Greater Western Water

# குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறை - வாடிக்கையாளர் கொள்கை

## குறிக்கோள்

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் Greater Western Water (GWW) ஊழியர்கள் மற்றும் ஒப்பந்ததாரர்கள் எவ்வாறு ஆதரவளிக்கிறார்கள் என்பதையும், குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை, பாதுகாப்பு மற்றும் இரகசியத்தன்மைக்கு முன்னுரிமை அளிப்பதன் முக்கியத்துவத்தையும் இந்தக் கொள்கை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையை சமூகத்தில் ஒரு பிரச்சினையாக அதன் முக்கியத்துவத்தை GWW அங்கீகரிக்கிறது. தடுப்பு முயற்சிகளுக்கு பங்களிப்பது மற்றும் அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், அமைப்புகள் மற்றும் செயல்முறைகள் தீங்கு விளைவிப்பதற்காக சுரண்டப்படுவதால் ஏற்படும் அபாயங்களைக் குறைப்பது நமது கடமை என்பதையும் அங்கீகரிக்கிறது.

GWW குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையை அதன் அனைத்து வடிவங்களிலும் கண்டிக்கிறது மற்றும் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட அனைத்து தப்பிப்பிழைத்தவர்கள், அவர்களின் குடும்பங்கள் மற்றும் சமூகத்தின் மீது ஏற்படுத்தும் குறுகிய மற்றும் நீண்ட கால குறிப்பிடத்தக்க தாக்கங்களை அங்கீகரிக்கிறது.

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு உதவுவதில் அத்தியாவசியச் சேவைகள் கொண்டிருக்கக்கூடிய தனித்துவமான பங்கை GWW புரிந்துகொண்டுள்ளது. மேலும் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட நமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவதில் உறுதிபூண்டுள்ளது. இது வளமான மக்கள் மற்றும் நாட்டிற்கான எங்கள் பார்வையுடன் ஒத்துப்போகிறது. எங்கள் ஊழியர்கள், கூட்டாளர்கள், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சமூகங்கள் பொருளாதார ரீதியாகவும், சமூக ரீதியாகவும், சுற்றுச்சூழல் ரீதியாகவும் மற்றும் கலாச்சார ரீதியாகவும் மக்கள் செழித்து வளர உதவும் வகையில் நம்பகமான குடிநீர்ச் சேவைகளை வழங்குவதே எங்கள் நோக்கமாகும்.

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதரவளிக்கும்போது இந்தக் கொள்கை எங்கள் முடிவுகளையும் செயல்களையும் தெரிவிக்கிறது. அத்தியாவசியச் சேவைகள் ஆணையத்தின் குடிநீர் தொழில்துறை தரநிலை - நகர்ப்புற வாடிக்கையாளர் சேவை பதிப்பு 4 இல் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள கடமைகளை நாங்கள் பூர்த்தி செய்வதை உறுதிசெய்கிறது. இது 1 ஜூலை 2024 (குடிநீர் தொழில்துறை தரநிலை) இல் திருத்தங்களை உள்ளடக்கியது.

## செயற்பரப்பு

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்டவர்களாக அடையாளம் காணப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இந்தக் கொள்கை பொருந்தும். GWW ஆல், ஒரு சுயேச்சையான நிதி ஆலோசகர் அல்லது வழக்குப் பணியாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரின் சார்பாக மற்றும் அவரது ஒப்புதலுடன் செயல்படும் மற்றொரு தொழில்முறை நிபுணரால் வாடிக்கையாளர்கள் தாங்களாகவே குடும்ப வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்டவர்களாக அடையாளம் காணப்படலாம் என்பதை GWW புரிந்துகொள்கிறது. இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆதரவு தேவைப்படும் எந்தவொரு வணிக வாடிக்கையாளரும் இதில் அடங்குவர். எடுத்துக்காட்டாக, வணிகப் பெயரில் இயங்கும் ஒரு குடும்பத்திற்குச் சொந்தமான வணிக உரிமையாளரும் இந்தக் கொள்கையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி ஆதரவைப் பெறத் தகுதியுடையவராக இருக்கலாம். எங்கள் வாடிக்கையாளர்களில் எவரேனும் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்படலாம் என்பதையும், அவர்கள் அடையாளம் காணப்பட விரும்பாமல் இருக்கலாம் மற்றும் வேறுவிதமாக ஆதரிக்கப்படலாம் என்பதையும் நாங்கள் அறிவோம்.

## நோக்கங்கள்

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் GWW பணியாளர்களும் ஒப்பந்ததாரர்களும் உதவுவதே இந்தக் கொள்கையின் நோக்கமாகும். இந்தக் கொள்கையின் மூலம், குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை, பாதுகாப்பு மற்றும் இரகசியத்தன்மைக்கு முன்னுரிமை தருவதற்காக எங்கள் ஆதரவு தேவைப்படும் வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சிறப்பான, அவர்களுக்கேற்ற சேவைகளை வழங்குவதற்காக, நமது சமூகத்தின் மத்தியில் நம்பிக்கையை உருவாக்கவும் 'வளமான மக்கள்' என்ற எங்கள் தொலைநோக்குப் பார்வையை உயிர்ப்பிக்கவும் எங்கள் மக்களுக்கு ஆதரவளிக்க நாங்கள் உறுதிகொண்டுள்ளோம்.

