

# Прописи о помоћи коју пружамо потрошачима - жртвама породичног насиља

Одговорна група или одељење	Потрошачи, друштвена заједница и стратегија
Одобрио/ла	Генерални директор - Потрошачи, друштвена заједница и стратегија
Одговорни положај	Менаџер за искуства потрошача
Придржавање прописа	Сви запослени
Креирано	Јула 2018.
Ажурирано	Октобра 2022.
Верзија бр.	3
Следећа ревизија	Октобра 2024.

## Изјава о прописима

Водоводно поредузеће Barwon Water се обавезало да пружи поверљиву помоћ са поштовањем оним потрошачима који су жртве породичног насиља.

Породично насиље је сложен проблем који предузеће Barwon Water озбиљно узима. Схватимо да породично насиље утиче на заједнице у којима послујемо. Признајемо да је породично насиље сложено, пуно изазова и лично. Ако сте жртва породичног насиља, обавезали смо се да вам пружимо помоћ у тешка времена.

Упите или коментаре на ове прописе упутите одговорној особи која је горе наведена, на 1300 656 007 или преко [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au). Са стварима које су осетљиве и поверљиве природе ћемо поступати брижно и у складу са релевантним прописима и процедурама.

## Сврха

Предузеће Barwon Water је израдило ове прописе за потрошаче који су жртве породичног насиља, при чему је приоритет дат безбедности наших потрошача и запослених.

Сада је већ опште прихваћено да влада, корпорације и друштвени сектор сви имају одговорност да сарађују и пруже помоћ жртвама породичног насиља. Заједнички и интегрисани одговор је од основне важности када се ради о постизању дугорочних системских промена.

## Поверљивост и приватност

Приватност може да буде од кључне важности у свакој ситуацији породичног насиља. Ми ћемо са свим информацијама које нам дате о вашој ситуацији и личним околностима поступати на поверљив начин. Зависно од ваших личних околности, можемо да:

- чувамо ваше контакт податке у нашим системима безбедно и поверљиво,
- применимо мере за поделу ваших личних података са другима, и
- идентификујемо безбедне начине комуникације са вама.

Мере опреза које можемо да применимо када комуницирамо са вама могу да укључе:

- међусобно згодно време за разговор;
- проверу да ли је безбедно да вам шаљемо текст поруке или остављамо гласовне поруке на телефону, и;
- ако имате заједнички рачун са другом особом, да ли треба да шаљемо информације на две различите поштанске и имејл адресе.

## Распон

Ови прописи наводе помоћ коју можемо да пружимо потрошачима - жртвама породичног насиља и односи се на све запослене предузећа Barwon Water. Прописи наводе ниво свести који очекујемо од наших запослених - за шта им пружамо обуку - да разумеју породично насиље. Прописи такође потврђују нашу обавезу да поштујемо ваша права и вашу приватност као потрошача, као и да вам пружимо помоћ.

## Дефиниције

Термин	Опис
"Породично насиље" ("Family violence" или "domestic violence")	Понашање неке особе према члану породице ако то понашање представља: <ul style="list-style-type: none"><li>• физичко или сексуално злостављање,</li><li>• емотивно или психолошко злостављање,</li><li>• економско злостављање,</li><li>• принуду, или</li><li>• контролисање или доминацију над чланом породице на било који начин, услед чега тај члан породице страхује за своју безбедност и благостање или за безбедност и благостање друге особе,</li><li>• штетан утицај на дете које чује или види такво понашање или које је на други начин изложено последицама таквог понашања.</li></ul>

## Прописи/Смернице

### Права потрошача

Улога предузећа Barwon Water је да се побрине да се поштују ваша права која имате као потрошач. Ако сте потрошач који је жртва породичног насиља, имате право да:

- очекујете и добијете поверљиве разговоре са поштовањем;
- будете уверени да ће се ваши лични подаци чувати на поверљив начин у складу са прописима предузећа Barwon Water и релевантним законским прописима (Законом о приватности и заштити личних података из 2014. године - Privacy and Data Protection Act 2014), као и регулаторним смерницама (Кодекс Комисије за услуге од основне важности о услуживању потрошача - услуге које се пружају потрошачима у насељеним местима - ESC Customer Service Code for Urban Water Businesses) и при томе могу да се активирају механизми за додатну заштиту података;
- само једанпут испричате шта вам се дешава;
- тражите да увек разговарате са истим чланом тима у Центру за питања потрошача и да добијете директни број телефона тог члана тима;
- се осећате безбедно, да имате времена да размотрите опције и да ваша приватност буде заштићена;
- аутоматски уђете у програм помоћи коју предузеће Barwon Water пружа потрошачима и да добијете подршку преко нашег процеса који је успостављен за жртве породичног насиља;
- вам се обустави плаћање, смање рате које ћете плаћати и/или да вам се опрости део дуга или целокупни дуг који имате, по нахођењу предузећа Barwon Water - о сваком случају се посебно одлучује;
- добијете изузеће од присилне наплате дуга и са тим повезаних трошкова;
- се обазриво поступа са износом за наплату заједничког рачуна са другим потрошачем;
- примите информације о финансијској подршци и помоћи која је на располагању и да добијете линкове за специјализоване мреже за помоћ;
- приступите бесплатним услугама превођења, ако су вам потребне (телефон 131 450), и;
- вам се на ваш захтев уручи примерак ових прописа.

