

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

مقصد

یہ پالیسی اس بات کی نشاندہی کرتی ہے کہ گریٹر ویسٹرن واٹر (جی ڈبلیو ڈبلیو) کے ملازمین اور ٹھیکیدار خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثر ہونے والے تمام گاہکوں کی مدد کیسے کرتے ہیں اور خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ گاہکوں کی رازداری، حفاظت اور رازداری کو ترجیح دینے کی اہمیت پر زور دیتے ہیں۔

جی ڈبلیو ڈبلیو معاشرے میں ایک مسئلہ کے طور پر خاندانی اور گھریلو تشدد کی اہمیت کو تسلیم کرتا ہے اور اس کی روک تھام کی کوششوں میں حصہ لینے اور اس کی مصنوعات، خدمات، نظاموں اور عمل کو نقصان پہنچانے کے لئے استعمال ہونے والے خطرات کو کم کرنے کی ہماری ذمہ داری ہے۔

جی ڈبلیو ڈبلیو خاندانی اور گھریلو تشدد کی تمام شکلوں کی مذمت کرتا ہے اور خاندانی اور گھریلو تشدد کے تمام متاثرین، ان کے خاندانوں اور معاشرے پر مختصر اور طویل مدتی اہم اثرات کو تسلیم کرتا ہے۔

جی ڈبلیو ڈبلیو خاندانی اور گھریلو تشدد کے متاثرین کی مدد کرنے میں ضروری خدمات کے منفرد کردار کو سمجھتا ہے اور خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ اپنے گاہکوں کی مدد کرنے کے لئے پر عزم ہے۔ یہ پھلتے پھولتے لوگوں اور ملک کے لئے ہمارے ورژن سے مطابقت رکھتا ہے۔ ہمارے لوگ ہمارے ملازمین، شراکت دار، گاہک اور برادریاں ہیں۔ ہمارا ورژن قابل اعتماد پانی کی خدمات کو اس طرح سے فراہم کرنا ہے جو لوگوں کو معاشی، سماجی، ماحولیاتی اور ثقافتی طور پر پھلنے پھولنے میں مدد کرے۔

یہ پالیسی خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ گاہکوں کی حمایت کرتے وقت ہمارے فیصلوں اور اقدامات سے آگاہ کرتی ہے، اور اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ ہم ضروری خدمات کمیشن واٹر انڈسٹری اسٹینڈرڈ - اربن کسٹمر سروس ورژن 4 میں بیان کردہ ذمہ داریوں کو پورا کریں، جس میں 1 جولائی 2024 (واٹر انڈسٹری اسٹینڈرڈ) میں ترامیم شامل ہ۔

اسکوپ

سکوپ اس پالیسی کا اطلاق ان تمام صارفین پر لاگو ہوتا ہے جو خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثر ہونے کے طور پر شناخت کیے جاتے ہیں۔ جی ڈبلیو ڈبلیو سمجھتا ہے کہ صارفین کو خاندانی تشدد سے متاثر ہونے کے طور پر شناخت کیا جاسکتا ہے، خود کی شناخت کے ذریعہ، جی ڈبلیو ڈبلیو کے ذریعہ، ایک آزاد مالیاتی مشیر یا کیس ورکر کے ذریعہ، یا گاہک کی طرف سے اور اس کی رضامندی کے ساتھ کام کرنے والے کسی دوسرے پیشہ ور کے ذریعہ۔ اس میں کوئی بھی کاروباری گاہک شامل ہے جسے اس پالیسی میں بیان کردہ مدد کی ضرورت ہوتی ہے۔ مثال کے طور پر، کاروباری نام کے تحت کام کرنے والے خاندان کی ملکیت والا کاروبار مالک بھی اس پالیسی میں بیان کردہ مدد کا اہل ہو سکتا ہے۔ ہم یہ بھی جانتے ہیں کہ ہمارے گاہکوں میں سے کوئی بھی خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثر ہو سکتا ہے، اور یہ کہ وہ شناخت نہیں کرنا چاہتے ہیں اور مختلف طریقے سے مدد کی جاسکتی۔