வாடிக்கையாளர் அனுபவத்திற்கான நமது நோக்கங்களைப் பூர்த்தி செய்வதில், GWW தனது இலட்சியம் மற்றும் செயல்திட்டக் குறிக்கோள்களுக்கு ஆதரவளிக்கிறது:

எங்கள் பார்வை செழிப்பான மக்களுக்காகவும், நாட்டுக்காகவும் உள்ளது.[1]

[1] GWW 2030 நிறுமச் செயல்நெறி

# குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறை - வாடிக்கையாளர் கொள்கை

- எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சமூகங்களுக்கும் மிகவும் முக்கியமானது என்ன என்பதைப் புரிந்துகொள்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்துதல். நாங்கள் தொடருவோம்:

| | |
|---|---|
| வாடிக்கையாளர் மற்றும் சமூகத்தின் குரல் கேட்கப்பட்டு முடிவெடுப்பதில் அது பயன்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக எங்கள் சமூக ஈடுபாட்டுக் கட்டமைப்பைச் செயல்படுத்துதல் | வாழ்க்கைச் செலவு அழுத்தங்களை எதிர்கொள்ளும் கட்டணச் சிரமங்களை அனுபவிக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதரவளித்தல் |
| வாடிக்கையாளர்கள் பிரச்சினைகளை எழுப்புவதற்கு ஆதரவளிக்கப்படுவதாக உணருவதையும், அவற்றைத் தீர்ப்பதற்கான நமது திறனில் நம்பிக்கையுடன் இருப்பதையும் உறுதிப்படுத்த நம்முடைய வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்துதல் | அனைத்து வகையான குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குதல் |

# குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறை - வாடிக்கையாளர் கொள்கை

## வரையறைகள்

| பருவம் | வரையறை |
|---|---|
| **குடும்ப வன்முறை பாதுகாப்பு சட்டம் 2008 (Vic) இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட குடும்ப வன்முறை** | குடும்ப வன்முறை என்பது குடும்ப வன்முறை பாதுகாப்புச் சட்டம் 2008 (Vic) இன் கீழ் பின்வருமாறு வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது:<br>(a) ஒருவரது குடும்ப உறுப்பினரிடம் அந்த நபரின் நடத்தையானது பின்வருமாறு இருந்தால்:<br>(i) உடல் ரீதியாகவோ அல்லது பாலியல் ரீதியாகவோ துஷ்பிரயோகம் செய்தல்; அல்லது<br>(ii) உணர்ச்சி அல்லது உளவியல் ரீதியாக துஷ்பிரயோகம் செய்தல்; அல்லது<br>(iii) பொருளாதார ரீதியாக துஷ்பிரயோகம் செய்வது; அல்லது<br>(iv) அச்சுறுத்துவது; அல்லது<br>(v) வற்புறுத்தல்; அல்லது<br>(vi) வேறு எந்த வகையிலும் குடும்ப உறுப்பினரைக் கட்டுப்படுத்துவது அல்லது ஆதிக்கம் செலுத்துவது மற்றும் அந்தக் குடும்ப உறுப்பினர் அவரது அல்லது மற்றொரு நபரின் பாதுகாப்பு அல்லது நல்வாழ்வைப் பற்றி அச்சத்தை உணரச் செய்வது; அல்லது<br>(b) பத்தி (a) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடத்தையின் விளைவுகளுக்கு ஒரு குழந்தை கேட்கவோ அல்லது பார்க்கவோ அல்லது வேறுவிதமாக ஆளாகவோ காரணமாகும் ஒரு நபரின் நடத்தை. |

## எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும்

- வாடிக்கையாளர்கள் திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 8.30 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை அவர்கள் பாதுகாப்பாக உணரும் பட்சத்தில் எங்களை **13 44 99** என்ற எண்ணில் தொடர்புகொண்டு, முன்னுரிமை அளிக்கப்பட்ட ஆதரவுக்கான மெனுவில் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறை தெரிவினைத் தேர்ந்தெடுக்குமாறு பரிந்துரைக்கிறோம்.
- குடும்ப வன்முறை அடையாளம் காணப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் (வெளிப்படுத்துவது உட்பட), வாடிக்கையாளரை நேரடியாக எங்கள் சமூகம் மற்றும் பராமரிப்புக் குழு சிறப்பு ஆதரவுக்குப் பரிந்துரைப்போம். அவர்களின் அனைத்து விவரங்களும் தகவல்களும் கண்டிப்பாக இரகசியமாக வைக்கப்படும்.
- எங்கள் சமூகம் மற்றும் பராமரிப்புக் குழு ஆண்டுதோறும் சிறப்பு குடும்ப மற்றும் வீட்டுப் பயிற்சியை நடத்துகிறது. அவர்கள் வெளிப்படுத்தலை ஆதரிக்க பாதுகாப்பான மற்றும் மரியாதைக்குரிய சூழலை வழங்க முடியும் என்பதை உறுதிப்படுத்துகிறார்கள்.

