

المحتويات

- ١ الغرض، المقدمة وتعريف العنف الأسري
- ٢ كيف يمكننا مساعدتك
- ٣ تحديد العملاء المتضررين
- ٣ كيف سنراعي سلامتك
- ٤ ما يمكننا فعله لمساعدتك في دفع فاتورة الكهرباء
- ٥ كيف سنحمي معلوماتك الشخصية
- ٥ كيف سنتواصل معك
- ٦ دعم إضافي ومساعدة مالية في ولاية كوينزلاند
- ٧ الحوكمة
- ٧ الشكاوى والامتنال
- ٨ معلومات الاتصال

الغرض

تحدد سياسة العنف الأسري هذه التزام شركة Ergon Energy Queensland Pty Ltd (Ergon Energy Retail) بدعم العملاء المتضررين من العنف الأسري بطريقة محترمة ومرنة.

المقدمة

نحن ندرك أن العنف الأسري يمكن أن يؤثر ويؤثر بالفعل على عملائنا. تنطبق هذه السياسة على جميع العملاء الصغار، بما في ذلك العملاء السابقين، الذين تأثروا أو ما زالوا متأثرين بالعنف الأسري.

يمكن أن يتخذ العنف الأسري أشكالاً عديدة بما في ذلك:

- الإساءة الاجتماعية
- الإساءة الجسدية
- الإساءة النفسية أو العاطفية
- الإساءة المالية
- الإساءة الجنسية
- الترهيب / التهديد
- الإساءة اللفظية
- الإساءة التي تسهلها التكنولوجيا
- السيطرة القسرية

تشرح هذه السياسة:

- كيف يمكننا مساعدتك
- كيف سنحدد ما إذا كنت عميلاً متأثراً وما الذي سنفعله كي لا تضطر إلى الكشف عن هذا الأمر لنا بشكل متكرر
- كيف سنراعي سلامتك
- ما يمكننا فعله للمساعدة في فاتورة الكهرباء لديك
- كيف سنحمي معلوماتك الشخصية
- كيف سنتواصل معك
- ونوضح الدعم الإضافي الذي يمكنك الوصول إليه في ولاية كوينزلاند.

تعريف العنف الأسري

العنف الأسري له المعنى المُعطى لمصطلح "الإساءة المنزلية" في المادة 8 (8) من قانون أوامر عدم التعرض (منع الإساءة) لعام 2009 في جنوب أستراليا.

كيف يمكننا مساعدتك

تعمل شركة Ergon Retail فقط في المناطق الإقليمية في ولاية كوينزلاند. نحن نفهم الجغرافيا والتنوع واحتياجات عملائنا الإقليميين في كوينزلاند.

يتلقى الموظفون لدينا تدريبًا متخصصًا لضمان فهمهم لطبيعة العنف/الأسري وعواقبه. ويشمل هذا التدريب القدرة على تحديد العميل المتضرر والتعامل معه بشكل مناسب. لن نطلب منك أبدًا تقديم أدلة مستندية تثبت تأثرك بالعنف الأسري. كل ما نحتاجه هو إعلامنا بذلك، وهذا يسمح لنا بالعمل معك وتخصيص استجابتنا لاحتياجاتك.

بمجرد تحديدك كعميل متأثر، سنقدم لك الدعم المرن حسب ظروفك. وهذا قد يشمل:

- الإحالة إلى برنامج الصعوبات المالية لدينا إذا كنت تواجه صعوبات في الدفع
- إضافة كلمة مرور وطرق حماية النظام الأخرى إلى حسابك
- الإحالة إلى خدمة دعم متخصصة للعنف الأسري
- التواصل معك فقط عبر الطريقة المفضلة لديك

نحن ندرك أنك قد ترغب في الاستمرار في إدارة حساب الكهرباء الخاص بك بنفسك ولن نجبرك أبدًا على قبول المساعدة المقدمة.

تحديد العملاء المتضررين

تم تدريب موظفينا على تحديد المؤشرات التي تشير إلى تعرّض الأشخاص للعنف الأسري. إذا لم تكن مرتاحًا أو لم يكن من الأمن لك أن تبوح لنا بما يحدث معك، فسوف يتحقق موظفونا المدربون من سلامتك ويقدمون الدعم الإضافي بناءً على ظروفك. سنضمن دائمًا أن نعاملك باحترام وتعاطف لتقديم الدعم الذي تحتاجه فيما يتعلق بفاتورة الكهرباء الخاصة بك.

