



سياسة

سياسة العنف الأسري والمنزلي لشركة AGL

جميع الولايات

تموز/يوليو 2024

المحتويات

3 نحن هنا لدعمك.	1.
4 ما المقصود بالعنف الأسري والمنزلي؟	2.
4 تواصل يتسم بالاحترام وموظفون متخصصون	3.
6 وسائل الحماية التي نقدمها	4.
6 أمان الحساب	5.
8 تسهيلات السداد	6.
9 الدعم الخارجي	7.
14 كيفية التواصل معنا والتعامل مع الشكاوى	8.

1. نحن هنا لدعمك.

إن كنت في خطر حاليًا، فاتصل بالطوارئ على رقم 000.

تلتزم شركة AGL بدعم صحة عملائها وسلامتهم ورفاهيتهم. ولا تتساهل AGL مع أي من أشكال العنف الأسري والمنزلي. تلتزم شركة AGL بدعم جميع العملاء الذين يعانون من العنف الأسري والمنزلي أو المتضررين منه. فسوف نوفر بيئة داعمة وسرية تستطيع من خلالها إعلامنا بوضعك وطلب الدعم الذي تحتاجه. ونحن مدركون أن العنف الأسري والمنزلي يمكن أن يحدث لأي شخص في أي مكان وداخل أي مجتمع. فمن الممكن أن يستخدمه المعتدي لتقويض حقوق الشخص بدرجة كبيرة وإعاقة خياراته، وتهديد سلامته وصحته النفسية والجسدية، والحد من فرصه للتعلم والمشاركة، وفرص الحصول على الأساسيات المادية والرفاه الاقتصادي، وتكوين العلاقات والروابط. فعندما تكون في هذا الموقف، تكون سلامتك وراحتك وكرامتك معرضة للتهديد أو التقويض في كثير من الأحيان، إن لم يكن دائمًا. ونحن ندرك أن السلامة ليست قرارًا أو مهمة سهلة أو بسيطة. كما نعلم أن العنف ليس مسؤولية الشخص الذي يتعرض له، بل تقع المسؤولية على عاتق من يرتكب العنف وحده.

تمثل النساء والأطفال أغلب ضحايا العنف الأسري والمنزلي، وفي أغلب الأحيان يكون ممارسو العنف ذكورًا. ويمكن أن يرتكب العنف الأسري والمنزلي شريك الحياة (سواء الشريك الحالي أو السابق)، أو أحد أفراد الأسرة، أو مقدم الرعاية، أو أحد الأقارب وفقًا لثقافة السكّان الأصليين وسكّان جزر مضيق توريس، أو أحد أفراد الأسرة المختارة، أو رفيق السكن، أو حبيب أو حبيبة. وقد يتعرض الأفراد للعنف الأسري والمنزلي في مختلف أنواع العلاقات والمجموعات.

هذه السياسة مخصّصة لجميع العملاء الذين تعرّضوا للعنف الأسري والمنزلي، أو يتعرّضون له حاليًا.

ولكي نستطيع دعمك بأفضل شكل ممكن، فإننا ندعوك للتواصل معنا بشأن وضعك. يمكنك التواصل معنا بالطريقة التي تفضّلها، وستجد معلومات التواصل في نهاية هذه السياسة وعلى موقعنا الإلكتروني. إذا كنت صاحب الحساب، فيمكنك تفويض شخص آخر للتواصل معنا نيابةً عنك. ويمكن أن يكون هذا الشخص:

- مستشارًا ماليًا.
- عاملاً اجتماعيًا.
- فردًا من العائلة أو صديقًا.
- شخصًا يساعدك على إدارة فواتير الطاقة الخاصة بك.

أبلغنا بالشخص الداعم أو الممثل الذي ستختاره عندما نتحدث معك حتى تمنحه الموافقة على التصرف بالنيابة عنك.

وبعد منحك هذه الموافقة، سنعكف على التواصل معه كما كنا لنفعل معك، وذلك بما يتفق مع موافقتك وتعليماتك وتماشياً مع التزامات الخصوصية الخاصة بنا.

