබේ. පිටපතක් ඉල්ලීම මගින් ගනුදෙනුකරුවන්ට විද්යුත් තැපෑලෙන් හෝ තැපෑලෙන් පිටපත ලබා ගත හැකිය.

කාර්යභාරයන් සහ වගකීම්

මෙම ප්රතිපත්තිය ක්රියාත්මක කිරීම අධීක්ෂණය කිරීමේ වගකීම මණ්ඩලය ට පැවරේ.

විධායක නායකත්ව කණ්ඩායම (ELT) මෙම ප්රතිපත්තිය යටතේ අපගේ වගකීම් අපගේ වියාපාර සැලසුම් කටයුතු වලට ඇතුළත් කිරීම සඳහා වගකිව යුතුය.

අපගේ ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසන ප්රතිපත්තිය ක්රියාත්මක කිරීම සහ අඛණ්ඩ කළමනාකරණය පිළිබඳ මෙහෙයවීම, සමාලෝචනය කිරීම සහ වාර්තා කිරීම සඳහා පාරිභෝගික අත්දැකීම් සාමාන්යාධිකාරීවරයා වගකිව යුතුය.

ජ්යෙෂ්ඨ නායකත්ව කණ්ඩායම සහ කණ්ඩායම් නායකයින් ගනුදෙනුකරුවන්ට මුහුණ දෙන සේවකයින් පවුල් හා ගෘහස්ථ ප්රචණ්ඩත්වය පිළිබඳ ප්රතිපත්තිය (අදාළ වැඩසටහන් ඇතුළුව) පුහුණු කිරීම සහතික කිරීම සඳහා වගකිව යුතු අතර ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ සංවේදීව සම්බන්ධ විය හැකිය.

මෙම ප්රතිපත්තිය මගින් ඔවුන්ගේ වැඩ කාර්යයන් බලපාන ආකාරය පිළිබඳ අවබෝධයක් වර්ධනය කිරීම සඳහා මෙම ප්රතිපත්තියට අදාළ GWW ප්රතිපත්ති, මාර්ගෝපදේශ සහ ක්රියාවලීන්ට අනුකූල වීම සඳහා සියලුම සේවකයින් වගකිව යුතුය.

යොමු කිරීම් සහ අදාළ ලියකියවිලි

වෙනත් අදාළ GWW ප්රතිපත්ති, ක්රියා පටිපාටි සහ මාර්ගෝපදේශ වලට ඇතුළත් වන්නේ:

පවුල් හිංසනය අවසන් කිරීම - වෙනස් කිරීම සඳහා වන වික්ටෝරියාහි වසර 10 ක සැලැස්ම

අත්‍යවශ්‍ය සේවා කොමිෂන් සභාවේ ජල කර්මාන්ත ප්‍රමිතිය - නාගරික පාරිභෝගික සේවා අනුවාදය 4 2024 ජූලි 1 දිනට සංශෝධන ඇතුළත් කිරීම

නේවාසික පාරිභෝගික ප්රඥප්තිය 2024 -2028

පාරිභෝගික සභාය ප්‍රතිපත්තිය

තොරතුරු ආරක්ෂණ ප්‍රතිපත්තිය

රහස්‍යතා ප්‍රතිපත්තිය

පැමිණිලි නිරාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

සමාජ ප්‍රතිපත්ති

අවදානම් කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

පවුල් හා ගෘහස්ථ හිංසනය - සේවක ප්‍රතිපත්තිය

සමාලෝචන ක්රියාවලිය

ප්‍රතිපත්තිය වාර්ෂිකව සමාලෝචනය කරනු ලැබේ

විධායක නායකත්ව කණ්ඩායම (ELT) විසින් අනුමත කරන ලදී 17 අප්‍රේල් 2025

ඊළඟට 2026 අප්‍රේල් මාසයේදී ELT විසින් සමාලෝචනය කිරීමට නියමිතය

අනුචාදය පාලන වගුව

අනුචාදය අංකය.	බොක් හිමිකරු	වෙනස් කිරීම / යාවත්කාලීන කිරීම	දිනය
1.0	පාරිභෝගික සහාය කළමනාකරු	සේවකයින් සඳහා වෙනම පවුල් ප් රවණ්ඩක් රියා ප් රතිපත්තියක් නිර්මාණය කිරීම	අගෝස්තු 2023
2.0	පාරිභෝගික සහාය කළමනාකරු	සේග් හා ඊක්වල් මගින් සිදු කරන බාහිර සමාලෝචන	අප්‍රේල් 2024
3.0	පාරිභෝගික සහාය කළමනාකරු	යුනයිටින් (වික්ටෝරියා සහ ටස්මේනියාව) ලිමිටඩ් විසින් සිදු කරන බාහිර සමාලෝචනය	පෙබරවාරි 2025