بمجرد إبلاغنا بأنك متأثر بالعنف الأسري، فلدينا أنظمة جاهزة تضمن عدم الحاجة إلى تكرار هذه المعلومات لنا مرة أخرى في المستقبل.

كيف سنراعي سلامتك

نحن ندرك أنه لا تنجح معاملة الجميع بنفس الطريقة. سيقوم الموظفون المدربون بالتشاور معك لفهم احتياجاتك المتعلقة بالسلامة مع مراعاة ظروفك الفريدة وسوف يعملون معك لضمان مراعاة سلامتك دائمًا.

ما يمكننا فعله للمساعدة في فاتورة الكهرباء

نحن ندرك أن العنف الأسري قد يكون سببًا محتملاً لصعوبة السداد. سنعمل معك لتحديد الحل المناسب المصمم خصيصًا لتلبية احتياجاتك.

عند العمل معك سوف نأخذ بعين الاعتبار:

(أ) التأثير المحتمل لإجراءات تحصيل الديون

(ب) وما إذا كان هناك أشخاص آخرون مسؤولين أيضًا عن استخدام الكهرباء الذي أدى إلى تراكم المتأخرات.

وهذا قد يشمل:

- إدارة حسابك في إطار برنامج الصعوبات المالية لدينا
- تقديم خيارات خطة الدفع المرنة لك
- منع قطع التيار الكهربائي أو الإحالة إلى وكالة تحصيل الديون بسبب عدم سداد الحساب. لن نقوم أبدًا بتحصيل رسوم التأخير منك.
- إمكانية تأجيل سداد الديون أو اتخاذ تدابير أخرى تراها مناسبة لظروفك الفردية.

يمكننا أيضًا العمل بشكل مشترك مع الممثلين المعتمدين المُعَيَّنِينَ لديك للمساعدة في التواصل معك وإدارة وضعك المالي فيما يتعلق بحسابات الكهرباء الحالية أو السابقة.

كيف سنحمي معلوماتك الشخصية

لن نفصح عن معلوماتك أو نوّفر الوصول إليها لأي شخص آخر دون موافقتك إلا إذا كان القانون يلزمنا بذلك أو كان ذلك متطلبًا قانونيًا. ويتضمن ذلك عدم تقديم أي معلومات يمكن استخدامها لتحديد هويتك أو التواصل معك أو تحديد موقعك، مثل المعلومات المتعلقة بمكان تواجدك أو تفاصيل الاتصال بك أو ظروفك المالية أو الشخصية. ويتضمن ذلك أيضًا عدم توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات السرية لأي شخص هو صاحب حساب مشترك معك أو كان كذلك.

كيف سنتواصل معك

سنعمل معك على الاتفاق على طريقة الاتصال المفضلة لديك وسنقدم لك خيارات بديلة للتواصل إذا كانت طريقته المفضلة غير عملية. نحن نشجعك بشدة على توفير كلمة مرور لملفك الشخصي في Ergon Energy Retail كحماية إضافية لمعلوماتك.

دعم إضافي داخل ولاية كوينزلاند

في حين أننا هنا للمساعدة، يمكنك أيضاً الوصول إلى خدمات الدعم المتخصصة المتاحة في المناطق الإقليمية في كوينزلاند. إذا كنت في خطر مباشر، فاتصل بالرقم 000.

بخلاف ذلك، تقدّم خدمات الدعم التالية الدعم في المناطق الإقليمية في كوينزلاند.

الخدمة	ما تفعله	الهاتف أو الموقع الإلكتروني
<u>1800 RESPECT</u>	خط استشاري وطني يعمل على مدار 24 ساعة لأولئك الذين تعرّضوا للاعتداء الجنسي والعنف الأسري والعنف المنزلي (أو معرّضون لخطر ذلك). (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع)	1800 737 732
<u>DV Connect Womensline</u>	خدمة هاتفية على مستوى ولاية كوينزلاند للنساء اللاتي يتعرّضن للعنف المنزلي أو العائلي. كما تهدف DV Connect أيضاً إلى دعم مجتمع الميم LGBTQ+. (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع)	1800 811 811
DV Connect Mensline	خدمة الاستشارة الهاتفية والإحالة والدعم المجانية والسرية للرجال. كما تهدف DV Connect أيضاً إلى دعم مجتمع الميم LGBTQ+. (من الساعة 9 صباحاً حتى منتصف الليل، 7 أيام)	1800 600 636
خط مساعدة Rainbow للعنف الجنسي والأسري	الخط الساخن الوطني لخدمات المساعدة والاستشارات للعنف المنزلي والعنف الأسري والعنف الجنسي لأفراد مجتمع الميم LGBTQ+	1800 497 212
<u>Lifeline Australia</u>	الدعم في الأزمات. منع الانتحار المعلومات وخدمات الدعم.	13 11 14
<u>برنامج ترك العنف من قبل منظمة Uniting Care</u>	سيدعم برنامج ترك العنف الأشخاص الذين يعانون من العنف بين الشريكين من خلال مساعدة مالية تصل إلى 5000 دولار وخدمات الدعم	leavingviolenceprogram.org.au 1800 253 283 (الاثنين – الجمعة، 8:30 صباحاً – 5:30 مساءً)
Central Queensland Indigenous Development (CQID)	توفير الدعم للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس الذين يعيشون في وسط كوينزلاند والمناطق المحيطة بها.	cqid.com.au/services/family-violence-support/

