पारिवारिक हिंसा नीति।

(NSW, VIC, SA, QLD एवं ACT).

EnergyAustralia.

EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

विषय-वस्तु।

1. प्रस्तावना। 3

1.1 प्रयोजन। 3

1.2 पारिवारिक हिंसा की परिभाषाएँ। 3

1.3 पारिवारिक हिंसा की स्थिति में आर्थिक दुर्व्यवहार क्या होता है? 3

1.4 यह मायने क्यों रखता है। 3

2. हमारी पारिवारिक हिंसा नीति। 4

3. हमारी वचनबद्धता। 4 - 5

3.1 हमारी वचनबद्धता। 4 - 5

एकाउंट सुरक्षा। 4

क़र्ज़ प्रबंधन। 4

कर्मचारी प्रशिक्षण एवं जागरुकता। 4

पारिवारिक हिंसा प्रकटीकरण। 4

समर्थन एवं सहायता। 4

3.2 कर्मचारियों के प्रति हमारी वचनबद्धता। 5

3.3 हमारे समुदायों के प्रति हमारी वचनबद्धता। 5

4. शिकायतें। 5 - 6

5. गोपनीयता। 6

6. हमसे संपर्क करें। 6

EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

1. प्रस्तावना।

EnergyAustralia यह मानती है कि हो सकता है कि हमारे ग्राहक और कर्मचारी पारिवारिक हिंसा के शिकार हों। एक अत्यावश्यक सेवा प्रदाता के तौर पर, EnergyAustralia उन ग्राहकों का सक्रिय रूप से समर्थन करने के लिए वचनबद्ध है जो सम्भवत: पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हों।

यह नीति पारिवारिक हिंसा से प्रभावित ग्राहकों और कर्मचारियों का प्रभावी रूप से समर्थन करने के लिए EnergyAustralia की वचनबद्धता निर्धारित करती है।

EnergyAustralia की पारिवारिक हिंसा नीति की एक मुख्य प्राथमिकता यह सुनिश्चित करना है कि पारिवारिक हिंसा से प्रभावित सभी ग्राहकों और कर्मचारियों को सुरक्षित, सहायक और अनुकूलनीय सहायता प्रदान की जाए और सभी बातचीत सम्मानजनक और संवेदनशील तरीके से की जाए।

EnergyAustralia समुदाय में पारिवारिक हिंसा को कम करने के लिए उपायों का प्रचार करती है।

आपातस्थिति में या यदि आप सुरक्षित महसूस नहीं कर रहे/रही हैं, तो हमेशा 000 पर फोन करें।

तात्कालिक सहायता के लिए आप यहाँ संपर्क कर सकते/सकती हैं:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**

1.1 प्रयोजन।

इस नीति का प्रयोजन EnergyAustralia द्वारा उन ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ व्यवहार और समर्थन करने के तरीके को निर्धारित करना है जो सम्भवत: पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हों।

1.2 पारिवारिक हिंसा की परिभाषाएँ।

Family Violence Protection Act 2008 (Vic) [पारिवारिक हिंसा संरक्षण अधिनियम 2008 (विक्टोरिया)] में दी गई परिभाषा के अनुसार, पारिवारिक हिंसा:

- किसी व्यक्ति द्वारा अपने परिवार के किसी अन्य सदस्य की ओर किया जाने वाला ऐसा व्यवहार होता है जो:
    - शारीरिक या यौन रूप से अपमानजनक हो; या
    - भावनात्मक या मनोवैज्ञानिक रूप से अपमानजनक हो; या
    - आर्थिक रूप से अपमानजनक हो; या
    - डराने-धमकाने वाला हो; या
    - दबावपूर्ण हो; या
    - किसी अन्य तरीके से परिवार के सदस्य को नियंत्रित करता हो या उसपर हावी होता हो और परिवार के सदस्य को अपनी या किसी अन्य व्यक्ति की सुरक्षा या कल्याण के लिए भयभीत करता हो।
- किसी व्यक्ति द्वारा किया जाने वाला ऐसा व्यवहार जिससे किसी बच्चे को उपरोक्त व्यवहार सुनना या देखना पड़े या इस व्यवहार के असर से प्रभावित होना पड़े।
- पारिवारिक हिंसा को घरेलू हिंसा भी कहा जाता है।

1.3 पारिवारिक हिंसा की स्थिति में आर्थिक दुर्व्यवहार क्या होता है?