2. ما المقصود بالعنف الأسري والمنزلي؟

يمكن أن يتخذ العنف الأسري والمنزلي أشكالاً عديدة، وقد تُطلق عليه أسماء أخرى مثل: عنف العلاقات أو عنف الشريك الحميم¹. لا يقتصر العنف الأسري والمنزلي على الإيذاء الجسدي فحسب. وفيما يلي بعض الأشكال الأخرى للعنف الأسري والمنزلي على سبيل المثال لا الحصر²:

- الاستغلال الاقتصادي أو المالي: سلوك قسري أو تلاعب أو إفراط في فرض السيطرة على الشخص بطريقة تحرمه استقلاله الشخصي أو المالي، وغالبًا ما يكون ذلك بطريقة تنطوي على الخوف أو التهيب. على سبيل المثال: إرغام شخص على التنازل عن ملكيته لأمواله وأصوله وإدارته لهما، أو أن يجبر المعتدي شخصًا على كتابة فواتير أو التزامات مالية باسمه، ثم يتنصل المعتدي من أي مسؤولية مالية تجاه هذه الالتزامات.
- الإساءة العاطفية أو النفسية: أي سلوك يستهين بمشاعر شخص ما وآرائه وتجاربه. على سبيل المثال: التنازع بالألقاب أو السخرية، أو التهديد بإبداع شخص ما في مؤسسة إصلاحية أو دار رعاية مسنين أو ما شابه.
- الاعتداء الجنسي: أي اتصال جنسي فعلي -أو التهديد به- دون موافقة الطرف الآخر.
- السلوك التهديدي أو القمعي.
- أي سلوك آخر يتحكم في الشخص أو يسيطر عليه ويُسعره بالخوف على سلامته أو صحته الشخصية أو سلامة وصحة شخص آخر. على سبيل المثال: عزل شخص ما وقطع صلته بأسرته أو أصدقائه³

3. تواصل يتسم بالاحترام وموظفون متخصصون

نحرص دائمًا على التعامل معك باحترام وتقدير متى تواصلت معنا.

لقد خضع موظفونا لتدريب متخصص للمساعدة في تمييز كافة أشكال العنف الأسري والمنزلي والاستجابة لها بطريقة مدروسة وموضوعية. علاوة على هذا، فإن موظفينا مؤهلون لتحديد طرق الدعم المناسبة وملاءمتها للاستجابة لكل حالة فريدة. وأول ما سنفعله عند تلقي اتصالك أننا سنتحقق من أنك تتصل من مكان آمن. فإن سلامتك أولويتنا الأولى.

ونحن ندعوك -إن لم يكن في ذلك حرج أو خطر عليك- إلى مصارحتنا بأنك تعاني من العنف الأسري والمنزلي؛ حتى نتمكن من تطبيق أفضل خيارات الدعم بسرعة وفقًا لحالة حسابك. بخلاف ذلك، إذا كنت تتواصل معنا بطريقة تشير إلى احتمالية تعرضك للعنف الأسري والمنزلي، فسيأخذ وكلاؤنا على عاتقهم مسؤولية التحقق من سلامتك وتقرير إذا ما كنا نستطيع تقديم مزيد من الدعم المخصص لك.

هذا وتقوم شركة AGL بمراجعة تدريبات برنامج العنف الأسري والمنزلي وتحديثها بانتظام. ويشتمل هذا البرنامج على تدريب توجيهي للموظفين، وتثقيف مستمر للوكلاء المتخصصين، ودورات سنوية إلزامية لتجديد المعلومات. كما أننا نقيم سياسة العنف الأسري والمنزلي ونحدثها بانتظام، مرة كل عامين على الأقل، أو قبل ذلك في حالة تعديل اللوائح أو إذا ما أتيحت لنا ممارسات أفضل أو وسائل حماية أقوى.