غرض و غایت

مقاصد اس پالیسی کا مقصد جی ڈبلیو ڈبلیو کے ملازمین اور ٹھیکیداروں کے لئے خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ تمام گاہکوں کی مدد کرنا ہے۔ اس پالیسی کے ذریعہ، ہم اپنے لوگوں کی اس بات میں حمایت کرنے کا عزم کرتے ہیں کہ وہ گھریلو اور خاندانی تشدد سے متاثرہ صارفین کی رازداری، تحفظ اور معلومات کو خفیہ رکھنے کو ترجیح دیں۔ ہم ان صارفین کے لیے مخصوص اور ان کی ضروریات کے مطابق خدمات فراہم کریں گے، اپنی کمیونٹی کے درمیان اعتماد قائم کریں گے، اور اپنے ورژن "خوشحال افراد" کو حقیقت میں بدلیں گے۔

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

گاہک کے تجربے سے متعلق اپنے مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے، GWW ہمارے ورژن اور تزویراتی اہداف کی حمایت کرتا ہے: ہمارا ورژن: خوشحال افراد اور خوشحال ملک¹

- گاہک کے تجربے کو بہتر بنانا — اس بات کو سمجھ کر کہ ہمارے گاہکوں اور کمیونٹیز کے لیے سب سے اہم کیا ہے۔ ہم اس پر عمل جاری رکھیں گے:

زندگی کی لاگت کے دباؤ کا سامنا کرتے ہوئے ادائیگی کی مشکلات کا سامنا کرنے والے صارفین کی مدد کریں

فیصلہ سازی میں کسٹمر اور کمیونٹی کی آواز کو سننے اور استعمال کرنے کو یقینی بنانے کے لیے ہمارے کمیونٹی انگیجمنٹ فریم ورک کو نافذ کریں

ہر قسم کے خاندانی اور گھریلو تشدد کے بارے میں آگاہی پیدا کریں

ہماری کسٹمر سروس کو بہتر بنائیں تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ گاہکوں کو مسائل اٹھانے میں مدد ملے اور انہیں حل کرنے کی ہماری صلاحیت پر اعتماد ہو

تشریحات

اصطلاح	تعریف
خاندانی تشدد جیسا کہ بیان کیا گیا ہے فیملی وائلنس پروٹیکشن ایکٹ 2008 (وی آئی سی) کے تحت	خاندانی تشدد کی تعریف فیملی وائلنس پروٹیکشن ایکٹ 2008 کے تحت کی گئی ہے۔ (ویک جیسا کہ: (الف) کسی شخص کا اس شخص کے خاندان کے کسی فرد کے ساتھ برتاؤ اگر وہ رویہ ہو: (i) جسمانی یا جنسی طور پر بدسلوکی کرنا؛ یا (ii) جذباتی یا نفسیاتی طور پر بدسلوکی ہے؛ یا (iii) معاشی طور پر بدسلوکی ہے؛ یا (iv) دھمکی آمیز ہے؛ یا (v) زبردستی ہے؛ یا (vi) کسی اور طریقے سے خاندان کے رکن کو کنٹرول یا غلبہ حاصل کرتا ہے اور اس کی وجہ سے خاندان کے رکن کو اس خاندان کے رکن یا کسی دوسرے شخص کی حفاظت یا فلاح و بہبود کے بارے میں خوف محسوس ہوتا ہے؛ یا (ب) کسی ایسے شخص کا رویہ جو بچے کو سننے یا گواہی دینے کا سبب بنتا ہے، یا بصورت دیگر پیراگراف (الف) میں مذکور طرز عمل کے اثرات سے آگاہ کرتا ہے۔

ہم سے رابطہ کریں

- بطحہ کریں جب یہ محفوظ ہو، تو ہم تجویز کرتے ہیں کہ گاہک ہم سے **13 44 99** پر رابطہ کریں اور مینو میں "خاندانی اور گھریلو تشدد" کا انتخاب کریں تاکہ ترجیحی معاونت حاصل کی جا سکے۔ رابطے کا وقت: پیر سے جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5 بجے تک۔
- ایسے معاملات میں جہاں خاندانی تشدد کی نشاندہی ہوتی ہے (بشمول انکشاف کے ذریعے)، ہم گاہک کو براہ راست اپنی کمیونٹی اینڈ کیئر ٹیم کے خصوصی معاونتی نظام سے جوڑیں گے۔ ان کی تمام تفصیلات اور معلومات کو مکمل رازداری کے ساتھ رکھا جائے گا۔