- ஒரு வாடிக்கையாளர் எங்கள் திட்டத்தில் வந்தவுடன், அவர்கள் அழைப்பதற்கு நேரடி தொலைபேசி எண் வழங்கப்படும். எனவே, அவர்கள் தங்கள் கதையை திரும்பவும் சொல்லவேண்டியதில்லை.
- ஆங்கிலம் அல்லாத மொழியைப் பேசும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இலவச மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் உரைபெயர்ப்புச் சேவையை நாங்கள் வழங்குகிறோம். வாடிக்கையாளர்கள் 9313 8989 என்ற எண்ணை அழைத்து, ஒரு உரைபெயர்ப்பாளருடன் இணைக்க அவர்கள் விரும்பும் மொழியை எங்களிடம் கூற வேண்டும்.
- செவித்திறன் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு, நாங்கள் 13 36 77 என்ற எண்ணில் தேசிய ரிலே சேவையை வழங்குகிறோம்.
- நாங்கள் 23 வெவ்வேறு மொழிகளில் மொழிபெயர்க்கப்பட்ட தகவலுக்கான அணுகலையும் வழங்குகிறோம். அவற்றை எங்கள் இணையதளத்தில் பார்க்கலாம்.

## அர்ப்பணிப்பு

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்டவர்கள் உடல்ரீதியான வன்முறை உட்பட ஏனைய பரந்த அளவிலான துயரத்தை அனுபவிக்கிறார்கள் என்பதை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம். இது பெரும்பாலும் பொருளாதார, உணர்ச்சி அல்லது உளவியல் துஷ்பிரயோகம், வலுக்கட்டாயமாகக் கட்டுப்படுத்துதல் மற்றும் பிற வகையான குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறைகளை உள்ளடக்கியிருக்கலாம். தனிப்பட்ட சூழ்நிலைகளைப் பொறுத்து வெவ்வேறு வகையான ஆதரவு தேவைப்படும்.

குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறை வெவ்வேறு பாலினத்தைச் சேர்ந்தவர்களைப் பாதிக்கிறது என்பதை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம், மேலும் பெண்களுக்கு எதிரான வன்முறைக்கான வாய்ப்பு அதிகமாக உள்ளது என்பதையும் நாங்கள் ஒப்புக்கொள்கிறோம். பழங்குடியினர், வயது, மாற்றுத்திறன், இனக்குழு, பாலின அடையாளம், இனம், மதம், பாலியல் நோக்குநிலை மற்றும் பிற பண்புகளின் அடிப்படையில் ஒரு நபர் அனுபவிக்கக்கூடிய பிற வகையான அனுகூலமின்மை அல்லது பாகுபாடுகளால் பாலின சமத்துவமின்மை அதிகரிக்கலாம்.

அனைத்து வகையான குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதரவளிக்கும்போது எங்கள் நோக்கத்தை அடைய, பின்வருவனவற்றை நாங்கள் உறுதிபூண்டுள்ளோம்:

- தயாரிப்புகள், சேவைகள், அமைப்புகள், செயலாக்கங்களின் உருவாக்கத்தில் வடிவமைப்பில் பாதுகாப்புக் கொள்கைகளை நாங்கள் ஒருங்கிணைக்கிறோம். எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள், அமைப்புகள், செயலாக்கங்களை வன்முறைக்குப் பயன்படுத்துவதற்கு மற்றும்/அல்லது குடும்ப உறுப்பினர்களுக்குத் தீங்கிழைக்கும் கட்டுப்படுத்தும் நடவடிக்கைகளுக்காக மக்கள் தவறாகப் பயன்படுத்தும் அபாயத்தைக் குறைக்க இவற்றைத் தணிக்கை செய்கிறோம்.
- குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்டுள்ளதாக ஒரு வாடிக்கையாளர் GWW-விடம் தெரிவிக்கும்போது, அவர்களின் கணக்கைப் பூட்டுவதற்கான வாய்ப்பை நாங்கள் அவர்களுக்கு வழங்குவோம். இதன் பொருள் என்னவென்றால், அவர்களின் கணக்கு எங்கள் சமூகம் & பராமரிப்புக் குழுவால் மட்டுமே நிர்வகிக்கப்பட்டு பார்க்கப்படும். இது வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களின் கணக்கில் பயன்படுத்தப்படும் பாதுகாப்பு அளவைத் தேர்வுசெய்யும் உரிமையை வழங்குகிறது. GWW க்கு ஆதாரம் தேவையில்லை. மக்களை அவர்களின் வார்த்தையின் அடிப்படையில் எடுத்துக்கொள்கிறது.
- குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்படக்கூடிய வாடிக்கையாளர்களை முன்கூட்டியே அடையாளம் கண்டு, ஆதரவுக்காக எங்கள் சமூக & பராமரிப்புக் குழுவிடம் அவர்களை அறிமுகப்படுத்துவோம்.
- குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுடன் அவர்களின் தனிப்பட்ட சூழ்நிலைகளுக்குச் சிறந்த விளைவுகளை பாதுகாப்பாகவும், மரியாதையுடனும் மற்றும் இரகசியமாகவும் அடைவதற்கு கவனமான மற்றும் நுட்பமான பதிலை வழங்க நாங்கள் பணியாற்றுவோம்.