-
- 1 Vic.gov.au. (2012) ما العنف الأسري والمنزلي؟ Better Health, جرى الأُطْلَاع عليه في 13 تشرين الثاني/نوفمبر 2019، [www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family & domestic-violence](http://www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family%20&%20domestic-violence).
 - 2 مركز موارد العنف الأسري والمنزلي في ولاية فيكتوريا. (2013). *ما العنف الأسري والمنزلي؟* جرى الأُطْلَاع عليه في 13 تشرين الثاني/نوفمبر 2019: [www.dvrcv.org.au/about-us/relationship-violence://:https](https://www.dvrcv.org.au/about-us/relationship-violence/)
 - 3 التعريفات القانونية الحالية المتعلقة بالعنف الأسري | اللجنة الأسترالية لمراجعة القوانين وتعديلها (ALRC) و ما المقصود بالعنف الأسري؟ | الأمان والمساواة

4. وسائل الحماية التي نقدمها

لدينا مجموعة كبيرة من الوسائل التي سنوفر لك من خلالها مزيداً من الحماية طوال فترة احتياجك إليها. والأساليب التي ننبئها مُصممة مع وضع سلامتك بعين الاعتبار، وضمان عدم إمكانية الوصول إلى معلومات حسابك إلا من خلال فريق متخصص؛ وذلك عبر إجراءات أمنية إضافية. يساعد ذلك على ضمان حماية بياناتك واستمرار توفير احتياجاتك من الطاقة أو الاتصالات. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نعمل معك من أجل إيجاد طرق لتقليل الضغوط الإضافية المتعلقة بالتعسر في الدفع وسداد الدين.

لن نطلب منك شركة AGL أو شركاؤها الخارجيون تقديم أي دليل قبل توفير وسائل الحماية التالية لحسابك.

- وفي حالة إعلامنا بتعرضك للعنف الأسري والمنزلي، فسوف نقوم بحماية حسابك بحيث يتم توجيهك للفريق المختص وقتما تتواصل معنا. نحن نستخدم المصادقة متعددة العوامل والحماية بكلمة سر؛ لضمان عدم تمكن المعتدي أو أي شخص آخر من الدخول إلى الحساب عند الاتصال بنا. ولن تحتاج إلى إعادة سرد تفاصيل حالتك عند الاتصال بنا مرة أخرى، أو تقديم أي دليل لنا.
- لن يتم الإفصاح عن معلومات صاحب الحساب لأي طرف خارجي إلا بموجب توجيهاتك الصريحة، أو إذا كان علينا الإفصاح عن معلوماتك نتيجة لظروف قاهرة يتطلبها القانون.
- إذا فوّضك أحد عملاء شركة AGL للتواصل معنا، فيمكن لصاحب الحساب الأطلاع على معلوماتك الشخصية المُسجلة في الحساب. وبصفتك شخصاً مخولاً للتواصل معنا، يمكنك أن تطلب منا إزالتك من الحساب، وهو ما يعني أنك لن تتمكن من الأطلاع على الحساب، كما سَتُحدف معلوماتك الشخصية من سجلات الحساب.
- حين تتحدّث معنا، سنؤكّد طريقة تواصلك المفضّلة ونسجّلها لدينا؛ سعياً منا للتواصل معك بهذه الطريقة على الدوام. وإذا كانت طريقة التواصل التي تقترحها غير مناسبة، فسنعرض عليك طريقة بديلة للتواصل.
- سنساعد دائماً العملاء الذين يواجهون صعوبات في السداد بسبب العنف الأسري والمنزلي، ونتفهّم أن الديون قد تكون نتيجة استغلال المعتدي مالياً. إننا نقيّم كل موقف على حدة، ونناقش معك الوسائل المتنوعة التي من شأنها المساعدة، مثل خطط السداد، وتمديد فترة السداد أو إرجائها. وإذا كنت مستحقاً للمساعدة، فسندرس إمكانية تخفيض أو إلغاء الديون المطلوب منك سدادها لحسابك لدى شركة AGL للطاقة.
- وكلاؤنا مدربون فيما يخص التعرف على ظروفك وتوجيهك إلى مجموعة خدمات الدعم الفضلى لوضعك.
- لن نفصل إمدادات الغاز أو الكهرباء عن منزلك إلا وفقاً لقوانين الطاقة ولوائحها السارية في منطقتك. فنحن نتفهم حقيقة أن كل عميل له تجربة مختلفة، ومن ثمّ فإننا نتحدث معك لتحديد أفضل الطرق التي يمكننا أن نساعدك من خلالها. اعرف مزيداً عن أنواع الحماية المختلفة أدناه.