¹ GWW 2030 کارپوریٹ حکمت عملی

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

- ہماری کمیونٹی اینڈ کیئر ٹیم ہر سال خاندانی اور گھریلو تشدد سے متعلق خصوصی تربیت حاصل کرتی ہے تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ وہ انکشاف (Disclosure) کے لیے ایک محفوظ اور باعزت ماحول فراہم کر سکیں۔
- جب کوئی گاہک ہمارے پروگرام میں شامل ہو جاتا ہے، تو اسے ایک براہ راست رابطہ نمبر دیا جائے گا تاکہ اسے اپنی کہانی بار بار نہ دہرانا پڑے۔
- ہم غیر انگریزی بولنے والے گاہکوں کے لیے مفت ترجمہ اور ترجمانی کی سہولت فراہم کرتے ہیں۔ گاہکوں کو چاہیے کہ وہ 9313 8989 پر کال کریں اور ہمیں اپنی پسندیدہ زبان بتائیں تاکہ انہیں ترجمان سے جوڑا جا سکے۔
- سماعت سے محروم گاہکوں کے لیے، ہم نیشنل ریلے سروس فراہم کرتے ہیں جس کا نمبر ہے 13 36 77۔
- ہم 23 مختلف زبانوں میں ترجمہ شدہ معلومات تک رسائی بھی فراہم کرتے ہیں، جنہیں ہماری ویب سائٹ پر دیکھا جا سکتا ہے۔

پابند عہد

- ہم اس بات کو تسلیم کرتے ہیں کہ خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ افراد مختلف قسم کے رویوں کا سامنا کرتے ہیں، جو صرف جسمانی تشدد تک محدود نہیں ہوتے۔ اس میں اکثر معاشی استحصال، جذباتی یا نفسیاتی بدسلوکی، زبردستی قابو پانا (Coercive Control) اور خاندانی و گھریلو تشدد کی دیگر اقسام شامل ہوتی ہیں، جو متاثرہ فرد کی انفرادی صورت حال کے مطابق مختلف نوعیت کی معاونت کا تقاضا کرتی ہیں۔
- ہم اس بات کو تسلیم کرتے ہیں کہ خاندانی اور گھریلو تشدد مختلف جنسوں سے تعلق رکھنے والے افراد کو متاثر کرتا ہے، اور ہم اس حقیقت کو مانتے ہیں کہ خواتین کے خلاف تشدد کا امکان زیادہ ہوتا ہے۔ صنفی عدم مساوات مزید بڑھ سکتی ہے اگر کوئی فرد دیگر اقسام کی محرومی یا امتیازی سلوک کا بھی سامنا کر رہا ہو، جیسے کہ اس کی ابوریجینل شناخت، عمر، معذوری، نسل، مذہب، صنفی شناخت، جنسی رجحان یا دیگر خصوصیات کی بنیاد پر۔

ہمارے ورژن کو حاصل کرنے کے لیے، جب ہم خاندانی اور گھریلو تشدد کی تمام اقسام سے متاثرہ گاہکوں کی مدد کرتے ہیں، تو ہم درج ذیل باتوں کا عہد کرتے ہیں:

- ہم مصنوعات، خدمات، نظاموں اور طریقہ کار کی تیاری اور ان کے آڈٹ میں محفوظ ڈیزائن کے اصولوں کو شامل کریں گے تاکہ اس خطرے کو کم کیا جا سکے کہ کوئی فرد ہماری مصنوعات، خدمات، نظام یا طریقہ کار کو استعمال کرتے ہوئے تشدد آمیز یا قابو پانے والے رویوں کے ذریعے اپنے خاندان کے افراد کو نقصان پہنچائے۔
- جب کوئی گاہک GWW کو اطلاع دیتا ہے کہ وہ خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثر ہے، تو ہم انہیں یہ موقع فراہم کریں گے کہ ان کا اکاؤنٹ لاک کر دیا جائے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ ان کا اکاؤنٹ صرف ہماری کمیونٹی اینڈ کیئر ٹیم کے ذریعے دیکھا اور سنبھالا جائے گا، اور گاہک کو یہ اختیار حاصل ہوگا کہ وہ اپنے اکاؤنٹ پر کس حد تک سیکیورٹی چاہتے ہیں۔ GWW کسی قسم کے ثبوت کا تقاضا نہیں کرتا اور افراد کی بات پر یقین کرتا ہے۔
- ہم ان گاہکوں کی پیشگی شناخت کریں گے جو ممکنہ طور پر خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثر ہو سکتے ہیں، تاکہ انہیں معاونت کے لیے ہماری کمیونٹی اینڈ کیئر ٹیم سے متعارف کروایا جا سکے۔
- ہم خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ گاہکوں کے ساتھ مل کر کام کریں گے تاکہ ان کی انفرادی صورتحال کے مطابق محفوظ، باعزت اور رازداری کے ساتھ محتاط اور حساس ردعمل فراہم کیا جا سکے، اور بہترین نتائج حاصل کیے جا سکیں۔

