ਗਾਹਕ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੀਤੀ

ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਗਰੁੱਪ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗ	ਗਾਹਕ, ਭਾਈਚਾਰਾ ਅਤੇ ਰਣਨੀਤੀ
ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਗਾਹਕ, ਭਾਈਚਾਰਾ ਅਤੇ ਰਣਨੀਤੀ
ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਹੁਦਾ	ਮੈਨੇਜਰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ
ਕਾਨੂੰਨ-ਪਾਲਣਾ	ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ
ਬਣਾਇਆ	ਜੁਲਾਈ 2018
ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ	ਅਕਤੂਬਰ 2022
ਸੰਸਕਰਣ	3
ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ	ਅਕਤੂਬਰ 2024

ਨੀਤੀ ਬਿਆਨ

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ (Barwon Water) ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਸਹਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਇੱਕ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਮੁੱਦਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਗੁੰਝਲਦਾਰ, ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਮੁਸ਼ਕਲ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਹੁਦੇ ਨੂੰ 1300 656 007 'ਤੇ ਜਾਂ info@barwonwater.vic.gov.au ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਕਿਸਮ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਦੇਸ਼

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਨੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇਹ ਨੀਤੀ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਰਵਉੱਚ ਹੈ।
ਹੁਣ ਇਹ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਿਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਕਾਰ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਖੇਤਰਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਦੀ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀ ਹੈ। ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਨਿੱਜਤਾ

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜਤਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿੱਜੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ। ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਆਪਣੇ ਸਿਸਟਮਾਂ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੂਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ;
- ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੀ ਟੈਕਸਟ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਵੌਇਸ ਸੁਨੇਹੇ ਛੱਡਣਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ ਅਤੇ;
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸਾਂਝਾ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਦੋ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੇਲ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਗੁੰਜਾਇਸ਼ (ਸਕੋਪ)

ਇਹ ਨੀਤੀ ਉਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹਨ। ਇਹ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਉਸ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ - ਜੋ ਸਿਖਲਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਵੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

ਸ਼ਬਦ	ਵਿਆਖਿਆ/ਮਤਲਬ
"ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ" ਜਾਂ "ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ"	ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਵਹਾਰ ਜੇਕਰ ਉਹ ਵਿਵਹਾਰ: • ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੈ, • ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਜਾਂ ਮਨੋਵਿਗਿਆਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਵਾਲਾ ਹੈ, • ਆਰਥਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਵਾਲਾ ਹੈ, • ਜ਼ੋਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲਾ ਹੈ, ਜਾਂ • ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦਾ ਜਾਂ ਹਾਵੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਉਸ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਲਈ ਡਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ, • ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੱਚੇ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਦੇਖਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦਾ ਹੈ

ਨੀਤੀ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ:

- ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਆਦਰਯੋਗ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ;
- ਯਕੀਨ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਣ ਦਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿੱਜਤਾ ਕਾਨੂੰਨ (ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 2014) ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ (ਸ਼ਹਿਰੀ ਜਲ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਲਈ ESC ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੋਡ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੇ ਵਾਧੂ ਪੱਧਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- ਆਪਣੀ ਕਹਾਣੀ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਵਾਰ ਦੱਸਣ ਦਾ;
- ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰ ਟੀਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕੋ ਬੰਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਤੇ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਸਿੱਧੀ ਫ਼ੋਨ ਲਾਈਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ;
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਦਾ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਕਲਪਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਲੈਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਦਾ;
- ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਦਾ, ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ;

- ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕੇਸ ਦਰ ਕੇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨ, ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਘਟਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸੇ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ;
- ਕਰਜ਼ਾ ਉਗਰਾਹੁਣ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਤੋਂ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਦਾ;
- ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖ਼ਰਚੇ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਸ਼ੀਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ;
- ਉਪਲਬਧ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਨੈੱਟਵਰਕਾਂ ਦੇ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ;
- ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ (ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ 131 450) ਅਤੇ;
- ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ।

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਇਹ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਾ ਬਾਰੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਗ਼ੈਰ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਇੱਕ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਮਾਹਰ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਸਹਾਇਤਾ, ਪਰ ਕਾਊਂਸਲਿੰਗ (ਸਲਾਹ) ਨਹੀਂ