आर्थिक या वित्तीय दुर्व्यवहार पारिवारिक हिंसा का एक गंभीर प्रकार है जो उस परिस्थिति में होता है जब दोषी व्यक्ति अपने सहजीवी या परिवार के सदस्य को नियंत्रण में रखने के लिए धन का प्रयोग एक बल के रूप में करता है। यह कई अलग-अलग प्रारूपों में किया जाता है और यह किसी को भी प्रभावित कर सकती है।

1.4 यह मायने क्यों रखता है।

वित्तीय दुर्व्यवहार दोषी व्यक्ति द्वारा अपने सहजीवी या परिवार के सदस्य को अपमानजनक संबंध में फंसाकर रखने के सबसे प्रभावशाली तरीकों में से एक है; और यह संबंध तोड़कर बाहर निकलने के बाद भी उस व्यक्ति की सुरक्षित रहने की क्षमता को प्रभावित कर सकता है। रोज़मर्रा के जीवन में अत्यावश्यक सेवाओं द्वारा निभाई जाने वाली महत्वपूर्ण भूमिका के कारण, पारिवारिक हिंसा के दोषी व्यक्तियों द्वारा अत्यावश्यक सेवाओं का प्रयोग आर्थिक दुर्व्यवहार के तौर पर जोर-जबरदस्ती करने और नुकसान पहुँचाने के लिए किया जा सकता है।

2. हमारी पारिवारिक हिंसा नीति।

यह नीति ऐसे कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए लागू होती है, जिन्होंने खुद अपनी पहचान, EnergyAustralia ने उनकी पहचान या EnergyAustralia के स्वतंत्र वित्तीय सलाहकार या केस वर्कर (मामला कार्यकर्ता) ने उनकी पहचान सम्भवत: पारिवारिक हिंसा से प्रभावित व्यक्ति के रूप में की है।

3. हमारी वचनबद्धता।

3.1 अपने ग्राहकों के प्रति हमारी वचनबद्धत।

एकाउंट सुरक्षा।

EnergyAustralia आपकी सुरक्षा और गोपनीयता का सम्मान करता है। बशर्ते कि आप हमें कुछ और निर्देश दें, हम आपकी जानकारी का खुलासा किसी और को नहीं करेंगे, भले ही उनका नाम एकाउंट में शामिल हो। हर तरह की बातचीत को गोपनीय रखा जाता है और गोपनीय जानकारी तक पहुँच केवल उपभोक्ता की सहमति के साथ ही प्रदान की जाती है। केवल आपकी जानकारी में प्रत्यक्ष रूप से शामिल कर्मचारियों को ही आपके द्वारा प्रदान की गई जानकारी तक पहुँच उपलब्ध होगी।

EnergyAustralia बातचीत करने के या आपको जानकारी प्रदान करने के एक सुरक्षित और व्यवहार्य तरीके की पहचान करने के लिए आपके साथ काम करेगा।

कर्ज़ का प्रबंधन।

EnergyAustralia यह स्वीकार करता है कि पारिवारिक हिंसा भुगतान करने में होने वाली कठिनाइयों का एक संभव कारण हो सकती है।

EnergyAustralia उन ग्राहकों को समर्थन और सहायता प्रदान करता है जिनके ऊपर कर्ज़ होता है। हम आपकी व्यक्तिगत स्थिति के लिए समाधान खोजने में आपके साथ काम करेंगे और आपकी ऊर्जा आपूर्ति को सीमित नहीं करेंगे।

पारिवारिक हिंसा से प्रभावित ग्राहकों सहित सभी ग्राहकों का समर्थन करने की हमारी वचनबद्धता के रूप में En-ergyAustralia का लक्ष्य जल्द से जल्द कठिनाई सहायता प्रदान करना है, जहाँ यह संभव हो। इसमें अतिरिक्त दस्तावेज़ों की ज़रूरत को कम से कम करना या पुनर्भुगतानों के लिए और अधिक अवधि की सहायता प्रदान करना शामिल है।

आप EnergyAustralia की कठिनाई नीति हमारी वेबसाइट https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy से प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

कर्मचारी प्रशिक्षण एवं जागरुकता।

EnergyAustralia समझ-बूझ और सम्मान के साथ आपके साथ व्यवहार करेगी, यह समझाएगी कि इस कठिन परिस्थिति में हम आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं, और अपने विकल्पों पर विचार करने के लिए आवश्यक समय आपको देगी।