## இரகசியத்தன்மை, தனியுரிமை மற்றும் பாதுகாப்பைக் காத்தல்

- எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள், தனிநபர்களின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையை நாங்கள் மதிக்கிறோம். குடும்ப வன்முறையால் பாதிக்கப்படக்கூடிய வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர் பதிவுகளையும் நாங்கள் பாதுகாக்கிறோம். குறிப்பிட்ட தகவலுக்கு, GWW -இன் தனியுரிமைக் கொள்கையைப் பார்க்கவும்
- எந்தவொரு நிதி தாக்கங்களையும் நிர்வகிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் அதிகாரம் அளித்து ஆதரவளிப்போம். அவர்களின் தகவலைப் பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க உதவுவோம். இந்த நேரத்தில் அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதை நோக்கமாகக் கொண்ட மற்றும் முன்னேற அவர்களுக்கு ஆதரவளிக்கும் தொடர்ச்சியான கணக்கு நிர்வாகத்தை நாங்கள் வழங்குவோம்.

- தொடர்புடைய தகவல் மற்றும் ஆதரவை அணுகுவதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதுகாப்பான சூழலை நாங்கள் வழங்குவோம். தங்கள் சூழ்நிலைகளை வெளிப்படுத்துவதால் சமூகத்தில் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்த பயம், சேவை வழங்குநர்களின் அவநம்பிக்கை, அவமானம், சங்கடம், மொழி, கலாச்சார தடைகள் மற்றும் குற்றவாளி கண்டுபிடித்துவிடுவார் என்ற பயம் ஆகியவற்றை நாங்கள் ஒப்புக்கொள்கிறோம்.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், கூட்டு கணக்கு வைத்திருப்பவரின் விவரங்களை எந்தவொரு குற்றவாளியும் உட்பட, நாங்கள் விவாதிக்க மாட்டோம் - குறிப்பாக;
    - சொத்துக்கான தலைப்பில் இரண்டு பெயர்கள் இருக்கும் கூட்டு உரிமையாளர் கணக்குகளுக்கு, மற்ற உரிமையாளர்/கள் உடன் எந்தவொரு தனிப்பட்ட விவரங்களையும் (அஞ்சல் அல்லது தொடர்பு விவரங்கள் உட்பட) நாங்கள் விவாதிக்க மாட்டோம்;
    - ஒரு கூட்டுப் பெயரில் உள்ள குத்தகைக் கணக்குகளுக்கு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் பெயரில் மட்டுமே ஒரு புதிய கணக்கை உருவாக்க முடியும்.
- ஒவ்வொரு வழக்கும் கவனமாகவும் மரியாதையுடனும் நிர்வகிக்கப்படும். ஒவ்வொரு தனிநபரும் ஒவ்வொரு வழக்கின் அடிப்படையில் மதிப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும் என்பதை நாங்கள் ஒப்புக்கொள்கிறோம். சிரமங்களை அனுபவிக்கும் நபர்களுக்கு ஆதரவளிக்கும்போது, நாங்கள்: வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஆபத்தில் உள்ள குடும்ப உறுப்பினர்களின் விருப்பங்களைக் கருத்தில் கொண்டு அனைத்து குடும்ப உறுப்பினர்களின் பாதுகாப்பிற்கான திட்டத்தையும் ஊக்குவிப்போம்.
- வாடிக்கையாளர் ஆதரவுத் திட்டமானது குற்றவாளிகளின் அணுகலுக்கு எதிராகப் பாதுகாப்புத்தர கூடுதல் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளுக்காக ஒரு பாதுகாப்புச் சங்கினைச் செயல்படுத்தலாம். அதன்படி வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பத்திரப்படுத்த எங்கள் சமூகம் & பராமரிப்புக் குழு மட்டுமே அணுகலைக் கொண்டிருக்கும். இந்த ஆதரவு நடவடிக்கைகள் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு அந்த வாடிக்கையாளரின் GWW கணக்கு தொடர்பாக குற்றவாளியுடன் எந்தத் தொடர்பும் தேவையில்லை என்பதை உறுதி செய்கின்றன.
- வாடிக்கையாளர் கணக்கில் நாங்கள் ஒரு பாதுகாப்புச் சங்கைப் பயன்படுத்தினால், அந்தச் சங்கு பின்வருவனவற்றின் மூலம் தனியுரிமையைப் பாதுகாக்கும்:

- அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் மறைக்கப்படுகிறது. இதனால் சமூகம் & பராமரிப்புக் குழு மட்டுமே விவரங்களைக் காண முடியும். அதை எங்கள் கொள்கைகள் மற்றும் தொடர்புடைய சட்டங்களுக்கு ஏற்ப இரகசியமாக வைத்திருக்கிறது;
- பிற GWW ஊழியர்களை ஏதேனும் அழைப்புகள் அல்லது உசாவல்களை குற்றவாளி தொடர்பாடல்களைத் திறம்படக் கையாள்வதில் பயிற்சியும் திறமையும் பெற்ற வழக்கு மேலாளர்களுக்கு மாற்றிவிடும்படி எச்சரித்து குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையை அனுபவிக்கும் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை, பாதுகாப்பு மற்றும் இரகசியத்தன்மை காக்கப்படுவதை உறுதிசெய்கிறது;
- குற்றவாளிகளுக்கு இன்னமும் கணக்கில் சில அணுகல் தேவைப்படும்போது கூட்டு கணக்குகளுக்கு கூடுதல் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படுகின்றன. இதில் ஒரு கடவுச்சொல் அல்லது இரகசியக் கேள்விபதில் அடங்கக்கூடும்.