رازداری، پرائیویسی اور سیفٹی کا تحفظ

- ہم اپنے تمام گاہکوں اور اشخاص کی رازداری اور پرائیویسی کا احترام کرتے ہیں۔ ہم تمام کسٹمر ریکارڈز کی حفاظت کرتے ہیں، بشمول ان گاہکوں کی معلومات جو خاندانی تشدد سے متاثر ہو سکتے ہیں۔ مخصوص معلومات کے لئے، GWW کی رازداری پالیسی ملاحظہ کریں۔
- ہم صارفین کو کسی بھی مالی اثرات کا انتظام کرنے اور ان کی معلومات کو محفوظ رکھنے میں مدد کرنے کے لئے بااختیار اور مدد کریں گے۔ ہم جاری اکاؤنٹ مینجمنٹ فراہم کریں گے جس کا مقصد اس وقت ان کی ضروریات کو پورا کرنا ہے اور آگے بڑھنے میں ان کی مدد کرتا ہے۔

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

- ہم گاہکوں کو متعلقہ معلومات اور مدد تک رسائی حاصل کرنے کے لئے ایک محفوظ ماحول فراہم کریں گے۔ ہم کمیونٹی میں اپنے حالات کو ظاہر کرنے کے نتائج کے خوف، خدمات فراہم کرنے والوں پر عدم اعتماد، شرم، شرمندگی، زبان، ثقافتی رکاوٹوں اور مجرم کے پتہ لگانے کے خوف کو تسلیم کرتے ہیں۔
- تمام صارفین کے لئے، ہم مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈر کی تفصیلات پر تبادلہ خیال نہیں کریں گے، بشمول کسی بھی مجرم کے ساتھ - خاص طور پر؛
 - مشترکہ مالکان کے اکاؤنٹس کے لئے جہاں ملکیت دونوں کے نام پر ہوں، ہم دوسرے مالک کے ساتھ کسی بھی ذاتی تفصیلات (بشمول پوسٹل یا رابطے کی تفصیلات) پر تبادلہ خیال نہیں کریں گے۔
 - مشترکہ نام سے کرایہ داری اکاؤنٹس کے لئے، ہم گاہکوں کے لئے صرف ان کے نام پر ایک نیا اکاؤنٹ بنا سکتے ہیں۔
- ہر کیس کو حساسیت اور احترام کے ساتھ منظم کیا جائے گا۔ ہم تسلیم کرتے ہیں کہ ہر فرد کو کیس بہ کیس کی بنیاد پر جائزہ لینے کی ضرورت ہوگی۔ مشکلات کا سامنا کرنے والوں کی مدد کرتے وقت ہم کریں گے: گاہک اور خاندان کے ممبروں کی ایجنسی کو ان کی خواہشات پر غور کرتے ہوئے اور خاندان کے تمام ممبروں کی حفاظت کے لئے منصوبہ بندی کرتے ہوئے فروغ دیں گے۔
- کسٹمر سپورٹ پروگرام اضافی حفاظتی اقدامات کے لئے ایک محفوظ علامت (سیکیور فلیگ) لاگو کر سکتا ہے تاکہ مظالم کرنے والے (تشدد کرنے والے) کی رسائی سے تحفظ فراہم کیا جا سکے، کیونکہ صرف ہماری کمیونٹی اور کیئر ٹیم کو محفوظ صارفین کی ذاتی معلومات تک رسائی حاصل ہوگی۔ یہ معاون اقدامات یہ یقینی بناتے ہیں کہ متاثرہ گاہکوں کی طرف سے اس گاہک کے جی ڈبلیو ڈبلیو اکاؤنٹ کے سلسلے میں مجرم کے ساتھ کسی رابطے کی ضرورت نہیں ہے۔
- اگر ہم کسٹمر اکاؤنٹ پر ایک فلیگ لاگو کرتے ہیں تو، وہ فلیگ مزید رازداری کی حفاظت کرے گا:
 - تمام ذاتی معلومات کو چھپانا تاکہ صرف کمیونٹی اینڈ کیئر ٹیم ہی ہماری پالیسیوں اور متعلقہ قانون سازی کے مطابق اسے خفیہ رکھتے ہوئے تفصیلات دیکھ سکے۔
 - جی ڈبلیو ڈبلیو کے دیگر ملازمین کو کسی بھی کال یا پوچھ گچھ کو کیس منیجرز کو منتقل کرنے کے لئے متنبہ کریں جو مجرم کے تعامل کو مؤثر طریقے سے منظم کرنے کے لئے تربیت یافتہ اور ہنر مند ہیں اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ خاندانی اور گھریلو تشدد کا سامنا کرنے والے گاہکوں کی رازداری، حفاظت اور رازداری کی حفاظت کی جائے۔
 - جب مظالم کرنے والوں کو مشترکہ اکاؤنٹس تک کچھ حد تک رسائی درکار ہو، تو اضافی حفاظتی اقدامات کو فعال کیا جا سکتا ہے۔ ان اقدامات میں پاس ورڈ یا خفیہ سوال و جواب شامل ہو سکتے ہیں۔