5. أمان الحساب



إننا نأخذ خصوصية عملائنا وحماية بياناتهم الشخصية على محمل الجد. ونتعامل مع هذه المعلومات وفقًا لتفانين الخصوصية لعام 1988 (الكومولث) والمبادئ الأسترالية للخصوصية (APPs).

يمكنك الاطلاع على نسخة من سياسة الخصوصية لدينا على موقعنا الإلكتروني: agl.com.au/privacy.

كيف نتعامل مع بياناتك؟

إننا نصب تركيزنا على تأمين بياناتك، وسوف نتحدث معك حول الخيارات المناسبة لحمايتها. وفيما يلي بعض الأمثلة للإجراءات التي نتخذها لحماية معلوماتك.

• تأمين النظام

- > يتم التحكم في الوصول إلى معلوماتك الشخصية من خلال نظم لإدارة الوصول والهوية.
- > بياناتك محفوظة في نظم مؤمنة داخل مراكز بيانات مؤمنة أيضًا.
- > نعتمد على تكنولوجيا تقي نظمنا البرمجيات والخبيثة والفيروسات والأشخاص غير المصرح لهم بالوصول.

• تأمين البناء

- > إننا نستخدم مزيجًا من بطاقات الهوية، والأبواب الموصدة إلكترونيًا، وأجهزة الإنذار والكاميرات والحراس وغيرها من إجراءات الحماية لتأمين مكاتبنا وبنائاتنا.

• أمان الحساب

- > في حالة إخبارنا أنك تتعرض للعنف الأسري والمنزلي، فسنعيد دخول عامة الموظّفين على حسابك، وسيكون الدخول عليه مقصورًا على أعضاء فريق محدّدين ومصرّح لهم بذلك إذا اقتضت الحاجة.
- > نستخدم المصادقة متعدّدة العوامل عمومًا، ويمكننا تعيين كلمة سر لحسابك لمنع المعتدي أو أي شخص آخر غير مصرّح له من الدخول على الحساب.

برامجنا وخدماتنا

يمكنك الوصول إلى نطاق من الخدمات التي من شأنها مساعدتك على التحكم في استهلاك الطاقة وفي حساب AGL الخاص بك. لكل شخص ظروفه المختلفة، فرجاء إعلامنا إن كنت ترغب في أن يساعدك شخص آخر على إعداد ما يلي:

- تطبيق AGL.
- AGL My Account (الدخول إلى حساب AGL الإلكتروني الخاص بك وإدارته).



- خيارات الدفع المفضلة (الخصم المباشر، الدفع نقدًا في مراكز الدفع).
- الطريقة المفضلة للتواصل.

6. تسهيلات السداد

إن كنت تعاني مشكلات مالية مؤقتة نتيجة للعنف الأسري والمنزلي، فهناك طرق دفع مختلفة متاحة لك، بما فيها:

- خطط السداد.
- الخصم المباشر.
- المحفظة الرقمية بباي BPAY.
- الدفع الإلكتروني.
- المحفظة الرقمية بايپال PayPal.
- الدفع عن طريق الرسائل النصية SMS.
- خدمة Centrepay.

يمكنك الاستفادة أيضًا من ترتيبات السداد لمساعدتك على تجاوز الصعوبات الماليّة على المدى القصير، ومن أمثلة هذه الترتيبات:

- تأجيل الدفع أو تمديد فترة السداد.
- خطط الدفع بالتقسيط.
- ترتيبات السداد المدعومة.

