विषयसूची

१ पारिवारिक हिंसाको उद्देश्य, परिचय र परिभाषा

२ हामी तपाईंलाई कसरी सहयोग गर्नसक्छौं

३ प्रभावित ग्राहकहरूको पहिचान गर्ने

४ हामी तपाईंको सुरक्षालाई कसरी विचार गर्ने छौं

५ तपाईंको बिजुलीको बिलबारे सहयोग गर्न हामी के गर्नसक्छौं

६ हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी कसरी सुरक्षित राख्ने छौं

७ हामी तपाईंसँग कसरी कुराकानी गर्ने छौं

७ QLD मा थप सहयोग र वित्तीय सहयोग

८ शासन

९ गुनासो र अनुपालन

१० सम्पर्क जानकारी

उद्देश्य

यो पारिवारिक हिंसा नीतिले पारिवारिक हिंसाबाट प्रभावित ग्राहकहरूलाई सम्मानजनक र लचिलो तरिकाले सहयोग गर्ने एर्गन इनर्जी क्वीन्सल्याण्ड Pty Ltd (एर्गन इनर्जी रिटेल) को प्रतिबद्धताको रूपरेखा प्रस्तुत गर्दछ।

परिचय

हामी पारिवारिक हिंसाले हाम्रा ग्राहकहरूलाई असर गर्नसक्ने तथा र गर्ने कुरा पनि स्वीकार गर्छौं। यो नीति पारिवारिक हिंसाबाट प्रभावित भएका वा अझै पनि प्रभावित भइरेका पूर्व उपभोक्तासहित साना ग्राहकहरूमा लागू हुन्छ।

पारिवारिक हिंसाले निम्नसहित विभिन्न रूप लिनसक्छ:

- सामाजिक दुर्व्यवहार
- शारीरिक दुर्व्यवहार
- मनोवैज्ञानिक / भावनात्मक दुर्व्यवहार
- आर्थिक दुर्व्यवहार
- यौन दुर्व्यवहार
- पछ्याउने / भयभित पार्ने कार्य
- मौखिक दुर्व्यवहार
- प्रविधिको सहायताद्वारा गरिने दुर्व्यवहार
- बलपूर्वक नियन्त्रण

यो नीतिले स्पष्टपार्ने कुराहरू:

- हामी तपाईंलाई कसरी सहयोग गर्नसक्छौं
- तपाईं प्रभावित ग्राहक हो-होइन हामी कसरी पहिचान गर्छौं र तपाईंले बारम्बार यो जानकारी हामीलाई खुलाउन नपरोस् भनेर हामी के गर्ने छौं।
- हामी तपाईंको सुरक्षालाई कसरी विचार गर्ने छौं
- हामी तपाईंको बिजुली मसहुल तिर्न सहयोग गर्न के गर्नसक्छौं
- हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीलाई कसरी सुरक्षित राख्ने छौं
- हामी तपाईंसँग कसरी सञ्चार गर्ने छौं र
- क्विन्सल्यान्डमा तपाईंले प्राप्त गर्नसक्ने अतिरिक्त सहयोगको विवरण प्रस्तुत गर्दछौं।

पारिवारिक हिंसाको परिभाषा

पारिवारिक हिंसाको *अर्थ इन्टरभ्यान्सन अडर्स (दुरुपयोग रोकथाम आदेश) ऐन २००९ SA को धारा ८ (८) मा "घरेलु दुर्व्यवहार" शब्दलाई दिइएको जस्तै छ .*

हामी तपाईंलाई कसरी सहयोग गर्न सक्छौं

अर्गन रिटेल केवल क्षेत्रीय क्विन्सल्यान्डमा मात्र सञ्चालन हुन्छ। हामी क्विन्सल्यान्डका क्षेत्रीय ग्राहकहरूको भौगोलिक स्थिति, विविधता र आवश्यकताहरू बुझ्छौं।