## நிதி உதவி மற்றும் கடன் மேலாண்மை

- குறுகிய அல்லது நீண்ட கால நிதிச் சிக்கல்களை அனுபவிக்கும் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் தனிப்பட்ட உதவியை வழங்குகிறோம்.
- குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட நபர் செலுத்திய பணத்தைத் திரும்பப்பெற விண்ணப்பிக்கும் குற்றவாளியிடமிருந்து GWW பாதுகாப்பு வழங்குகிறது.
- குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு, அவர்களின் நிலைமை மற்றும் பணம் செலுத்தும் திறனைக் கருத்தில் கொண்டு வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் கொள்கை[2] மூலம் வழங்கப்படும் முழு அளவிலான நிதி ஆதரவுக்கான அணுகலை நாங்கள் வழங்குகிறோம். இதில் பின்வருவன அடங்கும்:
  - நெகிழ்வான கட்டண ஏற்பாடுகள், மானியங்கள், கடன் தள்ளுபடி அல்லது ஒத்திவைப்பு, பயன்பாட்டு நிவாரண மானியத் திட்டம் மற்றும் சலுகைகளுக்குப் பரிந்துரைத்தல்;
  - நிலுவைத் தொகைகள் மீது திரட்டப்பட்ட எந்தவொரு முன் வட்டியையும் தள்ளுபடி செய்தல், மேலும் வட்டி சேர்ப்பதில் இருந்து விலக்கு, தாமதக் கட்டணங்களைத் தள்ளுபடி செய்தல் அல்லது இடைநிறுத்துதல் மற்றும் கடன் விற்பனை அல்லது சட்ட நடவடிக்கையை இடைநிறுத்துதல் உள்ளிட்ட கூடுதல் மீட்பு நடவடிக்கை அல்லது விநியோகக் கட்டுப்பாட்டிலிருந்து விலக்கு;

[2] முழு அளவிலான நிதி ஆதரவுகளுக்கு வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் கொள்கையைப் பார்க்கவும்.

  - நீர் பயன்பாட்டை எவ்வாறு குறைப்பது, நீரைத் திறம்படப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட அரசாங்க நீர் பயன்பாட்டு நிகழ்ச்சித் திட்டங்களுக்கு பரிந்துரைப்பது பற்றிய தகவல்களை வழங்குதல்.
- குடும்ப வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்டு கடனில் சிக்கித் தவிக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கூடுதல் ஆதரவையும் உதவியையும் வழங்குவோம். கூட்டுக் கணக்குகளைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் கடனுடன் ஆதரவை அணுகுவதில் தடைகளை எதிர்கொள்கின்றனர் என்பதை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம். இந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்ப ஆதரவு மற்றும் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.
- பின்வருபவை உட்பட பல காரணிகளின் அடிப்படையில் அவர்களின் கடன் அனைத்தையும் அல்லது பகுதியை நாங்கள் தள்ளுபடி செய்யலாம்:
  - கடன் அளவு;
  - கடன் ஏற்பட்ட சூழ்நிலைகள் (நிதி துஷ்பிரயோகம் காரணமாக ஏற்பட்டிருப்பது உட்பட);
  - பயனுள்ள (அல்லது இருக்கக்கூடிய) கட்டண உதவி தெரிவுகள்;
  - வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட சூழ்நிலைகள் மற்றும் கடனை செலுத்தும் திறன்.

ஒரு வாடிக்கையாளரின் சூழ்நிலைகள் மாறினால், பயன்படுத்தப்படும் கடன் உதவியும் மாறுகிறது மற்றும் தேவைக்கேற்ப மாற்றியமைக்கிறது என்பதை உறுதிப்படுத்த நாங்கள் அவர்களுடன் பணியாற்றுவோம்.

## பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு

- குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்படக்கூடிய வாடிக்கையாளர்களுடன் பணிபுரியும் அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் ஒப்பந்ததாரர்கள், வாடிக்கையாளர்களைக் கருணையுடனும் உணர்வுபூர்வமாகவும் கையாள்வதை நாங்கள் ஆதரிக்கிறோம்:
  - அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு முறையாகப் பதிலளிக்கத் தேவையான அறிவை உருவாக்கவும் பேணவும் ஆதரவுச் செயல்பாடுகளுடன் தனியுரிமை, குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறை விழிப்புணர்வுப் பயிற்சி உள்ளடங்கிய தொடக்கநிலை மற்றும் வருடாந்திரப் பயிற்சி;

  - குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையை அதன் அனைத்து வடிவங்களிலும் அடையாளம் காணவும் முறையாக எவ்வாறு பதிலளிப்பது, சிறப்புநிபுணர் ஆதரவுக்கான பரிந்துரைத் தெரிவுகள் என்னவென்று அறிந்துகொள்ளவும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் எதிர்கொள்ளும் ஊழியர்களுக்கு சிறப்பு நிபுணர் மூலம் பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது. பாதிக்கப்பட்ட தப்பிப்பிழைத்தவரின் இரகசியத்தன்மை, தனியுரிமை மற்றும் பாதுகாப்பிற்கு முன்னுரிமை அளிக்கும் அதே நேரத்தில் குற்றவாளிகளை எவ்வாறு சரியான முறையில் கையாள்வது என்பது இதில் அடங்கும்;
  - குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுடன் பணிபுரியும்போது ஊழியர்களின் பாத்திரங்களில் அவர்களுக்கு ஆதரவளிக்க மேற்பார்வை அல்லது ஆலோசனைக்கான அணுகலை வழங்குதல்;
  - பாலின சமத்துவம் பற்றியும் பாலின சமத்துவச் செயல் திட்டத்தின் மூலம் GWW பாலின சமத்துவத்தை எவ்வாறு முன்னேற்றுகிறது என்றும் விழிப்புணர்வை உருவாக்குதல்.
- நிகரற்ற வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்க GWW பாடுபடும் அதே வேளையில், சில வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையாமல் போகலாம் என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம். எங்கள் புகார்கள் தீர்வுக் கொள்கை புகார்களை நியாயமாகவும், உடனடியாகவும் மற்றும் தொழில்முறையாகவும் எதிர்கொள்வதற்கான எங்கள் உறுதிப்பாட்டை விவரிக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் ஆற்றல் மற்றும் நீர் குறைதீர்ப்பாளர் விக்டோரியா அல்லது பிற தகராறு தீர்வு மன்றத்தில் புகார் அளிக்க உரிமை உண்டு.