للحصول على مساعدة في مواجهة الصعوبات الماليّة طويلة الأجل التي تجعل من الصعب عليك سداد فواتير الطاقة، تفضّل زيارة صفحة الموقع الإلكتروني: support-agl.com.au/help. ستجد تحت قسم «الدعم المالي ومساعدة العملاء» (Financial support and customer assistance) معلومات حول كيفية الوصول إلى برامج الحالات الصعبة المتاحة لدينا، والتي يمكن أن تساعدك من خلال تقديم الدعم السري الملائم لحالتك. وإذا كنت في ولايات نيو ساوث ويلز أو كوينزلاند أو جنوب أستراليا أو غرب أستراليا، فستطلع على برنامج «البقاء على اتصال» **Staying Connected** الذي نقدّمه، وسيطلع عملاؤنا في ولاية فيكتوريا على معلومات حول برنامج «مساعدة السداد في فيكتوريا» **Payment Support Victoria**. اقرأ سياسة البرنامج في ولايتك لمعرفة المزيد عن وسائل الدعم المقدّمة. نحن موجودون لدعمك وسنقدم لك ترتيبات سداد متعددة إذا كانت ظروفك المالية تستدعي دعمًا إضافيًا.

وبمجرد الاتفاق على خطة للسداد، سوف نرسل إليك المعلومات التالية:

- الشخص الذي تتصل به للحصول على المساعدة.
- المبلغ الذي ستدفعه في كل مرة.
- موعد سداد مدفوعاتك (أو عدد مرات السداد)

ولن نفرض على حسابك غرامات التأخر في الدفع، إذ سنضع في اعتبارنا وضعك المالي الشخصي والمبالغ التي في مقدرتك سدادها قبل تقديم أي توصيات. وهكذا، فإن البرنامج سيكون مصممًا ليناسب ظروفك.



خدمات الاستشارات المالية

يمكن لشركة AGL مساعدتك للحصول على خدمات استشارات مالية مجانية. يُرجى الاتصال بنا على الرقم **131 245** للمزيد من المعلومات بشأن الاستشارات المالية، أو الاطلاع على وسائل الدعم الخارجي المشار إليها في هذه السياسة.

7. الدعم الخارجي

من شأن خدمات الدعم الخارجي التالية أن تساعدك من خلال تقديم الدعم المتوافق مع احتياجاتك ومتطلبات سلامتك. هذه القائمة ليست شاملة، إذ توجد وكالات أخرى قد تقدم خدمات مماثلة.

الخدمات المرتبطة مباشرة بالعنف الأسري والمنزلي	
بيانات الاتصال	الوكالة
الخدمات الوطنية	
رقم الهاتف: 000	الشرطة
رقم الهاتف: 000	خط الاستجابة للطوارئ (على مدار 24 ساعة)
رقم الهاتف: 1800 737 732 الموقع الإلكتروني: www.1800respect.org.au/ على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع	خط خدمة 1800 RESPECT الوطنية: خدمة وطنية لتقديم الاستشارات والدعم للمتضررين من العنف الأسري والمنزلي والاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي.
الهاتف: 1300 766 491 الموقع الإلكتروني: www.ntv.org.au/mrs/	خدمة الإحالة للرجال: خدمة هاتفية سرية - لا تتطلب الإفصاح عن الهوية - لتقديم الاستشارات والمعلومات والإحالات؛ وتهدف إلى مساعدة الرجال المتورطين في قضايا العنف الأسري والمنزلي.