		الدعم في حال التعرّض للعنف الأسري
qld.gov.au/community	المعلومات والخدمات والدعم للأشخاص المتضررين من العنف المنزلي والأسري.	حكومة كوينزلاند
Rails.org.au	المساعدة القانونية المجانية في قضايا الهجرة واللجوء للأشخاص المحتاجين	الخدمات القانونية للاجئين والهجرة

الحوكمة

سنقوم بمراجعة هذه السياسة مرة واحدة على الأقل كل عامين.

سوف نستكمل أنشطة التقييم والرصد المنتظمة لضمان أن يظل نظامنا وعملياتنا مناسبين للغرض مع وضع سلامة وعافية العملاء كأولوية رئيسية.

إدارة الشكاوى والامتثال

نحن ندير الشكاوى وفقاً للمعيار **AS/NZS 10002:2014** - إرشادات التعامل مع الشكاوى في المؤسسات والذي يوفر إرشادات أفضل الممارسات لإدارة الشكاوى بشكل فعال، ونهدف إلى حل شكاوى العملاء عند نقطة الاتصال الأولى.

بعد أن نقدم لك الحل، إذا لم تكن راضياً عن أن النتيجة عادلة أو منصفة، فيمكنك طلب التصعيد إلى متخصص الشكاوى المخصص. سيقوم المتخصص بإجراء مراجعة مستقلة وإبلاغ ما إذا كان من الممكن اتخاذ أي إجراءات أخرى.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ، فيمكنك تصعيد شكاوك خارجياً إلى أمين المظالم للطاقة والمياه في كوينزلاند (EWOQ) باستخدام تفاصيل الاتصال التالية:

البريد: Energy and Water Ombudsman Queensland

PO Box 3640

South Brisbane BC QLD 4101

الهاتف: 1800 662 837 (مكالمة مجانية)

البريد الإلكتروني: complaints@ewoq.com.au

عبر الإنترنت: www.ewoq.com.au

إن أمين المظالم للطاقة والمياه في كوينزلاند هو هيئة حرة وعادلة ومستقلة أنشأتها حكومة ولاية كوينزلاند للتحقيق في الشكاوى والنزاعات بين المشاركين في برنامج EWOQ (تجار التجزئة والموزعين للطاقة) وعملاء الطاقة الصغار وحلها.

اتصل بنا

إذا كنت تعاني من العنف الأسري وتحتاج إلى مساعدة فيما يتعلق بحسابك، فاتصل بنا:
خدمة العملاء

1800 670 352

من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة

Ergon.com.au/contact

خدمة الترحيل الوطنية

إذا كنت تعاني من ضعف السمع أو النطق، فيمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة الترحيل الوطنية (NRS). لإجراء مكالمة ترحيل عبر NRS، كل ما عليك فعله هو:

1. الاتصال بـ NRS عبر رقم الاتصال أدناه أو التفاصيل على الصفحة الإلكترونية الوطنية لـ NRS
2. إعطاء رقم شركة Ergon Energy Retail التي تريد الاتصال بها.

رقم التحدث والاستماع: 1300 555 727

رقم TTY على: 133 677

رقم إعادة توجيه الرسائل القصيرة: 0423 677 767

لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة موقع NRS على الإنترنت <https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub>

خدمة الترجمة التحريرية والشفهية

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من شخص بلغة غير الإنجليزية، فيمكنك الاتصال بنا من خلال هذه الخدمة الحكومية الأسترالية عن طريق الاتصال بالرقم 13 14 50 وإعطائهم رقم هاتف Ergon Energy Retail الذي ترغب في الاتصال به.