مالی امداد اور قرضوں کا انتظام

- ہم گھریلو اور خاندانی تشدد سے متاثرہ ان صارفین کو انفرادی معاونت فراہم کریں گے جو قلیل مدتی یا طویل مدتی مالی مشکلات کا سامنا کر رہے ہوں یا ان سے متاثر ہوں۔
- جی ڈبلیو ڈبلیو خاندان اور گھریلو تشدد سے متاثرہ شخص کی طرف سے کی گئی ادائیگی کی واپسی کے لئے درخواست دینے والے مجرم سے تحفظ فراہم کرتا ہے۔
- خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ صارفین کے لئے ہم کسٹمر سپورٹ پالیسی² کے ذریعے پیش کردہ مالی معاونت کی مکمل رینج تک رسائی فراہم کرتے ہیں۔ گاہک کی صورتحال اور ادائیگی کرنے کی صلاحیت کو مدنظر رکھتے ہوئے، جس میں شامل ہو سکتے ہیں:
 - لچکدار ادائیگی کے انتظامات، گرانٹس، قرض معافی یا موخر کرنا، یوٹیلیٹی ریلیف گرانٹ اسکیم کا حوالہ اور مراعات؛
 - مزید ریکوری ایکشن یا سپلائی پر پابندی سے استثنیٰ، بشمول واجب الادا رقم پر حاصل ہونے والے کسی بھی پیشگی سود کو معاف کرنا، سود کی مزید وصولی سے استثنیٰ، لیٹ فیس معاف کرنا یا معطل کرنا اور قرض کی فروخت یا قانونی کارروائی کو معطل کرنا؛
 - پانی کے استعمال کو کم کرنے، پانی کی کارکردگی کو بہتر بنانے اور متعلقہ سرکاری پانی کی کارکردگی کے پروگراموں کو حوالہ دینے کے بارے میں معلومات فراہم کرنا۔

² مالی معاونت کی مکمل رینج کے لئے کسٹمر سپورٹ پالیسی سے رجوع کریں۔

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

- ہم خاندانی تشدد سے متاثرہ گاہکوں کے لئے اضافی سپورٹ اور مدد فراہم کریں گے جو قرض کے ساتھ رہ جاتے ہیں۔ ہم تسلیم کرتے ہیں کہ مشترکہ اکاؤنٹس والے صارفین کو قرض کے ساتھ مدد تک رسائی میں رکاوٹوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ ہم ان گاہکوں کے لئے مناسب مدد اور حفاظتی اقدامات فراہم کرتے ہیں۔
- ہم متعدد عوامل کی بنیاد پر ان کے تمام یا کچھ قرض معاف کرسکتے ہیں، بشمول:
 - قرض کی رقم؛
 - وہ حالات جن میں قرض لیا گیا تھا (بشمول اگر یہ مالی بدسلوکی کی وجہ سے لیا گیا تھا)؛
 - ادائیگی کی مدد کے اختیارات جو مؤثر رہے ہیں (یا ہو سکتے ہیں)؛
 - گاہک کے ذاتی حالات اور قرض ادا کرنے کی صلاحیت۔
- اگر کسی گاہک کے حالات تبدیل ہوتے ہیں تو ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ان کے ساتھ کام کریں گے کہ لاگو کردہ قرض کی امداد بھی ضرورت کے مطابق تبدیل اور مطابقت پذیر ہے۔