<p>الهاتف: 1800 55 1800. على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p>	<p>الخط المخصّص لمساعدة الأطفال: استشارات مجانية وسرية للأطفال والشباب من سن 5 إلى 25 عامًا.</p>
<p>الخدمات على مستوى الولايات</p>	
<p>الهاتف: 1800 737 732 على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 806 292</p> <p>الموقع الإلكتروني: /service www.areyousafeathome.org.au/find-a-</p> <p>رقم الهاتف: 1800 755 988</p> <p>الموقع الإلكتروني: www.intouch.org.au/</p> <p>مواعيد العمل: 9 صباحًا حتى 5 عصرًا من الاثنين إلى الجمعة</p> <p>الهاتف: 1800 364 297</p> <p>الموقع الإلكتروني: www.emhaws.org.au</p> <p>على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 105 303</p> <p>مواعيد العمل: 9 صباحًا حتى 10 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.</p> <p>الموقع الإلكتروني: www.Djirra.org.au</p> <p>الهاتف: 1800 729 367</p> <p>مواعيد العمل: 10 صباحًا حتى 5 مساءً يوميًا</p>	<p>ولاية فيكتوريا:</p> <p>مركز Safe Steps: لدعم النساء والأطفال المتضررين من العنف الأسري في حالات الأزمات. خط الاستجابة لأزمات الاعتداء الجنسي (Sexual Assault Crisis Line)</p> <p>الموقع الإلكتروني: (Are You Safe At Home?) يوفر قوائم خدمات على مستوى الولاية لمن يتعرّضون للعنف الأسري أو لا يشعرون بالأمان في المنزل، وهذه القوائم تتضمن معلومات وأماكن يمكن الذهاب إليها للحصول على المساعدة. كما يقدم الموقع موارد لأولئك الذين قد يعرفون شخصًا سلامته مُعرّضة للخطر، وذلك بهدف فهم الموقف والاستجابة له من خلال التشجيع على بدء حوار، ويقدم أيضًا المعلومات حول إجراء محادثات قد تنقذ الحياة.</p> <p>مركز إن-تاتش متعدد الثقافات لمكافحة العنف الأسري InTouch Multicultural Centre Against Family (Violence) يقدم وسائل دعم مصممة خصيصًا للنساء من خلفيات مهاجرة ولاجئة ممن يتعرّضن للعنف الأسري، وهذه الوسائل متوفرة بعدة لغات.</p> <p>دار إليزابيث مورغان (Elizabeth Morgan) لخدمات مكافحة العنف الأسري والمنزلي لنساء السكان الأصليين: توفير الإقامة في حالات الأزمات وتقديم الدعم لنساء السكان الأصليين وأطفالهن وأولياء أمور أطفال السكان الأصليين، وكذلك الشركاء والشركاء السابقين للسكان الأصليين.</p> <p>خدمة Djirra خدمات تقديم الدعم ضد العنف الأسري والدعم القانوني للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس بما يراعي ثقافتهم.</p> <p>خط المساعدة Rainbow Door لتقديم الاستشارات والمعلومات والإحالات للأشخاص من مجتمع الميم وأصدقائهم وأسرهم.</p>

<p>الهاتف: 1800 656 463 على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 424 017 على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 02 9635 8022 مواعيد العمل: 9:30 صباحًا حتى 5:00 عصرًا من الاثنين إلى الجمعة.</p> <p>الهاتف: 02 9206 2000 مواعيد العمل: 9 صباحًا حتى 6 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.</p>	<p>ولاية نيو ساوث ويلز:</p> <p>خط مساعدة ضحايا العنف الأسري والمنزلي بولاية نيو ساوث ويلز: يوفر الاستشارات والمعلومات والإحالات عبر الهاتف للنساء والشركاء من نفس الجنس الذين يتعرضون أو سبق وأن تعرّضوا للعنف الأسري والمنزلي.</p> <p>خط مساعدة ضحايا العنف الجنسي بولاية نيو ساوث ويلز: يقدم استشارات عبر الهاتف والإنترنت لأي شخص يتعرض للعنف الجنسي أو سبق وتعرض له، وأيضًا لداعميه.</p> <p>جمعية تحدث النساء المهاجرات بصراحة في ولاية نيو ساوث ويلز (Immigrant Women's Speakout Association) وهي جمعية مخصّصة لمساعدة النساء المهاجرات واللاجئات ضحايا العنف. وذلك عبر تقديم الاستشارات وتوفير مساعدة موظفين ثنائيي اللغة.</p> <p>منظمة ACON الصحية منظمة صحيّة تقدم معلومات وإحالات واستشارات ووسائل دعم للأشخاص من مجتمع الميم في ولاية نيو ساوث ويلز ممن يعانون من العنف المنزلي والأسري.</p>
<p>الهاتف: 1800 010 120 الموقع الإلكتروني: www.dvconnect.org/sexual-helpline/assault- مواعيد العمل: 7:30 صباحًا حتى 11:30 مساءً يوميًا</p> <p>الهاتف: 1800 811 811 الموقع الإلكتروني: www.dvconnect.org/womensline على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 600 636</p>	<p>ولاية كوينزلاند:</p> <p>خط مساعدة ضحايا الاعتداء الجنسي في ولاية كوينزلاند (QSAN): يقدم خط المساعدة QSAN الدعم الهاتفي والاستشارات في حالات الأزمات لمن تعرّضوا للاعتداء الجنسي أو للاستغلال الجنسي، وهذه الخدمة تُقدّم للجميع بدون استثناء؛ أي للبالغين والشباب من أي هوية جنسية.</p> <p>خط DVConnect الساخن للنساء: لتقديم الاستشارات والدعم في الأزمات للنساء المتضرّرات من العنف المنزلي أو الأسري.</p> <p>خط DVConnect الساخن للرجال: لتقديم الدعم والاستشارات والمعلومات للرجال ممن سبق وأن تعرّضوا للعنف في علاقاتهم.</p>