Предузеће Barwon Water се обавезује да ће ваше трансакције обављати на безбедан и поверљив начин. У случају заједничких рачуна, предузеће Barwon Water неће делити личне податке између власника рачуна без њихове изричите дозволе. Ако је један од власника рачуна жртва породичног насиља, предузеће Barwon Water ће се трудити да ту особу повеже са специјализованом помоћи.

## Подршка, али не и саветовање

Предузеће Varwon Water признаје да се неки потрошачи могу суочавати са сложеним проблемима и да могу имати користи од различитих видова подршке. Предузеће Varwon Water има више опција за помоћ које подупиरे наша Стратегија за помоћ потрошачима (Customer Support Strategy), међутим те опције су ограничене на помоћ која се пружа за плаћање рачуна за воду. Запослени у предузећу Varwon Water не могу да пруже саветовање потрошачима који их обавесте о породичном насиљу, међутим, ми ћемо:

- вас САСЛУШАТИ пажљиво, саосећајно и без осуђивања;
- ПОТВРДИТИ да смо узели к знању то што сте нам рекли;
- вам ПОМОЋИ да добијете одговор на ваше питање о програмима за помоћ предузећа Varwon Water на које имате право;
- вам понудити УПУТ на одговарајуће спољне агенције које могу да вам помогну; (Види *Ресурсе*);
- свести на минимум податке које треба да нам доставите, као и колико пута треба да поновите исте информације;
- кад год је то могуће, омогућити вам да увек контактирате истог службеника;
- вам доставити копије докумената ослобођено од наплате да бисмо вам помогли да решите правна и друга питања; и
- упутити вас на квалификованог, независног преводиоца при служби за превођење и тумачење - Translating and Interpreting Service (TIS National) - на 131 450, који ће вам помоћи у комуникацији, ако вам је та помоћ потребна.

У случају да је ваша лична безбедност озбиљно угрожена, можемо да размотримо предузимање додатних мера, на пример упућивање на службе које пружају хитну помоћ, на пример на полицију.

## Обука и свест

- Сви запослени у предузећу Varwon Water пролазе кроз обуку о подизању свести која се одржава у оквиру нашег организационог оквира за побољшање компетенција и учење (Competency and Learning Framework).
- Сви шефови Услужног центра и службеници за рад са потрошачима су обучени да идентификују и реагују на сложене проблеме који су повезани са породичним насиљем да би могли да вам помогну са поштовањем и на прикладан начин.
- Сви службеници за рад са потрошачима су обучени о интерним процесима предузећа Varwon Water за заштиту приватности и безбедности.
- Обука за подизање свести и упознавање са процесима у којој учествују службеници за рад са потрошачима је саставни део почетне обуке нових запослених, као и курсева за освежавање знања, којима се осигурава да запослени поседују одговарајуће способности и свест.

## Ажурирање прописа

- Формална ревизија Прописа о помоћи коју пружамо потрошачима - жртвама породичног насиља (Customer Family Violence Policy) и сличних програма се врши сваке две године (или по потреби) да бисмо се уверили да су сви документи и даље актуелни и да пружају адекватну подршку нашим потрошачима.
- Компетентност запослених се редовно проверава методом за анализу потреба за обуком.
- Предузеће Varwon Water тесно сарађује са агенцијама у локалној друштвеној заједници и партнерима за финансијско саветовање са којима израђује одговарајуће врсте подршке које су усмерене на потрошаче који се суочавају са породичним насиљем.

## Ресурси

### Контакт подаци предузећа Varwon Water

Ако вам је потребна помоћ у вези са нашим услугама или рачуном, контактирајте нас на 1300 656 007. У предузећу Varwon Water нудимо подршку потрошачима који имају финансијске тешкоће када им због одређених околности може бити тешко да испуне своје финансијске обавезе.

Понекад може да вам затреба додатна помоћ да поправите своју финансијску ситуацију. За бесплатне, поверљиве и независне финансијске савете можете да позовете телефонску службу за помоћ у отплати дугова - National Debt Helpline - на 1800 007 007.