تربیت اور آگاہی

- ہم گاہکوں کے ساتھ کام کرنے والے تمام ملازمین اور ٹھیکیداروں کی حمایت کرتے ہیں جو خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثر ہو سکتے ہیں تاکہ گاہکوں کے ساتھ ہمدردی اور حساس طریقے سے نمٹا جاسکے:
 - تمام ملازمین کے لئے شمولیت اور سالانہ تربیت، رازداری اور خاندانی اور گھریلو تشدد سے آگاہی کی تربیت کا احاطہ کرتی ہے تاکہ خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ گاہکوں کو مناسب طریقے سے جواب دینے کے لئے مطلوبہ علم کی تعمیر اور برقرار رکھنے کے لئے معاون عمل شامل ہوں؛
 - تمام گاہکوں کو درپیش ملازمین کی خصوصی تربیت کے ذریعے خاندانی اور گھریلو تشدد کو اس کی تمام شکلوں میں شناخت کرنے کے لئے، مناسب طریقے سے جواب دینے کا طریقہ اور ماہر کی مدد کے لئے ریفرل اختیارات۔ اس میں متاثرہ بچ جانے والے کی رازداری، رازداری اور حفاظت کو ترجیح دیتے ہوئے مجرموں سے مناسب طریقے سے نمٹنے کا طریقہ شامل ہے؛
 - خاندانی اور گھریلو تشدد سے متاثرہ گاہکوں کے ساتھ کام کرتے وقت ملازمین کو ان کے کردار میں مدد کرنے کے لئے نگرانی یا مشاورت تک رسائی فراہم کرنا؛
 - صنفی مساوات کے بارے میں آگاہی پیدا کرنا اور جی ڈبلیو ڈبلیو صنفی مساوات ایکشن پلان کے ذریعے صنفی مساوات کو کس طرح آگے بڑھا رہا ہے۔
- اگرچہ GWW غیر معمولی کسٹمر سروس فراہم کرنے کی کوشش کرتا ہے، ہم سمجھتے ہیں کہ کچھ گاہک مطمئن نہیں ہو سکتے ہیں۔ ہماری شکایات کے ازالے کی پالیسی منصفانہ، فوری اور پیشہ ورانہ طور پر شکایات کو حل کرنے کے لئے ہمارے عزم کا خاکہ پیش کرتی ہے۔ صارفین کو یہ حق حاصل ہے کہ اگر وہ مطمئن نہیں ہیں تو وہ توانائی اور پانی کے محتسب وکٹوریہ یا دیگر تنازعات حل کے فورم میں شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

کمیونٹی کی مدد اور حمایت

سپورٹ سروس	تفصیل	کام کے اوقات	رابطے کی تفصیلات
13Yarn	ہجوم کے لئے پہلی قومی بحران سپورٹ لائن جو خود کو پریشان محسوس کر رہے ہیں یا اس کا مقابلہ کرنے میں دشواری کا سامنا کر رہے ہیں۔ وہ لائف لائن سے تربیت یافتہ آدیواسی اور ٹورس آبائے آئلینڈر کرائس سپورٹر کے ساتھ ایک خفیہ ون-ون یارننگ کا موقع فراہم کرتے ہیں۔	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT ایک قومی مشاورتی، معلوماتی، اور معاونتی سروس ہے جو گھریلو، خاندانی، اور جنسی تشدد سے متعلق مدد فراہم کرتی ہے	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au 0458 737 732 پر ٹیکسٹ کریں
Asylum Seeker Resource Centre	پناہ کے متلاشی افراد کو مدد فراہم کرتا ہے۔	پیر، منگل، جمعرات اور جمعہ صبح 10 بجے سے شام 4 بجے تک	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	ڈپریشن، اضطراب یا دیگر ذہنی صحت کے مسائل میں مبتلا افراد کے لئے مفت آن لائن اور ٹیلی فون ہیلپ لائن	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	ایسے مقامی افراد کی مدد کرتی ہے جو گھریلو اور خاندانی تشدد کا سامنا کر رہے ہوں یا کر چکے ہوں۔	صبح 9 بجے - شام 5 بجے پیر-جمعہ	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	ان لوگوں کے لئے مفت معلومات اور معاونت کی خدمات جو کسی عمر رسیدہ شخص کے ساتھ بدسلوکی کا تجربہ کرتے ہیں یا دیکھتے ہیں آپریٹنگ گھنٹے مختلف ہوتے ہیں۔	مختلف	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	مردوں کی مشاورت، تشدد کی روک تھام، اور رہائش میں مدد	پیر - جمعہ	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	اپنے خیراتی شراکت داروں کے ذریعے ضرورت مند وکٹورین کو کھانا فراہم کرتا ہے۔	صبح 8 بجے سے سہ پہر 3 بجے پیر-جمعہ	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	تارکین وطن اور پناہ گزین برادریوں میں خاندانی تشدد کے لئے خدمات، پروگرام اور ردعمل۔	صبح 9 بجے - شام 5 بجے	1800 755 988 اگر آپ کو مترجم کی ضرورت ہے، تو براہ کرم TIS کو 131 450 پر کال کریں۔ intouch.org.au
Kids Line	5 سے 25 سال کی عمر کے نوجوانوں کے لئے مفت، خفیہ آن لائن اور فون کاؤنسلنگ سروس۔	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	تشدد، بدسلوکی اور ذاتی حفاظت کے لئے قانونی امداد اور دیگر تعاون	صبح 8 بجے - شام 6 بجے پیر-جمعہ	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	خاندانی تشدد، بحران کی مدد، اور خودکشی کی روک تھام کی خدمات کے بارے میں معلومات	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