हम उपभोक्ताओं और उनके प्रबंधकों के साथ काम करने वाले सभी कर्मचारियों, और साथ ही उपभोक्ताओं के साथ हमारी बातचीत को निर्देशित या परिभाषित करने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों को जागरूकता प्रशिक्षण प्रदान करेंगे। यह जागरूकता प्रशिक्षण उन्हें निम्नलिखित में समर्थन देगा:

- पारिवारिक हिंसा की प्रवृत्ति और परिणामों को समझना,
- पारिवारिक हिंसा से संभवतः प्रभावित ग्राहकों की पहचान करना और उन्हें उचित तरीके से संलग्न करना, और
- यह सुनिश्चित करना कि वे इस बात से अवगत हैं कि यह नीति कैसे लागू की जाती है,

इसलिए, हो सकता है कि वे सम्मानजनक और संवेदनशील तरीके से प्रभावित ग्राहकों को संलग्न करें और उन्हें सुरक्षित, सहायक और अनुकूलनीय सहायता प्रदान करें।

पारिवारिक हिंसा प्रकटीकरण।

EnergyAustralia ने यह सुनिश्चित करने के लिए एक सुरक्षित प्रक्रिया तैयार की है कि आपको अपनी परिस्थिति के बारे में केवल एक ही बार बताना पड़े। हम आपके द्वारा हमें उपलब्ध कराई गई जानकारी से मार्गदर्शन लेंगे।

समर्थन एवं सहायता।

EnergyAustralia ने ऐसी बाहरी समर्थन सेवाओं की पहचान की है जो पारिवारिक हिंसा से प्रभावित उपभोक्ताओं को सहायता प्रदान कर सकती हैं। हम अतिरिक्त सहायता के लिए आपको बाहरी समर्थन सेवाओं के प्रति रेफर कर सकते हैं, जिसमें आपकी तात्कालिक परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए इसके लिए समय और तरीका निर्धारित किया जाएगा।

आपातस्थिति में या यदि आप सुरक्षित महसूस नहीं कर रहे/रही हैं, तो हमेशा 000 पर फोन करें।

तात्कालिक सहायता के लिए आप यहाँ संपर्क कर सकते/सकती हैं:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**

3.2 अपने कर्मचारियों के प्रति हमारी वचनबद्धता।

EnergyAustralia पारिवारिक हिंसा से सम्बन्धित चिंताओं के लिए सहायता का निवेदन करने में सहज महसूस करने वाले कर्मचारियों के लिए एक समर्थनपूर्ण कार्य परिवेश बनाए रखता है। इस परिवेश का निर्माण करने और इसे बनाए रखने में हम सभी एक भूमिका निभाते हैं।

EnergyAustralia द्वारा पारिवारिक हिंसा से प्रभावित कर्मचारियों को दी जाने वाली सहायता कर्मचारी की ज़रूरतों और परिस्थितियों के अनुरूप होगी, परन्तु इसमें निम्नलिखित बातें भी शामिल हो सकती हैं:

- प्रासंगिक समर्थन सेवाएँ प्राप्त करने में सहायता
- अवकाश नीति में निर्धारित तरीके के अनुसार अवकाश व्यवस्थाओं तक पहुँच
- अनुकूलनीय कार्य व्यवस्थाओं तक पहुँच
- कार्यस्थल पर सुरक्षा और गोपनीयता उपाय लागू करने के लिए समर्थन
- EnergyAustralia के Security Lead (सुरक्षा नेतृत्व) के साथ संयोजन में तैयार की गई एक सुरक्षा योजना
- EnergyAustralia के पारिवारिक हिंसा टूलकिट का प्रयोग
- व्यक्तिगत रिकॉर्डों के गोपनीयतापूर्ण प्रबंधन के लिए En-ergyAustralia के स्थापित नियमों में प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा समर्थन

तत्काल समर्थन के लिए कर्मचारी यहाँ संपर्क कर सकते हैं:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**
कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (EMPLOYEE ASSISTANCE PRO-GRAM - EAP) 1800 687 327

3.3 हमारे समुदायों के प्रति हमारी वचनबद्धता।

EnergyAustralia समुदाय में पारिवारिक हिंसा को कम करने के उपायों का प्रचार करता है। इसमें निम्नलिखित बातें शामिल हो सकती हैं:

- पारिवारिक हिंसा के प्रति जागरुकता पैदा करने वाली अंदरूनी या बाहरी गतिविधियों में भाग लेना
- प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से पारिवारिक हिंसा से प्रभावित लोगों की सहायता करने वाले संगठनों को समर्थन देना (जैसे EnergyAustralia का Workplace Giving कार्यक्रम, या सामुदायिक सहभागिताओं के माध्यम से)