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਤੋਂ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਣ। ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਰਣਨੀਤੀ (Customer Support Strategy) ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਹਨ।

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਸੀਂ;

- ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਕੋਈ ਰਾਏ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਾਂਗੇ;
- ਆਪਣੇ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਯੋਗਤਾ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ;
- ਉਚਿਤ ਬਾਹਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਰੈਫ਼ਰਲ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ; (*ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ* ਦੇਖੋ।)
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਹੱਦ ਤੱਕ ਘੱਟ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ;
- ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਵਾਰ ਉਸੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਵਾਂਗੇ;
- ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖ਼ਰਚੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ;
- ਜੇ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 131 450 'ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਲੇਟਿੰਗ ਐਂਡ ਇੰਟਰਪ੍ਰੇਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (TIS National) ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਯੋਗ, ਨਿਰਪੱਖ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗੰਭੀਰ ਜ਼ੋਖਮਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਵਾਧੂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੁਲਿਸ।

ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ

- ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣ ਦੇ ਢਾਂਚੇ (Competency and Learning Framework) ਤਹਿਤ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਕਸਟਮਰ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫਰੰਟ-ਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਦਰਯੋਗ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਣ।

- ਕਸਟਮਰ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਫਰੰਟ-ਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਦਾ ਹੈ
- ਫਰੰਟ ਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਿਖਲਾਈ ਨੂੰ ਇੰਡਕਸ਼ਨ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਰੱਥਾ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਰੀਫਰੈਸ਼ਰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਲੈਸ ਰੱਖਣਾ

- ਗਾਹਕ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੀ ਰਸਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਰ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਬਾਅਦ (ਜਾਂ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ) ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਉਚਿਤ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਸਿਖਲਾਈ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਚਿਤ, ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਈਚਾਰਕ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਰੋਤ

ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ 1300 656 007 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਮੁਸ਼ਕਲ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕਈ ਵਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿੱਤ ਨੂੰ ਮੁੜ ਲੀਹ 'ਤੇ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਵਾਧੂ ਮੱਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਮੁਫ਼ਤ, ਗੁਪਤ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800 007 007 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਅਤੇ ਸਰੋਤਾਂ ਕੋਲ ਵੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

ਸਾਰਣੀ 1: ਫੌਰੀ ਸਹਾਇਤਾ

ਸਰੋਤ	ਵਿਆਖਿਆ/ਮਤਲਬ	ਸੰਪਰਕ
ਸੇਫ਼ ਸਟੈੱਪਸ (Safesteps)	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣ, ਜ਼ੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ 24/7 ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਪਨਾਹ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 015 188 (ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ 24/7 ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ) www.safesteps.org.au ਇਸ 'ਚ 'ਕਵਿੱਕ ਐਸਕੇਪ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
1800 RESPECT	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਰੋਤਾਂ ਨਾਲ 24/7 ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਜੋ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ 28 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 737 732 (24/7 ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ) www.1800respect.org.au ਇਸ 'ਚ 'ਕਵਿੱਕ ਐਗਜ਼ਿਟ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਵਿਰੁੱਧ ਇਨਟੱਚ ਮਲਟੀਕਲਚਰਲ ਸੈਂਟਰ	ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਵਿਭਿੰਨ (CALD) ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਦੀਆਂ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਵਿਕਟੋਰੀਅਨ ਬਹੁਭਾਸ਼ੀ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸਰੋਤ ਕੇਂਦਰ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 755 988 www.intouch.org.au
ਲਾਈਫ਼ਲਾਈਨ ਜੀਲੌਂਗ (Lifeline Geelong)	ਲਾਈਫ਼ਲਾਈਨ ਜੀਲੌਂਗ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਅਤੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਲਈ 24/7 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਜੀਲੌਂਗ ਬਾਰਵੌਨ ਰਿਜ਼ਨ ਬੇਸ ਵਿਖੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆ ਕੇ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ ਰਾਹੀਂ ਮੱਦਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟਾਂ ਅਤੇ ਟੂਲ ਕਿੱਟਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।	ਫ਼ੋਨ: 13 11 14 (24/7 ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ) ਫ਼ੋਨ: 1300 152 854 (ਆਮ ਸਵਾਲ) 1 MacKillop Street, Geelong www.geelonglifeline.org.au
ਮੇਨਸਲਾਈਨ ਆਸਟਰੇਲੀਆ (Mensline Australia)	ਮੇਨਸਲਾਈਨ ਆਸਟਰੇਲੀਆ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਸੰਬੰਧੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਮਰਦਾਂ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਰੈਫ਼ਰਲ ਸੇਵਾ ਹੈ। ਮੇਨਸਲਾਈਨ ਔਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੋਵਾਂ ਦੁਆਰਾ 'ਮਰਦਾਂ ਲਈ ਢੁੱਕਵਾਂ' ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ	ਫ਼ੋਨ: 1300 789 978 (24/7 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾ) www.mensline.org.au
ਦ ਔਰੇਂਜ ਡੋਰ (The Orange Door) (ਬਾਰਵੌਨ)	ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਬਾਲਗ਼ਾਂ ਜਾਂ ਬੱਚਿਆਂ ਵਾਸਤੇ ਮਾਹਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਅਤੇ ਆਮ ਪਰਿਵਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 312 820 (9-5 ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ) www.orangedoor.vic.gov.au 83 Moorabool Street, Geelong ਜਾਂ 2-28 Connor Street, Colac