## சமூக உதவி மற்றும் ஆதரவு

| ஆதரவுச் சேவை | விபரம் | செயல்படும் நேரங்கள் | தொடர்பு விபரங்கள் |
|---|---|---|---|
| 13Yarn | மிகவும் தடுமாறுகிற அல்லது சிரமப்படுகிற மக்களுக்கான முதல் தேசிய நெருக்கடி ஆதரவு மையச் சேவை இது. லைஃப்லைன்-பயிற்சி பெற்ற பழங்குடியினர் மற்றும் டோரஸ் ஸ்ட்ரெய்ட் தீவுவாசி நெருக்கடி ஆதரவாளருடன் அவர்கள் ஒரு இரகசிய ஒருவருக்கு-ஒருவர் என ஒருநபர் இரகசிய வாய்ப்பினை வழங்குகிறார்கள். | 24/7 | 139276 (13YARN)<br>13yarn.org.au |
| 1800RESPECT | 1800RESPECT என்பது தேசிய உள்நாட்டு, குடும்ப மற்றும் பாலியல் வன்முறை ஆலோசனை, தகவல் மற்றும் ஆதரவுச் சேவையாகும் | 24/7 | 1800 737 732<br>1800RESPECT.org.au<br>குறுஞ்செய்திக்கு 0458 737 732 |
| Asylum Seeker Resource Centre | புகலிடம் கோரும் மக்களுக்கு ஆதரவை வழங்குகிறது. | திங்கள், செவ்வாய், வியாழன் & வெள்ளி காலை 10 மணி முதல் மாலை 4 மணிவரை | 03 9326 6066 Asrc.org.au |
| Beyond Blue | மனச்சோர்வு, பதட்டம் அல்லது பிற மனநலப் பிரச்சினைகள் உள்ளவர்களுக்கு இலவச ஆன்லைன் மற்றும் தொலைபேசி உதவி எண் | 24/7 | 1800 224 636<br>beyondblue.org.au |
| Djirra | குடும்ப & வீட்டு வன்முறையை அனுபவிக்கும் அல்லது அனுபவித்த பழங்குடி மக்களுக்கு ஆதரவு வழங்குகிறது. | காலை 9 மணி - மாலை 5 மணி திங்கள் - வெள்ளி | 1800 105 303 djirra.org.au |

# குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறை - வாடிக்கையாளர் கொள்கை

| ஆதரவுச் சேவை | விபரம் | செயல்படும் நேரங்கள் | தொடர்பு விபரங்கள் |
|---|---|---|---|
| Elder Abuse Help Line | முதியோரின் துஷ்பிரயோகத்தை அனுபவிக்கும் அல்லது சாட்சியாக இருப்பவர்களுக்கு இலவச தகவல் மற்றும் ஆதரவுச் சேவைகள். செயல்படும் நேரம் மாறுபடும். | மாறக்கூடியது | 1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse-phone-line |
| EveryMan | ஆண்கள் ஆலோசனை, வன்முறை தடுப்பு மற்றும் தங்கும்வசதி ஆதரவு | திங்கள் - வெள்ளி | 02 6230 6999 www.everyman.org.au |
| Foodbank Victoria | தேவையுள்ள விக்டோரியவாசிகளுக்கு அவர்களின் தொண்டு கூட்டாளர்கள் மூலம் உணவு வழங்குகிறது. | காலை 8 மணி முதல் மாலை 3 மணிவரை திங்கள்- வெள்ளி | 03 9362 8300 Foodbank.org.au |
| In Touch | புலம்பெயர்ந்த மற்றும் அகதிச் சமூகங்களில் குடும்ப வன்முறைக்கான சேவைகள், திட்டங்கள் மற்றும் பதில்கள். | காலை 9 மணி - மாலை 5 மணி | 1800 755 988 உங்களுக்கு உரைபெயர்ப்பாளர் தேவைப்பட்டால், 131 450 என்ற எண்ணில் TIS-ஐ அழைக்கவும் intouch.org.au |
| Kids Line | 5 முதல் 25 வயதுடைய இளைஞர்களுக்கு இலவச, இரகசியமான ஆன்லைன் மற்றும் தொலைபேசி ஆலோசனைச் சேவை. | 24/7 | 1800 55 1800 kidshelpline.com.au/ |
| Legal Aid Vic | வன்முறை, நிந்தை மற்றும் தனிப்பட்ட பாதுகாப்புக்கான சட்ட உதவி மற்றும் பிற ஆதரவு | காலை 8 மணி - மாலை 6 மணி திங்கள் - வெள்ளி | 1300 792 387 legalaid.vic.gov.au |
| Lifeline | குடும்ப வன்முறை, நெருக்கடி ஆதரவு மற்றும் தற்கொலைத் தடுப்புச் சேவைகள் பற்றிய தகவல்கள் | 24/7 | 13 11 14 Lifeline.org.au |

# குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறை - வாடிக்கையாளர் கொள்கை

| ஆதரவுச் சேவை | விபரம் | செயல்படும் நேரங்கள் | தொடர்பு விபரங்கள் |
|---|---|---|---|
| Men's Referral Service | வன்முறையைப் பயன்படுத்துவதைப் பற்றி பேசவும், அதைத் தடுக்க ஆதரவைப் பெறவும் விரும்பும் ஆண்களுக்கான மைய தொடர்புப் புள்ளி. குடும்ப வன்முறையால் பாதிக்கப்பட்ட ஆண்களுக்கு ஆதரவு மற்றும் பரிந்துரைகள். | 24/7 | 1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service |
| MensLine | குடும்பம் மற்றும் உறவுப் பிரச்சினைகள் உள்ள ஆண்களுக்கான தொலைபேசி மற்றும் ஆன்லைன் ஆலோசனைச் சேவை | 24/7 | 1300 78 99 78 mensline.org.au |
| National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia | இலவச, சுயாதீனமான மற்றும் இரகசியச் சேவை வழங்கும் தொழில்முறை நிதி ஆலோசகர்கள். | காலை 9.30 - மாலை 4.30 திங்கள் - வெள்ளி | 1800 007 007 Ndh.org.au |
| Orange Door | குடும்ப & வீட்டு வன்முறையை அனுபவிக்கும் அல்லது அனுபவித்த வயதுவந்தோர், குழந்தைகள் மற்றும் இளையோருக்கான இலவசச் சேவை | காலை 9 மணி - மாலை 5 மணி திங்கள் - வெள்ளி | orangedoor.vic.gov.au |
| Qlife | ஆஸ்திரேலியாவில் பாலியல், பாலினம், உடல்கள், உணர்வுகள் அல்லது உறவுகள் பற்றிப் பேச விரும்பும் மக்களுக்கு அநாமதேய மற்றும் இலவச LGBTQIA+ சக ஆதரவு மற்றும் பரிந்துரையை Qlife வழங்குகிறது. | தினமும் மாலை 3 மணி முதல் நள்ளிரவு வரை | 1800 184 527 Qlife.corg.au |
| Rainbow Door | LGBTIQ+ மக்கள், அவர்களின் நண்பர்கள் மற்றும் குடும்பங்களுக்கு நிபுணர் ஆலோசனை. | தினமும் காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணிவரை | 1800 729 367 அல்லது குறுஞ்செய்திக்கு 0480 017 246 rainbow-door.org.au |

# குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறை - வாடிக்கையாளர் கொள்கை

| ஆதரவுச் சேவை | விபரம் | செயல்படும் நேரங்கள் | தொடர்பு விபரங்கள் |
|---|---|---|---|
| Safe and Equal | விக்டோரியாவில் பாதிக்கப்பட்ட தப்பிப்பிழைத்தவர்களுக்கு ஆதரவை வழங்குவதற்காக சிறப்பு குடும்ப வன்முறைச் சேவைகளுக்கான உச்ச அமைப்பு. | காலை 9 மணி - மாலை 5 மணி திங்கள் - வெள்ளி | 03 8346 5200 safeandequal.org.au |
| Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only) | விக்டோரியாவில் குடும்பம் & வீட்டு வன்முறையை அனுபவிக்கும் அல்லது பயப்படும் எவருக்கும் சிறப்பு நிபுணர் ஆதரவுச் சேவைகள் | 24/7 | 1800 015 188 Safesteps.org.au |
| Uniting | குடும்ப வன்முறையிலிருந்து தப்பி ஓடும் மக்களுக்கு ஆதரவளிக்க UnitingCare நெட்வொர்க் மூலம் தேசிய அளவில் நடத்தப்படுகிறது. | காலை 9 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை திங்கள் - வெள்ளி | 1800 387 387 unitingvictas.org.au/services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/ |
| Women's Information & Referral Exchange (WIRE) | பெண்கள், இருபாலினத்தைச் சேராதோர் மற்றும் பாலினப் பன்மையுள்ள நபர்களுக்கு இலவச ஆதரவு, பரிந்துரைகள் மற்றும் தகவல்களை வழங்குகிறது. | திங்கள் - வியாழன் காலை 9 - மாலை 7 மணி, வெள்ளி காலை 9 மணி முதல் மாலை 5 மணிவரை | 1800 134 130 Wire.org.au |

## உத்தி/செயல்படுத்தல்

இந்தக் கொள்கை எங்கள் வருடாந்திர வணிகத் திட்டமிடல் சுழற்சி மூலம் செயல்படுத்தப்படுகிறது. இது எங்கள் கொள்கைகளைக் கண்காணிக்கிறது. நடவடிக்கைக்கான அடையாளம் காணப்பட்ட பகுதிகள், வளமளித்தலுக்கான தேவைகள் மற்றும் டெலிவரிக்கான கால வரையறைகளை அடையாளம் காட்டுகிறது. இது எங்கள் குடியிருப்பு வாடிக்கையாளர் சாசனம் 2024-2028, வாடிக்கையாளர் ஆதரவுத் திட்டம், வாடிக்கையாளர் அனுபவ ஊழியர் நடத்தைகள் மற்றும் தொடர்புடைய மேலாண்மை செயல்முறைகளுக்கு வழிகாட்டுகிறது.