Такође можемо да вас упутимо на спољне мреже за пружање подршке и ресурсе, ако то затражите, укључујући:

Табела бр. 1: Моментална помоћ

Ресурс	Опис	Контакт
Safesteps	Национална служба за помоћ жртвама породичног насиља која ради 24/7 и пружа услуге планирања безбедности и процене ризика, те даје упуте на друге службе за помоћ. Може да организује смештај у склоништу за жене.	Телефон: 1800 015 188 (помоћ у кризним ситуацијама у Викторији, 24/7) <a href="http://www.safesteps.org.au">www.safesteps.org.au</a> Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick escape' button.

1800 RESPECT	Национална телефонска служба за саветовање која ради 24/7 и пружа услуге подршке и ресурсе на 28 језика поврх енглеског.	Телефон: 1800 737 732 (подршка у кризним ситуацијама 24/7) <a href="http://www.1800respect.org.au">www.1800respect.org.au</a> Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick exit'.
inTouch Multicultural Centre Against Family Violence (мултикултурни центар против породичног насиља)	Вишејезичка мултикултурна служба у Викторији која пружа подршку и ресурсе женама из културно и језички различитих средина - culturally and linguistically diverse (CALD) communities.	Телефон: 1800 755 988 <a href="http://www.intouch.org.au">www.intouch.org.au</a>
Lifeline Geelong	Lifeline Geelong може да пружи помоћ у случају породичног насиља и злостављања преко телефонске службе за подршку у кризним ситуацијама која ради 24/7 или лично у канцеларијама за Џилонг и регију Барвон (Geelong Barwon Region). Постоје информативни листови и комплети алата које можете да примените на вашу личну ситуацију.	Телефон: 13 11 14 (подршка у кризним ситуацијама 24/7)  Телефон: 1300 152 854 (Уопштени упити)  1 MacKillop Street, Geelong <a href="http://www.geelonglifeline.org.au">www.geelonglifeline.org.au</a>
Mensline Australia (служба за помоћ мушкарцима)	Mensline Australia је национална телефонска и онлајн служба за пружање подршке, информација и упута мушкарцима који имају проблема у породици и у вези. Mensline пружа саветовање прилагођено мушкарцима, како онлајн, тако и телефоном	Телефон: 1300 789 978 (телефонска служба за саветовање 24/7) <a href="http://www.mensline.org.au">www.mensline.org.au</a>
The Orange Door (Barwon)	Специјализована служба за породично насиље и уопштене услуге за породице, за одрасле или децу која су жртве породичног насиља.	Телефон: 1800 312 820 (од 9 до 17 часова, од понедељка до петка) <a href="http://www.orangedoor.vic.gov.au">www.orangedoor.vic.gov.au</a>  83 Moorabool Street, Geelong ИЛИ 2-28 Connor Street, Colac

**Табела бр. 2: Уопштено саветовање и информације**

Ресурс	Опис	Контакт
Програм за помоћ запосленима предузећа Barwon Water - Barwon Water Employee Assistance Program (EAP) – преко агенције Converge International	Бесплатно саветовање које је на располагању свим запосленима у предузећу Barwon Water на више места у Џилонгу (Geelong) и Колаку (Colac). Запослени могу да закажу саветовање у одабраној ординацији током радног времена.	Телефон: 1800 337 068  <a href="http://www.convergeinternational.com.au">www.convergeinternational.com.au</a>
Djirra – Служба за спречавање породичног насиља и правне услуге за Аборицине	За Аборицине и/или острвљане Торесовог мореуза који живе у Викторији да би имали приступ културно безбедној и прикладној подршци и ресурсима.	Телефон: 1800 105 303 (од 9 до 17 часова, од понедељка до петка)  <a href="http://www.djirra.org.au">www.djirra.org.au</a>
Another Closet — LGBTIQ Domestic and Family Violence (LGBTIQ породично насиље)	Национални веб-сајт за LGBTIQ особе које су у вези, а које су жртве породичног насиља или које би могле да буду жртве породичног насиља.	Телефон: 1800 656 463 (за кризне ситуације 24/7)  <a href="http://www.ssdv.acon.org.au">www.ssdv.acon.org.au</a>
Safe and Equal  (Претходно: Ресурсни центар Викторије за породично насиље - Domestic Violence Resource Centre Victoria)	Викторијски центар за подршку и ресурсе који на веб-сајту има мапу услуга подршке и ресурса на коју можете да кликнете, а које пружа у различитим деловима Викторије. Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick exit' - које вас враћа на Google.	Телефон: 8346 5200 (од 9 до 17 часова, од понедељка до петка)  <a href="http://www.safeandequal.org.au">www.safeandequal.org.au</a>  Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick exit'.
The Sexual Assault and Family Violence Centre (Центар за жртве сексуалног напада и породичног насиља) (Barwon)	Sexual Assault and Family Violence Centre (Barwon) пружа бесплатно и поверљиво специјалистичко саветовање одраслима, младима и деци која су жртве сексуалног напада или женама и деци која су жртве породичног насиља.	Телефон: 1800 806 292 (за кризне ситуације 24/7)  Телефон: 03 5222 4318 (за упите од понедељка до петка)  59 Spring Street, Geelong West  <a href="http://www.safvcentre.org.au">www.safvcentre.org.au</a>
Bethany Community Support	Служба Bethany Community Support нуди различите висококвалитетне услуге подршке деци, породицама и појединцима, укључујући подршку жртвама породичног насиља, као и финансијско саветовање и подршку.	Телефон: 5278 8122 (од 9 до 17 часова, од понедељка до петка)  <a href="http://www.bethany.org.au">www.bethany.org.au</a>  16 Ballarat Road, Hamlyn Heights