ਸਾਰਣੀ 2: ਜਨਰਲਿਸਟ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸਰੋਤ	ਵਿਆਖਿਆ/ਮਤਲਬ	ਸੰਪਰਕ
ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (EAP) - ਕਨਵਰਜ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ	ਜੀਲੌਂਗ ਅਤੇ ਕੋਲਾਕ ਦੇ ਆਸ-ਪਾਸ ਬਣੇ ਕਈ ਅਭਿਆਸ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਅਭਿਆਸ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਤੈਅ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 337 068 www.convergeinternational.com.au
Djirra - ਐਬੋਰਿਜ਼ਨਲ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੇਵਾ	ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲੇ ਐਬੋਰਿਜ਼ਨਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 105 303 (9-5 ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ) www.djirra.org.au
ਅਨਦਰ ਕਲੋਜ਼ਟ (Another Closet) - LGBTIQ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ	ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ LGBTIQ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜੋ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 656 463 (24/7 ਸੰਕਟ ਲਾਈਨ) www.ssdv.acon.org.au

ਸੇਫ਼ ਐਂਡ ਇਕਵਾਲ (Safe and Equal) (ਪਹਿਲਾਂ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਰਿਸੋਰਸ ਸੈਂਟਰ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)	ਵਿਕਟੋਰੀਅਨ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸਰੋਤ ਕੇਂਦਰ, ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਨ ਯੋਗ ਨਕਸ਼ੇ ਨਾਲ। ਗੂਗਲ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਜਾਣ ਲਈ ਇੱਕ 'ਕਵਿੱਕ ਐਗਜ਼ਿਟ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।	ਫ਼ੋਨ: 8346 5200 (9-5 ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ) www.safeandequal.org.au ਇਸ 'ਚ 'ਕਵਿੱਕ ਐਸਕੇਪ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਕੇਂਦਰ (ਬਾਰਵੌਨ)	ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਕੇਂਦਰ (ਬਾਰਵੌਨ) ਬਾਲਗ਼ਾਂ, ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮਾਹਰ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਔਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਲਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤਾ ਹੈ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 806 292 (24/7 ਸੰਕਟ ਲਾਈਨ) ਫ਼ੋਨ: 03 5222 4318 (ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਾਈਨ) 59 Spring Street, Geelong West www.safvcentre.org.au
ਬੈਥਨੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਸਪੋਰਟ	ਬੈਥਨੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਸਪੋਰਟ ਬੱਚਿਆਂ, ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਇੱਕਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।	ਫ਼ੋਨ: 5278 8122 (9-5 ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ) www.bethany.org.au 16 Ballarat Road, Hamlyn Heights
ਮਰਦਾਂ ਦੀਆਂ ਰੈਫ਼ਰਲ ਸੇਵਾਵਾਂ (MRS) (ਨੋ ਟੂ ਵਿਓਲੇਨਸ)	M□□ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੇ ਆਸਟਰੇਲੀਆਈ ਮਰਦਾਂ ਦੀ ਫ਼ੋਨ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਹੈ। ਉਹ ਮਰਦਾਂ ਦੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਗੁੰਮਨਾਮ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।	ਫ਼ੋਨ: 1300 766 491 (ਸੰਕਟ ਲਾਈਨ) ਫ਼ੋਨ: 03 9487 4500 (ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਾਈਨ) www.mrs.org.au
Q Life	LGBTQIA ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਸੰਪਰਕ ਲਾਈਨ।	1800 184 527 ਵੈੱਬਚੈਟ https://qlife.org.au 'ਤੇ (ਦੁਪਹਿਰ 3 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸਵੇਰੇ 12 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਉਪਲਬਧ ਹੈ