سپورٹ سروس	تفصیل	کام کے اوقات	رابطے کی تفصیلات
Men's Referral Service	ایسے مردوں کے لیے مرکزی رابطہ نقطہ جو اپنے پرتشدد رویے کے بارے میں بات کرنا چاہتے ہیں اور اسے روکنے کے لیے مدد حاصل کرنا چاہتے ہیں۔ گھریلو تشدد سے متاثرہ مردوں کو معاونت اور رہنمائی فراہم کی جاتی ہے۔	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	خاندان اور تعلقات سے متعلق خدشات والے مردوں کے لئے ٹیلی فون اور آن لائن مشاورت کی خدمت	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	پیشہ ورانہ مالیاتی مشیر جو ایک مفت، آزاد اور خفیہ خدمت پیش کرتے ہیں۔	صبح 9.30 بجے - شام 4.30 بجے پیر- جمعہ	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	بڑوں، بچوں اور نوجوانوں کے لئے مفت سروس جو خاندانی اور گھریلو تشدد کا سامنا کر رہے ہیں یا تجربہ کر رہے ہیں	صبح 9 بجے - شام 5 بجے پیر- جمعہ	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife آسٹریلیا میں جنسیت، جنس، جسم کے احساسات یا تعلقات کے بارے میں بات کرنے کے خواہش مند افراد کے لئے گمنام اور مفت LGBTQIA+ ساتھی کی حمایت اور ریفرل فراہم کرتا ہے۔	روزانہ سہ پہر 3 بجے سے آدھی رات	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	LGBTIQ+ لوگوں اور ان کے دوستوں اور خاندانوں کے لئے ماہر مشورہ۔	ہر روز صبح 10 بجے سے شام 5 بجے	1800 729 367 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	ماہر گھریلو تشدد خدمات کے لیے اعلیٰ ادارہ، جو وکٹوریہ میں متاثرہ افراد کو معاونت فراہم کرتا ہے۔	صبح 9 بجے - شام 5 بجے پیر- جمعہ	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	وکٹوریہ میں کسی بھی ایسے شخص کے لئے ماہر معاونت کی خدمات جو خاندانی اور گھریلو تشدد کا سامنا کر رہا ہے یا خوفزدہ ہے	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	خاندانی تشدد سے فرار ہونے والے لوگوں کی مدد کے لئے یونٹنگ کیئر نیٹ ورک کے ذریعہ قومی سطح پر چلایا جاتا ہے۔	صبح 9 بجے - شام 5 بجے پیر- جمعہ	1800 387 387 unitingvictas.org.au/services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	خواتین، نان بائنری اور مختلف صنفی شناخت رکھنے والے افراد کے لیے مفت معاونت، رہنمائی اور معلومات فراہم کرتا ہے۔	صبح 9 بجے سے شام 7 بجے تک - جمعہ کی صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک	1800 134 130 Wire.org.au

