Политика за семејно насилство.

(Нов Јужен Велс, Викторија, Јужна Австралија, Квинсленд и Австралиска престолнинска територија).

EnergyAustralia.

EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

Содржина.

1. Вовед. 3

 1.1 Цел. 3

 1.2 Дефиниции на семејното насилство. 3

 1.3 Што е економска злоупотреба во ситуација на семејно насилство? 3

 1.4 Зошто е важна. 3

2. Нашата политика за семејно насилство. 4

3. Нашата посветеност. 4 - 5

 3.1 Нашата посветеност. 4 - 5

 Безбедност на сметката. 4

 Управување со долг. 4

 Обука на вработените и свест. 4

 Откривање на семејното насилство. 4

 Поддршка и помош. 4

 3.2 Нашата посветеност кон вработените. 5

 3.3 Нашата посветеност кон нашите заедници. 5

4. Поплаки. 5 - 6

5. Приватност. 6

6. Информации за контакт. 6

EnergyAustralia LIGHT THE WAY

1. Вовед.

EnergyAustralia е свесна дека нашите клиенти и вработени се можеби изложени на семејно насилство. Како основен давател на услуги EnergyAustralia е посветена активно да ги поддржува клиентите кои можеби се жртви на семејно насилство.

Оваа политика ја претставува посветеноста на EnergyAustralia да ги поддржува ефикасно клиентите и вработените кои се жртви на семејно насилство.

Клучен приоритет на Политиката за семејно насилство на EnergyAustralia е да обезбеди дека на сите клиенти и вработени погодени од семејно насилство им се дава безбедна и флексибилна поддршка и дека целокупната комуникација се врши со почит и чувствителност.

EnergyAustralia промовира мерки за намалување на семејното насилство во заедницата.

Во итен случај или кога не се чувствувате безбедно, секогаш повикајте го бројот 000.

За итна поддршка, можете да контактирате на:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**

1.1 Цел.

Целта на оваа политика е да го претстави пристапот на EnergyAustralia кон справувањето и поддржувањето на клиентите и вработените кои можеби се погодени од семејно насилство.

1.2 Дефиниции на семејното насилство.

Семејното насилство, како што е дефинирано во Законот за заштита од семејно насилство од 2008 година (Викторија) е:

- однесување на некое лице кон член на неговото семејство, ако тоа однесување е:
    - физички или сексуално насилно;
    - емоционално или психолошки насилно;
    - економски насилно;
    - заканувачко;
    - принудувачко, или
    - на кој било друг начин го контролира или доминира врз член на семејството и предизвикува тој член на семејството да се плаши за својата безбедност или за безбедноста и добросостојбата на некое друго лице.
- однесување на некое лице што предизвикува детето да слуша, да биде сведок или на друг начин да биде изложено на последиците од однесувањето споменато погоре.
- Семејното насилство исто така се нарекува домашно насилство.

1.3 Што е економска злоупотреба во ситуација на семејно насилство?

Економската или финансиската злоупотреба е сериозен облик на семејно насилство што се јавува кога сторителот ги злоупотребува парите како средство на моќ, за да го контролира својот партнер или некој член на семејството. Се јавува во разни облици и може да влијае на секого.

1.4 Зошто е важна.

Финансиската злоупотреба е еден на најсилните начини на кои сторителот може да го зароби својот партнер или некој член на семејството во насилна врска; исто така, може да влијае врз способноста на тоа лице да продолжи да биде безбедно штом ја напушти таа врска. Вршителите на семејно насилство може да ги користат основните услуги за да вршат присилување и да делуваат штетно како облик на економска злоупотреба, заради важната улога што тие основни услуги ја имаат во секојневниот живот.

2. Нашата политика за семејното насилство.

Оваа политика важи за вработените и клиентите кои се пријавиле самостојно, оние што ги идентификувала EnergyAustralia или кои независен советник или социјален работник ги пријавил кај EnergyAustralia како лица кои можеби се жртви на семејно насилство.