हाम्रा कर्मचारीहरूले पारिवारिक हिंसाको *प्रकृति र त्यसका परिणामहरू बुझ्न विशेष प्रशिक्षण प्राप्त गर्छन्।* यस प्रशिक्षणमा प्रभावित ग्राहकलाई पहिचान गर्न र उचित तरिकाले संलग्न हुनसक्ने क्षमता पर्दछ। हामी तपाईंलाई पारिवारिक हिंसाबाट प्रभावित भएको प्रमाणित गर्ने कुनै पनि कागजात प्रस्तुत गर्न कहिल्यै अनुरोध गर्ने छैनौं। हामीलाई जानकारी गराए पर्याप्त हुन्छ ता कि हामी तपाईंसँग मिलेर काम गर्न र तपाईंका आवश्यकतानुकूलित हाम्रो प्रतिक्रिया बनाउन सकौं।

प्रभावित ग्राहकको रूपमा तपाइँको पहिचान भइसकेपछि हामी तपाईंको परिस्थितिअनुसार लचिलो सहयोग प्रदान गर्नेछौं। यसमा निम्न पर्नसक्छन्ः

- पैसा तिर्न कठिनाइ भइरहेको भए तपाईंलाई हाम्रो कठिनाइ सहायता कार्यक्रममा सिफारिस
- तपाईंको खातामा प्रवेशाब्द तथा अन्य सुरक्षा प्रणालीको थपनी
- विशेष पारिवारिक हिंसा सहायता सेवामा सिफारिस
- तपाईंको रोजाइको माध्यमबाट मात्र तपाईंसँग सञ्चार

तपाईं आफ्नो बिजुली खाताको स्वव्यस्थापन जारी राख्न चाहनुहुन्छ भन्ने हामी बुझ्दछौं र प्रस्तावित सहायता स्वीकार गर्न हामी तपाईंलाई कहिल्यै बाध्य पार्नेछैनौं।

प्रभावित ग्राहकहरूको पहिचान

पारिवारिक हिंसा भोगिरहेका मान्छेका सूचकहरू पहिचान गर्न हाम्रा कर्मचारीहरू तालिमप्राप्त छन्। तपाईंलाई असहज लागे वा हामीमाथि विश्वास गर्न सुरक्षित नलागे हाम्रा प्रशिक्षित कर्मचारीहरूले तपाईंको सुरक्षा प्रमाणित गर्ने छन् र तपाईंको परिस्थितिको आधारमा थप सहयोग प्रदान गर्ने छन्। तपाईंको बिजुलीको बिल तिर्न तपाईंलाई आवश्यक पर्ने सहयोग प्रदान गर्न हामी सधैं सम्मानपूर्वक र सहानुभूतिपूर्वक संलग्न हुनेछौं भनी सुनिश्चित गर्नेछौं।

पारिवारिक हिंसाबाट प्रभावित भएको कुरा एकपटक तपाईंले हामीलाई खुलासा गरेपछि यो जानकारी हामीलाई भविष्यमा फेरि दोहोर्याउनु नपर्ने कुरा सुनिश्चित गर्ने प्रणालीहरू हामीसँग छन्।

हामी तपाईंको सुरक्षालाई कसरी विचार गर्ने छौं

यौटै उपाय सबैका लागि उपयुक्त हुँदैन भन्ने हामी बुझ्छौं। हाम्रा प्रशिक्षित कर्मचारीहरूले तपाईंको विशेष परिस्थितिहरूलाई विचार गर्दै तपाईंको सुरक्षा आवश्यकताहरू बुझ्न तपाईंसँग परामर्श गर्ने छन् र तपाईंको सुरक्षा ध्यानमा राखिएको सुनिश्चित गर्न तपाईंसँग सहकार्काय गर्ने छन्।

तपाईंको बिजुलीको बिलबारे सहयोग गर्न हामी के गर्न सक्छौं

हामी पारिवारिक हिंसालाई भुक्तानी कठिनाइको सम्भावित कारणको रूपमा बुझ्छौं। तपाईंको आवश्यकता अनुरूप उपयुक्त समाधान निर्धारण गर्न हामी तपाईंसँग काम गर्नेछौं।