ਸਾਰਣੀ 3: ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ

ਸਰੋਤ	ਵਿਆਖਿਆ/ਮਤਲਬ	ਸੰਪਰਕ
ਕਲਟੂਰਾ (Cultura) (ਪਹਿਲਾਂ ਡਾਈਵਰਸਿਟੈਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕਾਉਂਸਲਿੰਗ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)	ਕਲਟੂਰਾ ਜੀਲੋਂਗ ਅਤੇ ਆਸ ਪਾਸ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਸਨੀਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਮੁਫ਼ਤ ਸੇਵਾ ਵਜੋਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ। ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਲੈਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕ ਜ਼ੋਖਮ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।	ਫ਼ੋਨ: 03 4210 0000 (ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਾਈਨ) www.cultura.org.au ਨੋਰਥਰਨ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਹੱਬ 25-41 Arunga Avenue, Norlane
ਮਨੁੱਖੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਭਾਗ	ਸੈਂਟਰਲਿੰਕ ਵਾਧੂ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋ, ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਛੱਡਣ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ। ਕਿਸੇ ਸੈਂਟਰਲਿੰਕ ਸੋਸ਼ਲ ਵਰਕਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਕਰੋ।	ਫ਼ੋਨ: 132 850 www.servicesaustralia.gov.au "family violence" ਸ਼ਬਦ ਲਿਖਕੇ ਲੱਭੋ ਇਸ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਇੱਕ 'ਕਵਿੱਕ ਐਗਜ਼ਿਟ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਹੈ।
ਵਾਇਰ (WIRE)	ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰਦੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ: ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ, ਸਿਹਤ, ਰਿਸ਼ਤੇ, ਪਰਿਵਾਰ, ਰਿਹਾਇਸ਼, ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁੱਦੇ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ ਹੈ, ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨਗੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ।	ਫ਼ੋਨ: 1300 134 130 (9-5 ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ) www.wire.org.au ਇਸ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਇੱਕ 'ਕਵਿੱਕ ਐਗਜ਼ਿਟ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਹੈ।
ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੇਵਾ (Women's Legal Service)	ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹਾਰਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਲੀਗਲ ਸੈਂਟਰਾਂ ਦਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੈੱਟਵਰਕ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਸਹਿਯੋਗੀ, ਗ਼ੈਰ-ਪੱਖਪਾਤੀ ਅਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ।	ਫ਼ੋਨ: 1800 133 302 www.womenslegal.org.au ਇਸ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਇੱਕ 'ਕਵਿੱਕ ਐਗਜ਼ਿਟ (ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)' ਬਟਨ ਹੈ।
ਨੈਸ਼ਨਲ ਡੈਬਿਟ ਹੈਲਪਲਾਈਨ	ਨੈਸ਼ਨਲ ਡੈਬਟ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਇੱਕ ਗ਼ੈਰ-ਮੁਨਾਫਾ ਸੇਵਾ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਕੁੱਝ ਵੀ 'ਵੇਚਦੇ' ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਪੈਸਾ ਨਹੀਂ ਕਮਾਉਂਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।	1800 007 007 (ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4.30 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਲਾਈਵ ਚੈਟ (ਸੋਮ-ਸ਼ੁੱਕਰ 9.00 am ਤੋਂ ਰਾਤ 8.00 ਵਜੇ ਤੱਕ) https://ndh.org.au
ਬੁਢਾਪਾ ਅਤੇ ਅਪਹਾਜਤਾ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਹੈਲਪਲਾਈਨ	ਅਪਹਾਜਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਬਾਲਗ਼ਾਂ ਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ।	1800 628 221