3. Нашата посветеност.

3.1 Нашата посветеност кон клиентите.

Безбедност на сметката.

EnergyAustralia ја почитува вашата безбедност и приватност. Освен ако не ни наложите поинаку, нема да ги откриваме вашите лични информации на друго лице, дури ни кога името на тоа лице се наоѓа на сметката. Пристап до информациите што ќе ни ги дадете ќе има само директно вклучениот персонал.

EnergyAustralia ќе соработува со вас за да најде безбеден и практичен метод за комуникација или за да ви даде информации.

Управување со долг.

EnergyAustralia знае дека семејното насилство претставува можна причина за тешкотии со плаќањето.

EnergyAustralia им дава поддршка и помош на клиентите што имаат долгови. Ќе соработуваме со вас за да најдеме решение за вашата индивидуална состојба и нема да ви го ограничиме снабдувањето со енергија.

Како дел од нашата обврска да ги поддржуваме сите клиенти, вклучувајќи ги оние што се погодени од семејно насилство, EnergyAustralia има за цел да обезбеди помош за неповолни услови што е можно побргу и онаму каде што е можно. Ова би можело да вклучува намалување на потребата за дополнителна документација или подолготрајна помош со отплата на рати. Можете да пристапите до политиката за економски тешкотии на EnergyAustralia на нашата веб-страница на https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy

Обука на вработените и свест.

EnergyAustralia ќе се однесува кон вас со разбирање и почит, ќе ви објасни како можеме да ви помогнеме во оваа тешка ситуација и ќе ви дадеме онолку време колку што ви е потребно за да ги разгледате за вашите опции.

Обезбедивме обука за свест за сите вработени што доаѓаат во директен контакт со клиентите, и за нивните менаџери и вработените што се одговорни за системите и постапките што ги водат или дефинираат нашите интеракции со клиентите. Оваа обука за свест ќе им обезбеди поддршка:

- да ја разберат природата и последиците на семејното насилство,
- да ги препознаат и да комуницираат соодветно со клиентите кои можеби се погодени од семејно насилство, и
- да обезбедиме дека знаат како се применува оваа политика,

за да можат да комуницираат со погодените клиенти со почит и чувствителност и да им дадат безбедна и флексибилна помош.

Откривање на семејното насилство.

EnergyAustralia има безбедна постапка чија цел е да ви овозможи да ја објасните вашата состојба само еднаш. Информациите што ни ги давате ќе бидат наши водилки.

Поддршка и помош.

EnergyAustralia најде служби за надворешна помош што може да им дадат поддршка на клиентите погодени од семејно насилство. Можеме да ве упатиме кај службите за надворешна помош за дополнителна помош, во време и на начин што одговара на вашите непосредни околности.

Во итен случај или ако не се чувствувате безбедно, секогаш јавете се на 000.

За итна поддршка можете да контактирате на:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**

3.2 Нашата обврска кон вработените.

EnergyAustralia одржува позитивна работна средина за вработените кои сакаат да побараат помош за проблеми во врска со семејно насилство. Сите ние играме улога во создавањето и одржувањето на оваа средина.

Поддршката што EnergyAustralia им ја нуди на вработените што се жртви на семејно насилство ќе се приспособи на потребите и околностите на вработеното лице, но може да вклучува:

- помош при пристап до соодветните служби за помош
- пристап до договори за отсуство од работа, како што е утврдено во Политиката за отсуство од работа
- пристап до флексибилни работни аранжмани
- поддршка за примена на мерки за безбедност и приватност на работното место
- безбедносен план направен во соработка со одговорниот за безбедност на EnergyAustralia
- користење на Комплетот алатки за семејно насилство на EnergyAustralia
- поддршка од персоналот на EnergyAustralia кој добил обука за воспоставените протоколи за доверливо раководење со лични записи

За итна поддршка вработените може да контактираат на:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**
ПРОГРАМА ЗА ПОМОШ НА ВРАБОТЕНИТЕ (EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM - EAP) 1800 687 327

3.3 Нашата обврска кон заедниците.

