

# سياسة العنف العائلي.

(نيو ساوث ويلز، فيكتوريا، جنوب أستراليا، كوينزلاند،  
اقليم العاصمة الأسترالية).

EnergyAustralia.



**EnergyAustralia**

LIGHT THE WAY

3	1. المقدمة.
3	1.1 الغرض.
3	1.2 تعاريف العنف العائلي.
3	1.3 ما هي الإساءة الاقتصادية في حالة العنف العائلي؟
3	1.4 لماذا الأمر مهم.
4	2. سياسة العنف العائلي الخاصة بنا.
4 - 5	3. إلترامنا.
4 - 5	3.1 إلترامنا.
4	أمن الحساب.
4	ادارة الدين.
4	تدريب الموظفين وتوعيتهم.
4	الكشف عن العنف العائلي.
4	الدعم والمساعدة.
5	3.2 إلترامنا تجاه الموظفين.
5	3.3 إلترامنا تجاه مجتمعاتنا.
5 - 6	4. الشكاوى.
6	5. الخصوصية.
6	6. الاتصال بنا.

# 1. المقدمة.

تدرك EnergyAustralia أن زبائننا والموظفين قد يتعرضون للعنف العائلي. كمرؤد أساسي للخدمة، تلتزم EnergyAustralia بدعم الزبائن الذين قد يتأثرون بالعنف العائلي بشكل فاعل.

تحدد هذه السياسة التزام EnergyAustralia بتقديم الدعم للزبائن والموظفين الذين يتأثرون بالعنف العائلي بشكل فعال.

تتمثل إحدى أولويات سياسة EnergyAustralia للعنف العائلي في ضمان توفير المساعدة الآمنة والداعمة والمرنة لجميع الزبائن والموظفين المتأثرين بالعنف العائلي وأن تتم جميع التفاعلات بطريقة محترمة وحساسة.

ترؤج EnergyAustralia لتدابير من شأنها الحد من العنف العائلي في المجتمع.

في حالة الطوارئ أو إذا كنتم لا تشعرون بالأمان، اتصلوا دائماً بالرقم 000.

للحصول على الدعم الفوري، يمكنكم الاتصال بـ:

1800 RESPECT (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

## 1.1 الغرض.

الغرض من هذه السياسة هو تحديد نهج EnergyAustralia في التعامل مع الزبائن والموظفين الذين قد تأثروا بالعنف العائلي ودعمهم.

## 1.2 تعاريف العنف العائلي.

العنف العائلي، على النحو المحدد في قانون الحماية ضد العنف العائلي لعام 2008 (فيكتوريا)، هو:

- سلوك شخص تجاه أحد أفراد عائلة ذلك الشخص إذا كان هذا السلوك:
  - مسيئاً جسدياً أو جنسياً؛ أو
  - مسيئاً عاطفياً أو نفسياً؛ أو
  - مسيئاً اقتصادياً؛ أو
  - تهديدياً؛ أو
  - قهرياً؛ أو
- بطريقة أخرى يتحكم أو يهيمن على أحد أفراد العائلة ويتسبب في خوف ذلك الفرد على سلامة وصحة أحد أفراد العائلة أو شخص آخر.
- السلوك من قبل شخص ما الذي يجعل الطفل يسمع أو يشهد، أو يتعرض بطريقة أخرى لآثار السلوك المشار إليه أعلاه.
- يشار إلى العنف العائلي أيضاً بالعنف المنزلي

## 1.3 ما هي الإساءة الاقتصادية في حالة العنف العائلي؟

الإساءة الاقتصادية أو المالية هي شكل خطير من أشكال العنف العائلي تحدث عندما يستخدم الجاني المال كوسيلة للسلطة، للسيطرة على شريكه أو أحد أفراد أسرته. وتحدث في العديد من الأشكال المختلفة ويمكن أن تؤثر على أي شخص.

## 1.4 لماذا الأمر مهم.

الإساءة المالية هي إحدى أقوى الطرق التي يمكن للجاني من خلالها إبقاء شريكه أو أحد أفراد أسرته عالقاً في علاقة مسيئة؛ وقد تؤثر أيضاً على قدرة ذلك الشخص على البقاء أمنأ بعد مغادرته العلاقة. يمكن لمرتكبي العنف العائلي استخدام الخدمات الأساسية للإكراه والتسبب في ضرر كشكل من أشكال الإساءة الاقتصادية، بسبب الوظيفة الأساسية التي تلعبها الخدمات الأساسية في الحياة اليومية.