4. शिकायतें।

हम चाहते हैं कि हमारी पारिवारिक हिंसा नीति हमारे ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए प्रभावी बन पाए, और आपकी चिंताओं का समाधान करने के लिए हमसे जो कुछ भी हो पाएगा, वह सब-कुछ हम करेंगे।

यदि हमारी पारिवारिक हिंसा नीति के बारे में आपकी कोई शिकायत है, तो हम जल्द समाधान के लिए अपनी ओर से सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे। हमारी ग्राहक समाधान टीम **energyaustralia.com.au/livechat** पर ऑनलाइन चैट के माध्यम से आपकी चिंताओं की चर्चा करने के लिए उपलब्ध है (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8.00बजे से लेकर रात 9.00बजे तक और शनिवार सुबह 9.00बजे से लेकर शाम 6.00बजे तक AEST) या हमें **133 466** पर फोन करें (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8.00बजे से लेकर शाम 8बजे तक AEST)।

यदि अपनी शिकायत के लिए हमारी जाँच के परिणाम से आप खुश नहीं हैं, तो आप एक स्वतंत्र और निष्पक्ष समीक्षा कराने के लिए अपने राज्य के Energy Ombudsman (ऊर्जा लोकपाल) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

Australian Capital Territory Civil & Administrative Tribunal (ऑस्ट्रेलियाई राजधानी क्षेत्र नागरिक एवं प्रशासनीय अधिकरण)
acat.act.gov.au
फोन: (02) 6207 1740

Energy & Water Ombudsman NSW (ऊर्जा एवं जल लोकपाल एनएसडब्लयू.)
ewon.com.au
नि:शुल्क कॉल: 1800 246 545

Energy & Water Ombudsman Queensland (ऊर्जा एवं जल लोकपाल क्वींसलैंड)
ewoq.com.au
नि:शुल्क कॉल: 1800 662 837

Energy & Water Ombudsman SA (ऊर्जा एवं जल लोकपाल एसए)
ewosa.com.au
नि:शुल्क कॉल: 1800 665 565

Energy & Water Ombudsman of Victoria (विक्टोरियाई ऊर्जा एवं जल लोकपाल)
ewov.com.au
नि:शुल्क कॉल: 1800 500 509

यदि आप एक कर्मचारी हैं और पारिवारिक हिंसा नीति के बारे में आपकी कोई शिकायत है तो अपने लीडर या People टीम के किसी सदस्य से बात करें।

5. गोपनीयता।

EnergyAustralia अपने ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करने के लिए प्रतिबद्ध है। हम Privacy Act 1988 (Commonwealth) [गोपनीयता अधिनियम 1988 (कॉमनवेल्थ)] और Australian Privacy Principles [ऑस्ट्रेलियाई गोपनीयता सिद्धांतों] के अनुसार अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा करते हैं।

व्यक्तिगत जानकारी के संग्रहण, प्रयोग, भंडारण और प्रकटीकरण करने के हमारे तरीके के संबंध में और अधिक जानकारी हमारी गोपनीयता नीति में देखी जा सकती है – हॉर्ड कॉपी का निवेदन करने के लिए वेबसाइट **energyaustralia.com.au/privacy**, पर जाएँ, वेबलिंक **energyaustralia.com.au/livechat** पर हमारे साथ ऑनलाइन चैट करें (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8.00बजे से लेकर रात 9.00बजे तक और शनिवार, सुबह 9.00बजे से लेकर शाम 6.00बजे तक AEST) या **133 466** पर हमें फोन करें (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8.00बजे से लेकर शाम के 8बजे तक AEST)।

6. हमसे संपर्क करें।

यदि हमारी पारिवारिक हिंसा नीति के बारे में आपके पास कोई प्रश्न हैं, तो हमें **133 466** पर फोन करें (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8.00बजे से लेकर शाम 8बजे तक AEST, या वेबलिंक **energyaustralia.com.au/livechat** पर हमारे साथ ऑनलाइन चैट करें (सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8.00बजे से लेकर रात 9.00बजे तक और शनिवार, सुबह 9.00बजे से लेकर शाम 6.00बजे तक AEST)।

EnergyAustralia Pty Ltd
ABN 99 086 014 968
Locked Bag 14060, Melbourne, Vic. 8001
energyaustralia.com.au