EnergyAustralia ги поттикнува мерките за намалување на семејното насилство во заедницата. Ова може да вклучува:

- учество во внатрешни или надворешни настани што ја поттикнуваат свеста за семејното насилство
- поддршка на организации кои директно или индиректно им помагаат на лицата погодени од семејно насилство (на пример, преку програмата „Workplace Giving“ на EnergyAustralia или преку партнерства во заедницата)

4. Поплаки.

Сакаме нашата Политика за семејно насилство да биде функционална за нашите клиенти и вработени и ќе направиме сè што можеме за да ги решиме вашите проблеми.

Ако имате поплака за нашата Политика за семејно насилство, ќе вложиме максимални напори за нејзино брзо решавање. Нашиот тим за Решенија за клиенти е достапен да разговара за вашите проблеми онлај на https://www.energyaustralia.com.au/livechat **energyaustralia.com.au/livechat** (од понеделник до петок од 8.00 до 21.00 ч. и во сабота од 9.00 до 18.00 ч. по австралиско источно стандардно време) или повикајте нè на **133 466** (од понеделник до петок од 8.00 до 18.00 ч. по австралиско источно стандардно време).

Ако не сте задоволни од исходот на нашето испитување на поплаката, можете да контактирате со Омбудсманот за снабдување со енергија во вашата држава, за да побарате бесплатно и независно преиспитување.

Граѓански и административен трибунал на Австралиската престолнинска територија (Australian Capital Territory Civil & Administrative Tribunal)
acat.act.gov.au
Телефон: (02) 6207 1740

Омбудсман за снабдување со енергија и вода на Нов Јужен Велс (Energy & Water Ombudsman NSW)
ewon.com.au
Бесплатен повик: 1800 246 545

Омбудсман за снабдување со енергија и вода на Квинсленд (Energy & Water Ombudsman Queensland)
ewoq.com.au
Бесплатен повик: 1800 662 837

Омбудсман за снабдување со енергија и вода на Јужна Австралија (Energy & Water Ombudsman SA)
ewosa.com.au
Бесплатен повик: 1800 665 565

Омбудсман за снабдување со енергија и вода на Викторија (Energy & Water Ombudsman of Victoria)
ewov.com.au
Бесплатен повик: 1800 500 509

Ако сте вработен и имате поплака за нашата Политика за семејно насилство, разговарајте со вашето одговорно лице или со член на Тимот на вработените.

5. Приватност.

EnergyAustralia е посветена на почитувањето на приватноста на нашите клиенти. Ги штитиме личните податоци на нашите клиенти во согласност со федералниот Закон за приватност од 1988 година и Австралиските принципи за приватност.

Повеќе информации за начинот на кој ги собираме, складираме и откриваме личните податоци можете да најдете во нашата Политика за приватност – посетете ја веб-страницата **energyaustralia.com.au/privacy**, разговарајте со нас онлајн на **energyaustralia.com.au/livechat** (од понеделник до петок од 8.00 до 21.00 ч. и сабота од 9.00 до 18.00 ч. по австралиско источно стандардно време) или јавете се на **133 466** (од понеделник до петок од 8.00 до 18.00 ч. по австралиско источно стандардно време) за да побарате печатен примерок.

6. Информации за контакт.

Ако имате какви било прашања за нашата Политика за семејно насилство, јавете се на **133 466** (од понеделник до петок од 8.00 до 18.00 ч. по австралиско источно стандардно време или разговарајте со нас онлајн на **energyaustralia.com.au/livechat** (од понеделник до петок од 8.00 до 21.00 ч. и сабота од 9.00 до 18.00 ч. по австралиско источно стандардно време).

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