## 2. سياسة العنف العائلي الخاصة بنا.

تطبق هذه السياسة على الموظفين والزبائن الذين حددوا أنفسهم أو الذين تم تحديدهم من قبل EnergyAustralia أو تم إخطارهم إلى EnergyAustralia من قبل مستشار مالي أو عامل إجتماعي مستقل، على أنهم أشخاص يتأثرون أو قد يتأثرون بالعنف للعائلي.

## 3. التزامنا.

### 3.1 التزامنا بزبائننا.

#### أمن الحساب.

تحتزم EnergyAustralia سلامتكم وخصوصيتكم. لن نكشف عن معلوماتكم لأي شخص آخر، حتى لو كان اسمه على الحساب، إلا إذا أبلغتمونا خلاف ذلك. جميع المحادثات سرية وسيتم توفير الوصول إلى المعلومات السرية فقط بموافقة الزبون. سيتمكن فقط الموظفون الذين يشاركون مباشرة من الوصول إلى المعلومات التي تقدمونها.

ستعمل EnergyAustralia معكم لتحديد طريقة آمنة وعملية للتواصل معكم أو تزويدكم بالمعلومات.

#### إدارة الدين.

تدرك EnergyAustralia أن العنف العائلي هو سبب محتمل لصعوبات الدفع.

توفر EnergyAustralia الدعم والمساعدة للزبائن الذين تُركوا مع الديون. سنعمل معكم لإيجاد حل لوضعكم الفردي ولن نقيد إمدادات الطاقة الخاصة بكم.

كجزء من التزامنا بدعم جميع الزبائن بما في ذلك الزبائن المتأثرين بالعنف العائلي، تهدف EnergyAustralia إلى توفير مساعدة المشقة بأسرع وقت ممكن حيثما أمكن ذلك. ويمكن أن يشمل ذلك تقليل الحاجة إلى وثائق إضافية أو تقديم مساعدة على المدى الطويل بالنسبة للسداد. يمكنكم الوصول إلى سياسة الضائقة المالية الخاصة بـ EnergyAustralia على موقعنا <https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy>

#### تدريب الموظفين وتوعيتهم.

سوف تتعامل EnergyAustralia معكم بتفهم واحترام، وتوضح كيف يمكننا مساعدتكم في هذا الموقف الصعب، وتمنحكم الوقت الذي تحتاجونه للنظر في خيار اتكم.

لقد قدمنا تدريباً توعوياً لجميع الموظفين الذين يتعاملون مع الزبائن ومديريهم، والموظفين المسؤولين عن الأنظمة والعمليات التي توجه أو تحدد تفاعلاتنا مع الزبائن. هذا التدريب التوعوي سوف يدعمهم في:

- فهم طبيعة وعواقب العنف العائلي،
- تحديد الزبائن الذين قد تأثروا بالعنف العائلي والتعامل معهم بشكل مناسب
- التأكد من إدراكهم لكيفية تطبيق هذه السياسة،

لذلك، قد يتعاملون مع الزبائن المتأثرين بطريقة محترمة وحساسة ويوفرون مساعدة آمنة وداعمة ومرنة.

#### الكشف عن العنف العائلي.

لدى EnergyAustralia عملية آمنة مصممة لضمان قيامكم بشرح وضعكم مرة واحدة فقط. سنسترشد بالمعلومات التي تقدمونها لنا.

#### الدعم والمساعدة.

حددت EnergyAustralia خدمات الدعم الخارجية التي يمكنها تقديم المساعدة للزبائن المتأثرين بالعنف العائلي. وقد نحيلكم إلى خدمات الدعم الخارجية للحصول على مزيد من المساعدة في وقت وبطريقة تراعي ظروفكم العاجلة.

في حالة الطوارئ أو إذا كنتم لا تشعرون بالأمان، اتصلوا دائماً بالرقم 000.

للحصول على الدعم الفوري، يمكنكم الاتصال بـ:

1800 RESPECT (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

## 3.2 التزامنا تجاه الموظفين.

تحافظ EnergyAustralia على بيئة عمل داعمة للموظفين الذين يشعرون بالراحة عند طلب المساعدة في ما يتعلق بالعنف العائلي. لدينا جميعاً دوراً نلعبه في تهيئة هذه البيئة والحفاظ عليها.