तपाइँसँग सहकार्य गर्दा हामीले बिचार्ने कुराः

(a) ऋण असुली कार्यको सम्भावित प्रभाव; र

(b) बक्यौता जम्मा हुन पुगेको बिजुलीको प्रयोगको लागि अन्य व्यक्तिहरू पनि जिम्मेवार छन् कि छैनन्।

यसमा निम्न पर्नसक्छन्ः

- हाम्रो कठिनाइ कार्यक्रम अन्तर्गत तपाईंको खाताको व्यवस्थापन
- तपाईंलाई लचिलो भुक्तानी योजना विकल्पहरूको प्रस्ताव
- बिल नतिरेका कारण ऊर्जापूर्ति बन्द गर्न वा ऋण सङ्कलन संस्थामा सिफारिस गर्नमा रोक। हामी तपाईंलाई कहिल्यै विलम्ब भुक्तानी शुल्क लिने छैनौं।
- ऋणको सम्भावित स्थगन वा तपाईंको व्यक्तिगत परिस्थिति अनुसार उपयुक्त मानिने अन्य उपायहरू।

तपाईंका हालका वा अघिल्ला बिजुली खाताहरूका सम्बन्धमा तपाईंको वित्तीय अवस्थाको सञ्चार र व्यवस्थापनमा सहयोग गर्न हामी तपाईंका नियुक्त अधिकृत प्रतिनिधिहरूसँग संयुक्त रूपमा पनि काम गर्न सक्छौं।

हामी तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीलाई कसरी सुरक्षित राख्ने छौं

कानूनले हामीलाई बाध्य नबनाएसम्म वा यो कानुनी आवश्यकता नभएसम्म हामी तपाईंको सहमति बिना अरू कुनै व्यक्तिलाई तपाईं सम्बन्धि जानकारीको खुलासा गर्ने वा पहुँच प्रदान गर्ने छैनौं। तपाईंको ठेगाना, सम्पर्क विवरण, वित्तीय वा व्यक्तिगत परिस्थितिहरूको बारेमा जानकारी दिने जस्ता र तपाईंलाई पहिचान गर्न, सम्पर्क गर्न वा पत्ता लगाउन प्रयोग गर्न सकिने कुनै पनि जानकारी उपलब्ध नगराउने कुराहरू यसमा पर्दछन्। तपाईंसँग संयुक्त खाता भएको वा भइसकेको व्यक्तिलाई गोप्य जानकारीको पहुँच प्रदान नगर्नु पनि यसमा पर्दछ।

हामी तपाईंसँग कसरी कुराकानी गर्नेछौं

हामी तपाईंको मनपर्ने सञ्चार विधिमा सहम हुन तपाईंसँग सहकार्काय गर्ने छौं र तपाईंको मनपर्ने विधि व्यावहारिक नभएमा सञ्चारका वैकल्पिक उपायहरू प्रदान गर्नेछौं। हामी तपाईंलाई आफ्नो एर्गन एनर्जी रिटेल प्रालेखको लागि प्रवेशाब्द उपलब्ध गराउन धेरै प्रोत्साहित गर्नेछौं ता कि तपाईंको जानकारीको अतिरिक्त सुरक्षा होस्।

क्वीन्सल्याण्ड भित्र थप सहयोग

तपाइँको सहयोगार्थ हामी यहाँ हुँदा, तपाईंले क्षेत्रीय क्वीन्सल्याण्डमा उपलब्ध विशेषज्ञ समर्थन सेवाहरू लिन सक्नुहुन्छ।