அனைத்து வாடிக்கையாளர் அனுபவ ஊழியர்களுக்கும் குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறைக் கொள்கை மற்றும் அது தொடர்பான செயல்முறைகளில் பயிற்சி அளிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் கவனமாகவும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக புதுப்பிப்பு பயிற்சி மற்றும் கூட்டுப்பயிற்சி வழங்கப்படும்.

இந்தக் கொள்கை GWW இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது. மேலும் பல்வேறு மொழிகளில் வளங்களை வழங்க ஒவ்வொரு முயற்சியும் மேற்கொள்ளப்படும். கோரிக்கையின் பேரில் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் ஒரு நகலை மின்னஞ்சல் செய்யலாம் அல்லது அஞ்சல் செய்யலாம்.

## பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்

இந்தக் கொள்கையின் அமலாக்கத்தை மேற்பார்வையிடுவது வாரியத்தின் பொறுப்பாகும்.

நிர்வாகத் தலைமைக் குழு (ELT) இந்தக் கொள்கையின் கீழ் எங்கள் பொறுப்புகளை எங்கள் வணிகத் திட்டமிடல் நடவடிக்கைகளில் இணைப்பதற்கு பொறுப்பாகும்.

வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தின் பொது மேலாளர் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கான குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறைக் கொள்கையின் அமலாக்கம் மற்றும் தற்போதைய மேலாண்மை குறித்து வழிகாட்டுதல், மதிப்பாய்வு செய்தல் மற்றும் அறிக்கையிடுவதற்குப் பொறுப்பாவார்.

வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளும் ஊழியர்கள் குடும்பம் மற்றும் வீட்டு வன்முறைக் கொள்கையில் (தொடர்புடைய திட்டங்கள் உட்பட) பயிற்சி பெற்றிருப்பதையும், வாடிக்கையாளர்களுடன் உணர்வுப்பூர்வமாக ஈடுபட முடியும் என்பதையும் உறுதி செய்வதற்கு மூத்த தலைமைக் குழு மற்றும் குழுத் தலைவர்கள் பொறுப்பேற்கின்றனர்.

இந்தக் கொள்கையால் தங்கள் பணிச் செயல்பாடுகள் எவ்வாறு பாதிக்கப்படுகின்றன என்ற புரிதலை வளர்ப்பதற்காக, சம்பந்தப்பட்ட GWW கொள்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள், இந்தக் கொள்கை தொடர்பான நடைமுறைகளுக்கு இணங்கிநடக்க அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் பொறுப்புள்ளது.

## மேற்கோள்கள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள்

GWW இன் பிற தொடர்புடைய கொள்கைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்வருமாறு:

| |
|---|
| குடும்ப வன்முறையை முடிவுக்குக் கொண்டுவருதல் - மாற்றத்திற்கான விக்டோரியாவின் 10 ஆண்டுத் திட்டம் |
| அத்தியாவசியச் சேவைகள் ஆணைக்குழு குடிநீர் தொழில்துறை தரநிலை - நகர்ப்புற வாடிக்கையாளர் சேவை பதிப்பு 4 1 ஜூலை 2024 நிலவரப்படி திருத்தங்களை உள்ளடக்கியது |
| குடியிருப்பு வாடிக்கையாளர் சாசனம் 2024 -2028 |
| வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் கொள்கை |
| தகவல் பாதுகாப்புக் கொள்கை |
| தனியுரிமைக் கொள்கை |
| புகார்கள் தீர்வுக் கொள்கை |
| சமூகக் கொள்கை |
| இடர் மேலாண்மைக் கொள்கை |
| குடும்ப மற்றும் வீட்டு வன்முறை - பணியாளர் கொள்கை |

## மதிப்பாய்வு செயல்முறை

| கொள்கை ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் |
|---|
| நிர்வாக தலைமைக் குழுவால் (ELT) அங்கீகரிக்கப்பட்டது 17 ஏப்ரல் 2025 |
| அடுத்து ஏப்ரல் 2026 இல் ELT ஆல் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும் |

## பதிப்பு கட்டுப்பாட்டு அட்டவணை

| பதிப்பு எண். | ஆவண உரிமையாளர் | மாற்றம்/ புதுப்பித்தல் | தேதி |
|---|---|---|---|
| 1.0 | வாடிக்கையாளர் உதவி மேலாளர் | ஊழியர்களுக்கென தனியான குடும்ப வன்முறைக் கொள்கையை உருவாக்குவது | ஆகஸ்ட் 2023 |
| 2.0 | வாடிக்கையாளர் உதவி மேலாளர் | Safe & Equal மூலம் புறநிலை மதிப்பாய்வு | ஏப்ரல் 2024 |
| 3.0 | வாடிக்கையாளர் உதவி மேலாளர் | Uniting (Victoria and Tasmania) Limited மூலம் புறநிலை ஆய்வு | பிப்ரவரி 2025 |