سيتم تصميم الدعم الذي تقدمه EnergyAustralia للموظفين الذين يتأثرون بالعنف العائلي وفقاً لاحتياجات وظروف الموظف، ولكنه قد يشمل:

- المساعدة في الوصول إلى خدمات الدعم ذات الصلة
- الوصول إلى ترتيبات الإجازة كما هو محدد في سياسة الإجازة
- الوصول إلى ترتيبات العمل المرنة
- دعم لتنفيذ تدابير الأمن والخصوصية في العمل
- خطة سلامة مصممة جنباً إلى جنب مع القيادة الأمنية لشركة EnergyAustralia
- استخدام مجموعة أدوات EnergyAustralia للعنف العائلي
- الدعم من الموظفين المدربين على بروتوكولات EnergyAustralia المحددة للإدارة السرية للسجلات الشخصية

للحصول على الدعم الفوري، يمكن للموظفين الاتصال بـ:

1800 RESPECT (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

برنامج مساعدة الموظفين 1800 687 327 (EAP)

## 3.3 التزامنا تجاه مجتمعاتنا.

تروج EnergyAustralia لتدابير للحد من العنف العائلي في المجتمع. وهذه قد تشمل:

- المشاركة في الفعاليات الداخلية أو الخارجية التي تزيد من الوعي بالعنف العائلي
- دعم المنظمات التي تساعد بشكل مباشر أو غير مباشر الأشخاص المتأثرين بالعنف العائلي (على سبيل المثال من خلال برنامج العطاء في مكان العمل الخاص بشركة EnergyAustralia أو من خلال الشراكات المجتمعية)

## 4. الشكاوى.

نريد أن نجعل سياسة العنف العائلي الخاصة بنا مفيدة لزملائنا وموظفينا، وسنفعل ما في وسعنا لحل مخاوفكم.

إذا كانت لديكم شكوى بشأن سياسة العنف العائلي الخاصة بنا، فسنبذل قصارى جهدنا للعمل من أجل التوصل إلى حل مبرر. يتوفر فريق الحل الخاص بالزبائن لمناقشة مخاوفكم عبر الدردشة على الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 9:00 مساءً والسبت، من الساعة 9:00 صباحاً إلى الساعة 6:00 مساءً بتوقيت AEST) أو اتصلوا بنا على الرقم 133 466 (من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً بتوقيت AEST)

إذا لم تكونوا راضين عن نتيجة التحقيق الذي أجريناه في شكواكم، فيمكنكم الاتصال بأمين مظالم الطاقة في ولايتكم لطلب مراجعة مجانية ومستقلة.

محكمة العاصمة الأسترالية المدنية والإدارية

[acat.act.gov.au](http://acat.act.gov.au)

الهاتف: (02) 6207 1740

أمين مظالم الطاقة والمياه في نيو ساوث ويلز

ewon.com.au

مكالمة مجانية: 1800 246 545

أمين مظالم الطاقة والمياه في كوينزلاند

ewoq.com.au

مكالمة مجانية: 1800 662 837

أمين مظالم الطاقة والمياه في جنوب أستراليا

ewosa.com.au

مكالمة مجانية: 1800 665 565

أمين مظالم الطاقة والمياه في فيكتوريا

ewov.com.au

مكالمة مجانية: 1800 500 509

إذا كنت موظفاً ولديك شكوى بشأن سياسة العنف العائلي الخاصة بنا، تحدث مع قائدكم أو أحد أعضاء فريق الشعب.

## 5. الخصوصية.

تلتزم EnergyAustralia باحترام خصوصية زبائننا. نحمي المعلومات الشخصية لزبائننا وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث) ومبادئ الخصوصية الأسترالية.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها وتخزينها والكشف عنها في سياسة الخصوصية الخاصة بنا –

قوموا بزيارة [energyaustralia.com.au/privacy](http://energyaustralia.com.au/privacy), دردشوا معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat)

(من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 9:00 مساءً والسبت، من 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً بتوقيت AEST). أو اتصلوا بنا على **133 466** (من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً بتوقيت AEST) لطلب نسخة ورقية.

## 6. الاتصال بنا.

إذا كان لديكم أي أسئلة حول سياسة العنف العائلي الخاصة بنا اتصلوا بنا على الرقم **133 466** (من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً بتوقيت AEST) أو قوموا بالردودشة معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) (من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 9:00 مساءً والسبت، من 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً بتوقيت AEST).