तपाईं तत्काल खतरामा भए **000**.मा सम्पर्क गर्नुहोस्।

अन्यथा, निम्न सहयोग सेवाहरूले क्षेत्रीय क्वीन्सल्याण्डमा सहायता प्रदान गर्दछन्।

सेवा	**यसले के गर्छ**	**फोन वा वेबसाइट**
1800 RESPECT	यौन दुर्व्यवहार, पारिवारिक तथा घरेलु हिंसा भोगेका (वा जोखिममा रहेका) व्यक्तिहरूको लागि चौबीसै घण्टा खुला राष्ट्रिय परामर्श लाइन। (दिनको २४ घण्टा, हप्ताको ७ दिन)	1800 737 732
डिभी कनेक्ट विमिन्स्लाइन	घरेलु वा पारिवारिक हिंसा भोगिरहेका महिलाहरूका लागि क्वीन्सल्याण्ड राज्यव्यापी टेलिफोन सेवा। डिभी कनेक्ट LGBTQ+ समुदायलाई सहयोग गर्न पनि समर्थ छ। (दिनको २४ घण्टा, हप्ताको ७ दिन)	1800 811 811
डिभी कनेक्ट मेन्स्लाइन्	पुरुषहरूको लागि नि:शुल्क, गोप्य टेलिफोन परामर्श, सिफारिस तथा समर्थन सेवा। डिभी कनेक्ट LGBTQ+ समुदायलाई सहयोग गर्न पनि समर्थ छ। (बिहान ९ बजे देखि मध्यरात सम्म, ७ दिन)	1800 600 636
Rainbow Sexual and Domestic Violence Helpline (इन्द्रेणी यौन तथा घरेलु हिंसा हेल्पलाइन)	राष्ट्रिय LGBTQ+ घरेलु तथा पारिवारिक हिंसा तथा यौन हिंसा हेल्पलाइन तथा परामर्श सेवा	1800 497 212
लाइफलाइन अष्ट्रालिया	संकट सहयोग आत्महत्या रोकथाम सूचना तथा सहयोग सेवाहरू।	13 11 14
युनाइटिङ केयरको लिभिङ भायोलन्स प्रोग्राम	लिभिङ भायोलन्स प्रोग्रामले घनिष्ठ जोडीद्वारा गरिएको हिंसा भोगिरिरहेका मानिसहरूलाई $५,००० सम्मको आर्थिक सहायता तथा सहयोग सेवाहरू प्रदान गर्नेछ।	leavingviolenceprogram.org.au 1800 253 283 (सोम-शुक्र, 8:30am - 5:30pm)
केन्द्रीय क्वीन्सल्याण्ड आदिवासी विकास (CQID) **पारिवारिक हिंसा सहयोग**	मध्य क्वीन्सल्याण्ड र त्यस वरपर बसोबास गर्ने आदिवासी र टोरेस स्ट्रेट आइल्याण्डर मानिसहरूलाई सहयोगको प्रवधान।	cqid.com.au/services/family-violence-support/

क्वीन्सल्याण सरकार	घरेलु तथा पारिवारिक हिंसाबाट प्रभावित व्यक्तिहरूको लागि जानकारी, सेवा तथा सहयोग।	qld.gov.au/community
शरणार्थी तथा अध्यागमन कानूनी सेवा	आवश्यकतामा परेका व्यक्तिहरूको लागि अध्यागमन तथा शरणार्थी मामिलामा नि:शुल्क कानूनी सहायता	Rails.org.au

शासन

हामी यो नीतिलाई कम्तिमा प्रत्येक दुई वर्षमा एक पटक समीक्षा गर्नेछौं।

ग्राहक माङ्गल्य तथा सुरक्षालाई मुख्य प्राथमिकता दिँदै हाम्रा प्रणाली र प्रक्रियाहरू उद्देश्यका लागि उपयुक्त छन् भनी सुनिश्चित गर्न हामी नियमित मूल्याङ्कन तथा अनुगमन गतिविधिहरू पूरा गर्ने छौं।