Men's Referral Services (No to Violence) (Услуге упућивања за мушкарце, реците 'не' насиљу)	Служба MRS прима позиве мушкараца у Аустралији који се суочавају са породичним насиљем. Служба нуди анонимне и поверљиве информације о саветовању путем телефона и упуте за помоћ мушкарцима.	Телефон: 1300 766 491 (за кризне ситуације)  Телефон: 03 9487 4500 (за упите од понедељка до петка) <a href="http://www.mrs.org.au">www.mrs.org.au</a>
Q Life	Телефонска служба за подршку особа у LGBTQIA везама.	1800 184 527  Веб-чет на <a href="https://qlife.org.au">https://qlife.org.au</a> (од 15 до 12 часова/поноћи)

**Табела бр. 3: Правна и финансијска помоћ**

Ресурс	Опис	Контакт
Cultura  (претходно: Финансијско саветовање Diversitat - Diversitat Financial Counselling)	Служба Cultura пружа бесплатне услуге финансијског саветовања свим становницима Џилонга (Geelong) и околних насеља. Одговарајуће квалификовани и обучени саветници пружају информације и објашњавају опције за решавање ваше финансијске ситуације. Помоћ и информације можете да добијете телефоном или лично. Приоритет се даје ситуацијама у којима су странке рањиве или у неповољном положају.	Телефон: 03 4210 0000 (за упите од понедељка до петка) <a href="http://www.cultura.org.au">www.cultura.org.au</a>  Northern Community Hub 25-41 Arunga Avenue, Norlane
Министарство друштвених услуга (Department of Human Services)	Centrelink може да пружи додатну финансијску помоћ особама које су изложене породичном насиљу, или које се припремају да напусте средину у којој су изложене породичном насиљу, или које су је недавно напустиле. Позовите Centrelink да бисте разговарали са социјалним радником или се распитали о додатној финансијској помоћи.	Телефон: 132 850 <a href="http://www.servicesaustralia.gov.au">www.servicesaustralia.gov.au</a> Претражите "family violence" ("породично насиље")  Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick exit'.
WIRE	Служба пружа подршку, информације и упуте женама широм Викторије које су изложене било каквим тешкоћама код	Телефон: 1300 134 130 (од 9 до 17 часова, од понедељка до петка)



	<p>куће: породичном насиљу, здравственим проблемима, проблемима у вези, породици, стамбеним, правним и новчаним проблемима. Служба пружа бесплатне и поверљиве услуге. Саслушаће вас и пружити вам потребну подршку.</p>	<p><a href="http://www.wire.org.au">www.wire.org.au</a></p> <p>Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick exit'.</p>
<p>Women's Legal Service (Служба правне помоћи за жене)</p>	<p>Национална мрежа друштвених правних центара који су специјализовани за правна питања жена. Циљ службе је да промовише правни систем који је безбедан, у коме се пружа подршка без дискриминације и одговарајуће реагује на потребе жена.</p>	<p>Телефон: 1800 133 302</p> <p><a href="http://www.womenslegal.org.au">www.womenslegal.org.au</a></p> <p>Има дугме за брзо напуштање странице - 'quick exit'.</p>
<p>National Debt Helpline (Телефонска служба за помоћ у отплати дугова)</p>	<p>National Debt Helpline је непрофитна служба која помаже странкама да нађу решење за отплату дугова. Служба се не бави давањем зајмова/кредита и ништа не 'продаје', нити има финансијске користи од вас. Стручни финансијски саветници службе пружају бесплатне, независне и поверљиве услуге.</p>	<p>1800 007 007 (од понедељка до петка, од 9.30 до 16.30 часова)</p> <p>Чет уживо на веб-сајту (од понедељка до петка, од 9.00 до 20.00 часова)</p> <p><a href="https://ndh.org.au">https://ndh.org.au</a></p>
<p>Ageing and Disability Abuse Helpline (Телефонска служба за злостављане старије особе и особе са инвалидитетом)</p>	<p>Телефонска служба за помоћ злостављаним старијим особама и одраслима са инвалидитетом.</p>	<p>1800 628 221</p>