<p>الموقع الإلكتروني: www.dvconnect.org/mensline العمل: 9 صباحاً حتى منتصف الليل يوميًا الهاتف: 07 3217 2544. على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p>	<p>خدمة بريسان لمكافحة العنف المنزلي (Brisbane Domestic Violence Service) لتقديم الدعم والمساعدات للأسر والنساء والرجال والشباب والأطفال في حالات الأزمات.</p>
--	--

<p>الهاتف: 1800 800 098 الموقع الإلكتروني: www.womenssafetyservices.com.au على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1300 782 200 على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 817 421 الموقع الإلكتروني: www.wchn.sa.gov.au/yarrow-place على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p>	<p>ولاية جنوب أستراليا</p> <p>خط أزمات العنف المنزلي (Domestic Violence Crisis Line) لتقديم الاستشارات والدعم والإحالات في حالات الأزمات إلى أماكن إقامة آمنة.</p> <p>خدمات بوابة العنف الأسري والمنزلي للسكان الأصليين (Family & Domestic Violence and Aboriginal Family & Domestic Violence Gateway Services): لتقديم الاستشارات والدعم لنساء السكان الأصليين اللاتي يتعرّضن للعنف الأسري والمنزلي.</p> <p>خدمات Yarrow Place لضحايا الاغتصاب والاعتداء الجنسي: وكالة الصحة العامة الرائدة في التعامل مع حالات الاغتصاب والاعتداء الجنسي على البالغين في جنوب أستراليا لمن تبلغ أعمارهم 16 سنة فأكثر.</p>
<p>الهاتف: 1800 199 888 على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 007 339 الموقع الإلكتروني: www.wa.gov.au/service/community-services/community-support/womens-violence-helpline-domestic على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p> <p>الهاتف: 1800 000 599 على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع</p>	<p>ولاية غرب أستراليا:</p> <p>مركز موارد الاعتداء الجنسي (Sexual Assault Resource Centre): خدمة على مستوى الولاية تقدّم خدمات الطوارئ والاستشارات لمن تعرّضوا لاعتداء جنسي سواء سابقاً أو مؤخراً.</p> <p>خط مساعدة النساء ضحايا العنف المنزلي: خدمة على نطاق الولاية تقدم الاستشارات والدعم للسيدات اللاتي يتعرضن للعنف الأسري والمنزلي.</p> <p>خط مساعدة الرجال ضحايا العنف المنزلي: لتوفير المعلومات والإحالات والاستشارات الهاتفية للرجال الباحثين عن المساعدة بشأن سلوكهم العنيف، أو للذكور ضحايا العنف الأسري والمنزلي.</p>

8. كيفية التواصل معنا والتعامل مع الشكاوى

لمزيد من المعلومات حول كيف يمكن أن تقدم شركة AGL المساعدة في إطار سياسة العنف الأسري والمنزلي، رجاءً الاتصال بنا:

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني: agl.com.au/familyviolence



اتصل بنا على الرقم **131 245** – حلول العملاء

تتفهم شركة AGL أهمية الدور الذي تؤديه المؤسسات المجتمعية في دعم العملاء من ساكني الأماكن النائية، وذوي الخلفيات الثقافية واللغوية والمجتمعات الأصلية وكذلك العملاء الذين لا يستطيعون استخدام الإنترنت إلا بشكل محدود أو لا يستطيعون استخدامه نهائياً، والذين لا يجيدون الإنجليزية، أو يعانون إعاقة ما. ونحن نقدم معلومات لعدد من الوكالات المجتمعية حول سياسة العنف الأسري والمنزلي الخاصة بشركتنا.