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

حکمت عملی / عمل درآمد

یہ پالیسی ہمارے سالانہ کاروباری منصوبہ بندی سائیکل کے ذریعے لاگو کی جاتی ہے، جو ہماری پالیسیوں کی نگرانی کرتی ہے اور کارروائی، ریسورسنگ کی ضروریات اور ترسیل کے لئے ٹائم فریم کے شعبوں کی نشاندہی کرتی ہے۔ یہ ہمارے رہائشی کسٹمر چارٹر 2028-2024، کسٹمر سپورٹ پروگرام، کسٹمر تجربہ ملازمین کے طرز عمل اور متعلقہ انتظامی عمل کی رہنمائی کرتا ہے۔ تمام کسٹمر تجربہ کار ملازمین کو شمولیت کے دوران فیملی اور گھریلو تشدد کی پالیسی اور متعلقہ عمل میں تربیت دی جائے گی، جس میں ریفریشر ٹریننگ اور کوچنگ شامل ہوگی تاکہ صارفین کے ساتھ حساسیت اور احترام کے ساتھ سلوک کو یقینی بنایا جاسکے۔

پالیسی جی ڈبلیو ڈبلیو کی ویب سائٹ پر شائع کی گئی ہے، اور مختلف زبانوں میں وسائل فراہم کرنے کی ہر ممکن کوشش کی جائے گی۔ ایک کاپی درخواست پر ہمارے گاہکوں کو ای میل یا پوسٹ کیا جا سکتا ہے۔

کردار اور ذمہ داریاں

بورڈ اس پالیسی پر عمل درآمد کی نگرانی کا ذمہ دار ہے۔

ایگزیکٹو لیڈرشپ ٹیم (ای ایل ٹی) اس پالیسی کے تحت ہماری ذمہ داریوں کو ہماری کاروباری منصوبہ بندی کی سرگرمیوں میں شامل کرنے کے لئے ذمہ دار ہے۔

کسٹمر ایکسپیرینس کا جنرل مینیجر ہمارے گاہکوں کے لئے خاندانی اور گھریلو تشدد کی پالیسی کے نفاذ اور جاری انتظام پر ہدایت، جائزہ اور رپورٹنگ کے لئے ذمہ دار ہے۔

سینئر لیڈرشپ ٹیم اور ٹیم لیڈرز اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ذمہ دار ہیں کہ کسٹمر کا سامنا کرنے والے ملازمین کو خاندانی اور گھریلو تشدد کی پالیسی (متعلقہ پروگراموں سمیت) میں تربیت دی جائے اور وہ گاہکوں کے ساتھ حساس طور پر مشغول ہوسکیں۔ تمام ملازمین اس پالیسی سے متعلق متعلقہ جی ڈبلیو ڈبلیو پالیسیوں، رہنما خطوط اور عمل کی تعمیل کرنے کے ذمہ دار ہیں تاکہ یہ سمجھا جاسکے کہ اس پالیسی سے ان کے کام کے افعال کس طرح متاثر ہوتے ہیں۔

حوالہ جات اور متعلقہ دستاویزات

دیگر متعلقہ GWW پالیسیاں، طریقہ کار اور رہنما اصول شامل ہیں:

خاندانی تشدد کا خاتمہ - بدلاؤ کے لیے وکٹوریہ کا 10 سالہ منصوبہ

ضروری خدمات کمیشن واٹر انڈسٹری اسٹینڈرڈ - اربن کسٹمر سروس ورژن 4 میں 1 جولائی 2024 تک ترامیم شامل ہیں

رہائشی کسٹمر چارٹر 2028-2024

کسٹمر سپورٹ پالیسی

انفارمیشن سیکورٹی پالیسی

رازداری پالیسی

شکایات کے ازالے کی پالیسی

سماجی پالیسی

رسک مینجمنٹ پالیسی

خاندانی اور گھریلو تشدد - ملازمین کی پالیسی

خاندانی اور گھریلو تشدد - کسٹمر پالیسی

جائزہ کا عمل

پالیسی کا سالانہ جائزہ لیا جائے گا

ایگزیکٹو لیڈرشپ ٹیم (ای ایل ٹی) کی طرف سے منظور شدہ 17 اپریل 2025

اگلا اپریل 2026 میں ای ایل ٹی کے ذریعہ جائزہ لیا جائے گا

ورژن کنٹرول ٹیبل

ورژن نمبر	دستاویز مالک	تبدیل کریں / اپڈیٹ کریں	تاریخ
1.0	کسٹمر اسسٹنٹ منیجر	ملازمین کے لئے علیحدہ خاندانی تشدد کی پالیسی بنائیں	اگست 2023
2.0	کسٹمر اسسٹنٹ منیجر	محفوظ اور مساوی کی طرف سے بیرونی جائزہ	اپریل 2024
3.0	کسٹمر اسسٹنٹ منیجر	یونٹنگ (وکٹوریہ اور تسمانیہ) لمیٹڈ کی طرف سے بیرونی جائزہ	فروری 2025