गुनासा तथा नियमपालन व्यवस्थापन

हामी *AS/NZS 10002:2014* अनुसार गुनासा व्यवस्थापन गर्छौं - संस्थाहरूमा गुनासा व्यवस्थापन गर्ने दिशानिर्देशहरू जसले प्रभावकारी गुनासा व्यवस्थापनको लागि उत्तमाभ्यास दिशानिर्देशहरू प्रदान गर्दछ, र हामी सम्पर्कको पहिलो बिन्दुमा ग्राहक गुनासा समाधान गर्ने लक्ष्य राख्छौं।

हामीले समाधान प्रदान गरेपछि त्यसको परिणाम निष्पक्ष वा न्यायसंगत छ भन्ने कुरामा तपाईं सन्तुष्ट नभए तपाईंले समर्पित उजुरी विशेषज्ञलाई उजुरी बढाउन अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ। विशेषज्ञले स्वतन्त्र समीक्षा गर्नेछन् र थप कारबाही सम्भव छ कि छैन भनेर सल्लाह दिनेछन्।

तपाईं असन्तुष्ट रहे तपाईंले निम्न सम्पर्क विवरणहरू प्रयोग गरेर आफ्नो गुनासो बाह्य रूपमा एनर्जी एन्ड वाटर अम्बर्ड्सम्यान क्विन्सल्यान्ड (ऊर्जा तथा जल जुनासो जाँचाधिकृत क्वीन्सल्याण्ड-- EWOQ) मा पठाउन सक्नुहुन्छ:

हुलाकः एनर्जी एन्ड वाटर अम्बर्ड्सम्यान क्विन्सल्यान्ड
PO Box 3640
South Brisbane BC QLD 4101
फोनः 1800 662 837 (निशुल्क फोन सम्पर्क)
इमेल: complaints@ewoq.com.au
अनलाइन: www.ewoq.com.au

ऊर्जा तथा जल जुनासो जाँचाधिकृत क्वीन्सल्याण्ड EWOQ परियोजना सहभागीहरू (ऊर्जा खुद्रा विक्रेता तथा वितरकहरू) र साना ऊर्जा ग्राहकहरू बीचको गुनासा र विवादहरूको अनुसन्धान तथा समाधान गर्न क्वीन्सल्याण्ड सरकारले स्थापना गरेको एक स्वतन्त्र, निष्पक्ष तथा स्वाधीन निकाय हो।

हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस्

तपाईंले पारिवारिक हिंसा भोगिरहनुभएको छ र आफ्नो खाता सम्बन्धि सयोग आवश्यक भए हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस्:
ग्राहक सेवा
1800 670 652
सोमबारदेखि शुक्रबारसम्म बिहान ८ बजेदेखि साँझ ५ बजेसम्म
Ergon.com.au/contact

राष्ट्रिय रिले सेवा

तपाईंको श्रवण वा वाक समस्या भए तपाईंले राष्ट्रिय रिले सेवा (NRS) मार्फत हामीलाई सम्पर्क गर्नसक्नुहुन्छ। NRS मार्फत रिले कल गर्न तपाईंले गर्नुपर्ने भनेको:

1. तल दिइएको सम्पर्क नम्बर वा NRS राष्ट्रिय वेब पृष्ठमा रहेको विवरण मार्फत NRS लाई सम्पर्क गर्नुहोस्।
2. तपाईंले सम्पर्क गर्न चाहनुभएको एर्गन इनर्जी रिटेल नम्बर दिनुहोस्।

बोल्ने तथा सुन्ने नम्बरः 1300 555 727
टिटिवाइ नम्बरः 133 677
एसएमएस रिले नम्बरः 0423 677 767

थप जानकारीका लागि NRS वेबसाइटमा https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub जानुहोस्।

अनुवादन तथा दोभाषण सेवा

तपाईंलाई अंग्रेजी बाहेक अन्य भाषामा कसैबाट सहयोग आवश्यक परे तपाईंले 13 14 50 मा फोन गरेर र तपाईंले सम्पर्क गर्न चाहनुभएको एर्गन इनर्जी रिटेल फोन नम्बर अनुरोध गरेर यो अष्ट्रेलियाली सरकारी सेवा मार्फत हामीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।