هذا وتضم كل فاتورة نرسلها إليك قسمًا عن خيارات المساعدة على الدفع المتاحة للعملاء المُستحقين، بما في ذلك الامتيازات والخصومات على الطاقة، وخطط السداد لشركة AGL ونظام Centerpay. ويمكننا أيضًا أن نرسل لك نسخة من سياسة العنف الأسري والمنزلي الخاصة بنا بالبريد الإلكتروني بشكل مجاني.



ولدينا خدمة ترجمة فورية متاحة للعملاء الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلفة أولى. للاستفادة من هذه الخدمة، يُرجى الاتصال على الرقم: 1300 307 245.



ستترجم سياسة شركة AGL للعنف الأسري والمنزلي إلى لغات أخرى؛ لتحسين استفادة الجاليات المتنوعة ثقافيًا ولغويًا من سياساتنا، وهذه السياسات متاحة على موقعنا الإلكتروني.

خدمة الهاتف الكتابي (TTY) متاحة للعملاء الذين يعانون مشكلات في السمع أو النطق. للاستفادة من هذه الخدمة، يُرجى الاتصال بنا على الرقم **133 677** ثم ذكر الرقم **1300 664 358**.



ربما تحدث بعض الأخطاء من حين لآخر، ولكننا ملتزمون بتصحيح الأمور في حالة وقوع أي خطأ.

ونحن نعتد طريقة مبسطة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بمنتجاتنا أو خدماتنا. وسوف يعمل معك ممثلو خدمة العملاء لدينا لحل أي مشكلة بسرعة، على أساس عادل وتعاوني. إن الحفاظ على خصوصيتك أمر مهم بالنسبة لنا، وعليه يتم التعامل مع جميع الشكاوى على أنها سرية. وتُحل معظم الشكاوى في غضون أيام قليلة، ولكن قد تستغرق بعض المشكلات الأكثر تعقيدًا مزيدًا من الوقت. وسوف نبقيك على إطلاع دائم بمستجدات الشكوى.

في حالة واجهتك مشكلة أو أردت إعطائنا أي ملاحظات، سيكون فريق خدمة العملاء لدينا أول نقطة اتصال معك، وسيحققون في شكاوك ويعملون معك من أجل حلها. وسنقوم بمشاركة ملاحظاتك حول منتجاتنا وخدماتنا مع الفرق المختصة لإدخال التعديلات اللازمة.

في حالة عدم رضاك عن الحل المقدم لك، فسوف يتم مراجعة الأمر من قبل أخصائيي الشكاوى الذين سيتعاونون معك عن كنب حتى يتم حل المشكلة.

يمكن تسوية معظم الأمور من خلال عملية حل الشكاوى الداخلية لدينا، ونرجو أن تمنحنا الفرصة لاستكشاف جميع السبل لحل شكاوك. إذا لم تكن راضيًا عن طريقة التعامل مع شكاوك، يمكنك التواصل مع أمين مظالم الطاقة والمياه في ولايتك للحصول على استشارة ومعلومات غير منحازة وبدون أي تكلفة.

www.ewon.com.au	1800 246 545	مكتب أمين مظالم الطاقة والمياه ولاية نيو ساوث ويلز
www.ewosa.com.au	1800 665 565	مكتب أمين مظالم الطاقة والمياه ولاية جنوب أستراليا
www.ewoq.com.au	1800 662 837	مكتب أمين مظالم الطاقة والمياه ولاية كوينزلاند
www.ewov.com.au	1800 500 509	مكتب أمين مظالم الطاقة والمياه ولاية فيكتوريا
www.energyandwater.ombudsman.wa.gov.au Ombudsman	1800 754 004	مكتب أمين مظالم الطاقة والمياه ولاية غرب أستراليا