ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੀਤੀ।

(ਨਿਊ ਸਾਊਥ ਵੇਲਜ਼, ਵਿਕਟੋਰੀਆ, ਸਾਊਥ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ, ਕੁਈਂਜ਼ਲੈਂਡ ਅਤੇ ਏ ਸੀ ਟੀ)।

EnergyAustralia.

EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ।

1. ਭੂਮਿਕਾ। 3

1.1 ਉਦੇਸ਼। 3

1.2 ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਾਵਾਂ। 3

1.3 ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਆਰਥਿਕ ਬਦਸਲੂਕੀ ਕੀ ਹੈ? 3

1.4 ਇਹ ਇੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਿਉਂ ਹੈ। 3

2. ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੀਤੀ। 4

3. ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ। 4 - 5

3.1 ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ। 4 - 5

ਖਾਤਾ ਸੁਰੱਖਿਆ। 4

ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ। 4

ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ। 4

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਖੁਲਾਸਾ। 4

ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ। 4

3.2 ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ। 5

3.3 ਸਾਡੇ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ। 5

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ। 5 - 6

5. ਗੁਪਤਤਾ। 6

6. ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। 6

1. ਭੂਮਿਕਾ।

EnergyAustralia ਪਛਾਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਲਾਜ਼ਮੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਵਜੋਂ, Ener-gyAustralia ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਹ ਨੀਤੀ EnergyAustralia ਦੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ।

EnergyAustralia ਦੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਖਾਸ ਪਹਿਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਨਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਸਹਿਯੋਗ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਲਚਕੀਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਤਾਂ ਸਨਮਾਨ ਵਾਲੇ ਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।

EnergyAustralia ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਪੁੱਟੇ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸੰਕਟਮਈ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੇ, ਹਮੇਸ਼ਾਂ 000 ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਤੁਰੰਤ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**

1.1 ਉਦੇਸ਼।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸਿੱਝਣ ਦੇ EnergyAustralia ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ।

1.2 ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਾਵਾਂ।

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਬਚਾਓ ਕਾਨੂੰਨ 2008 (ਵਿਕ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਇਹ ਹੈ:

- ਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਦੂਸਰੇ ਜੀਅ ਪ੍ਰਤੀ ਉਸਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਹੈ ਜੇਕਰ ਇਹ ਵਿਵਹਾਰ:
  - ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਹੈ; ਜਾਂ
  - ਜ਼ਜ਼ਬਾਤੀ ਜਾਂ ਮਾਨਸਿਕ ਬਦਸਲੂਕੀ ਹੈ; ਜਾਂ
  - ਆਰਥਿਕ ਬਦਸਲੂਕੀ ਹੈ; ਜਾਂ
  - ਧਮਕਾਉਣ ਵਾਲਾ ਹੈ; ਜਾਂ
  - ਜ਼ੋਰ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲਾ ਹੈ; ਜਾਂ
  - ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਜੀਅ ਨੂੰ ਕਾਬੂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਜਾਂ ਦਬਦਬਾ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਉਸ ਜੀਅ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਭਲਾਈ ਨੂੰ ਖਤਰੇ ਵਾਸਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਉਸ ਜੀਅ ਵਿੱਚ ਡਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ।
- ਉਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਾਸਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਵਹਾਰ ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਬੱਚੇ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਅੱਖੀਂ ਵੇਖਣ ਦਾ ਕਾਰਣ ਬਣਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

1.3 ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਆਰਥਿਕ ਬਦਸਲੂਕੀ ਕੀ ਹੈ?

ਆਰਥਿਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਇਕ ਗੰਭੀਰ ਸੂਰਤ ਹੈ ਜੋ ਉਦੋਂ ਵਾਪਰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਮੁਜ਼ਰਿਮ ਪੈਸੇ ਨੂੰ ਤਾਕਤ ਵਜੋਂ, ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਜੀਅ ਨੂੰ ਕਾਬੂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੀ ਵਾਪਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

1.4 ਇਹ ਇੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਿਉਂ ਹੈ।

ਵਿੱਤੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤਾਕਤ ਵਾਲੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਮੁਜ਼ਰਿਮ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਜੀਅ ਨੂੰ ਬਦਸਲੂਕੀ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਿੱਚ ਫਸਾ ਕੇ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਰਤਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਉਪਰ ਵੀ ਅਸਰ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲ ਜਾਣਗੇ। ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਮਲਾਵਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਬਾਅ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਆਰਥਿਕ ਬਦਸਲੂਕੀ ਦੀ ਸ਼ਕਲ ਵਿੱਚ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੇ ਵਿੱਚ ਨਾਜ਼ੁਕ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਦਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

2. ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੀਤੀ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਉਪਰ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੇ ਆਪ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ, EnergyAustralia ਜਾਂ EnergyAustralia ਨੂੰ ਇਕ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਮਾਮਲਾ ਅਫਸਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸਹਿ ਰਹੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ।

3. ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ।

3.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ।

ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ।

EnergyAustralia ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕੁਝ ਹੋਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਭਾਂਵੇਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਹੋਣ। ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂਬਾਤਾਂ ਗੁਪਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਸੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਉਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰਕ ਤਰੀਕਾ ਲੱਭਣ ਲਈ EnergyAustralia ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ।

EnergyAustralia ਮੰਨਦੀ ਹੈ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਸੰਭਵ ਕਾਰਣ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਹੈ।

EnergyAustralia ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਥੱਲੇ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਥਿੱਤੀ ਵਾਸਤੇ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਜਲੀ/ਗੈਸ ਵਿੱਚ ਰੋਕ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ।

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, EnergyAustralia ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਔਖਿਆਈ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ EnergyAustralia ਦੀ ਆਰਥਿਕ ਤੰਗੀ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉਪਰੋਂ ਇੱਥੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy

ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ।

EnergyAustralia ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਮਝ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇਗਾ, ਇਸ ਔਖੀ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝਾਏਗਾ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਲਈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ ਉਹ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨਾਲ, ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਸਿਖਲਾਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੇਗੀ:

- ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਣਾ,
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿੱਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੁੜਨਾ ਜੋ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ
- ਯਕੀਨੀ ਬਨਾਉਣਾ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਕਿ ਇਹ ਨੀਤੀ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ,

ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਨਮਾਨ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੁੜ ਸਕਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਲਚਕੀਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਖੁਲਾਸਾ।

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਨਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਥਿੱਤੀ ਇਕ ਵਾਰ ਹੀ ਦੱਸਣੀ ਪਵੇ EnergyAustralia ਦੇ ਕੋਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਬਣੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਗਵਾਈ ਮਿਲੇਗੀ।

ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ।

EnergyAustralia ਨੇ ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਸਹਿਯੋਗੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਗਲੇਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਸਹਿਯੋਗੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਮੌਜੂਦਾ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਸਮਝਣਗੇ।

ਸੰਕਟਮਈ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੇ, ਹਮੇਸ਼ਾਂ 000 ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਤੁਰੰਤ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**

3.2 ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ।

EnergyAustralia ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਮ ਦਾ ਵਾਤਾਵਰਣ ਬਣਾਈ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਵਿੱਚ ਅਰਾਮਦਾਇਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਣ। ਇਸ ਵਾਤਾਵਰਣ ਨੂੰ ਸਿਰਜਣ ਤੇ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਆਪਣਾ ਹਿੱਸਾ ਪਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

EnergyAustralia ਜੋ ਸਹਿਯੋਗ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਪਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਸਬੰਧਿਤ ਸਹਿਯੋਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ
- ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਛੁੱਟੀ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ
- ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਲਚਕੀਲੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ
- ਕੰਮ ਉਪਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਕਦਮ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗ
- EnergyAustralia ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੇਧ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਬਣਾਈ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਯੋਜਨਾ
- EnergyAustralia ਦੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਟੂਲਕਿੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
- ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਗੁਪਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ EnergyAustralia ਦੇ ਸਥਾਪਿਤ ਆਦਰਸ਼-ਪੱਤਰਾਂ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਸਹਿਯੋਗ

ਤੁਰੰਤ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
1800 RESPECT (1800 737 732) **https://www.1800respect.org.au/**
ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (ਈ ਏ ਪੀ) 1800 687 327

3.3 ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ।

EnergyAustralia ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਅੰਦਰਲੇ ਤੇ ਬਾਹਰਲੇ ਸਮਾਗਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਜੋ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਵਾਸਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਨੂੰ ਉਪਰ ਚੁੱਕਦੇ ਹਨ
- ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਜੋ ਕਿ ਸਿੱਧਾ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ EnergyAustralia ਦਾ ਕੰਮ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੋਂ ਦਿੱਤੇ ਦਾਨ ਦਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਜਾਂ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ ਰਾਹੀਂ)

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਨੀਤੀ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਲਈ ਜੋ ਵੀ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਦੇ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਾਲੀ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਔਨਲਾਈਨ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ **energyaustralia.com.au/livechat** ਉਪਰ ਉਪਲਬਧ ਹੈ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, 8:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 9:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਅਤੇ ਸ਼ਨਿੱਚਰਵਾਰ, 9:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 6:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਪੂਰਬੀ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ) ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ **133 466** ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, 8:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 8:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਪੂਰਬੀ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ)।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਡੀ ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਮੁਫ਼ਤ ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਰਾਜ ਦੇ ਊਰਜਾ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਰਾਜਧਾਨੀ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦਾ ਨਾਗਰਿਕ ਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨੀ ਟ੍ਰਿਬੂਨਲ
acat.act.gov.au
ਫੋਨ: (02) 6207 1740

ਊਰਜਾ ਤੇ ਪਾਣੀ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਐਨ ਐਸ ਡਬਲਯੂ
ewon.com.au
ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ: 1800 246 545

ਊਰਜਾ ਤੇ ਪਾਣੀ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਕੁਈਂਜ਼ਲੈਂਡ
ewoq.com.au
ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ: 1800 662 837

ਊਰਜਾ ਤੇ ਪਾਣੀ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਐਸ ਏ
ewosa.com.au
ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ: 1800 665 565

ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦਾ ਊਰਜਾ ਤੇ ਪਾਣੀ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ
ewov.com.au
ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ: 1800 500 509

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੋ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਆਪਣੇ ਨੇਤਾ ਜਾਂ ਪੀਊਪਲ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।

5. ਗੁਪਤਤਾ।

EnergyAustralia ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਬਚਾਅ ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਐਕਟ(ਗੁਪਤਤਾ ਕਾਨੂੰਨ) 1988 (ਕੌਮਨਵੈਲਥ) ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲਜ਼(ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਇਕੱਠਾ ਕਰਦੇ, ਵਰਤਦੇ, ਸੰਭਾਲਦੇ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਲੱਭੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ – **energyaustralia.com.au/privacy**, ਉਪਰ ਜਾਓ, ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਔਨਲਾਈਨ ਗੱਲ ਕਰੋ **energyaustralia.com.au/livechat** (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, 8:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 9:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਅਤੇ ਸ਼ਨਿੱਚਰਵਾਰ, 9:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 6:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਪੂਰਬੀ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ) ਜਾਂ ਨਕਲ ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ ਸਾਨੂੰ **133 466** ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, 8:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 8:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਪੂਰਬੀ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ)।

6. ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇਕਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ **133 466** ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, 8:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 8:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਪੂਰਬੀ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ, ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਔਨਲਾਈਨ ਗੱਲ ਕਰੋ **energyaustralia.com.au/livechat** ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, 8:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 9:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਅਤੇ ਸ਼ਨਿੱਚਰਵਾਰ, 9:00 ਸਵੇਰ ਤੋਂ 6:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਪੂਰਬੀ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ)।

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