

سياسة مساندة ضحايا العنف الأسري.

نحن هنا لمساعدتك.

الخصوصية والأمن

- ضمن مؤسسة Momentum، لا يصل إلا عدد مُحدّد من الموظفين المعتمدين إلى معلومات العملاء المتأثرين بالعنف الأسري فقط عند حاجتهم إلى معرفة هذه المعلومات.
- نحن، وبموافقتك، نقدّم معلومات محدودة عنك (لا تتضمن تلك المعلومات أبداً كونك عميل متأثر بالعنف الأسري) إلى أطراف ثالثة يجب علينا التعامل معها لكي نتّمكن من بيع الطاقة لك – بما في ذلك شركات توزيع الطاقة وخدمات البريد.
- سنتواصل معك باستخدام وسيلة الاتصال المفضّلة لديك وفي الأوقات التي تتسبّب.
- يمكنك إضافة كلمة سرّ منفصلة للوصول إلى حسابك بالإضافة إلى نظامنا العادي الذي يعتمد على التحقق من اسم المستخدم وكلمة السرّ.

تدريب وتوعية الموظفين

- يخضع جميع موظفو مؤسسة Momentum لتدريب مُتخصّص للتوعية بالعنف الأسري.
- يخضع موظفونا الذين يتعاملون مع العملاء مباشرة لتدريب إضافي للتأكد من أنهم يتعاملون مع العملاء المتأثرين بالعنف الأسري باحترام ويتعاطفون معهم عند التحدّث إليهم، ويسخّرون عملياتنا وسياساتنا بسرعة وبفعالية لدعمهم.
- يخضع فريق برنامج Keeping Momentum لتدريب إضافي مُتخصّص للمساعدة على التعامل مع حالات العنف الأسري المحدّدة ودعم عملائنا المتأثرين بالعنف الأسري.

المساعدة المالية

يتوفّر أمام جميع العملاء المتأثرين بالعنف الأسري [خيارات مختلفة لمساعدتهم في الدفع](#)، بما فيها:

- الترتيبات المالية المُصمّمة لتناسب ظروفهم
- المعلومات عن المساعدات الحكومية المتوفرة لهم
- الدعم لتخفيف الديون (بما في ذلك تعليق أنشطة تحصيل الأموال)
- الإحالات إلى المستشارين الماليين، و
- مراجعة الخطط والرسوم مع مراعاة أي تغيير في أنماط استخدام الطاقة لدى العميل.

تلتزم مؤسسة Momentum (مومانتم) بدعم عملائها الذين يتعرّضون للعنف الأسري، أو أولئك المعرّضين لخطر المعاناة من العنف الأسري (العملاء المتأثرون بالعنف الأسري). تحدّد هذه السياسة النهج الشامل الذي نتبعه عند تقديم الدعم للعملاء المتأثرين بالعنف الأسري وكيف سنتعامل معهم باحترام وبتعاطف معهم ونراعي ظروفهم، بما في ذلك:

- الاعتراف بأن لهم ظروفهم الشخصية، وبأن العنف الأسري يتّخذ أشكالاً وسلوكيات مختلفة
- التحدّث والتشاور مع العملاء المتأثرين بالعنف الأسري لتقديم نتائج تصبّ في مصلحتهم
- تمكينهم من خلال دعمهم للتعامل مع التأثيرات المالية والمحافظة على سرية معلوماتهم الشخصية، و
- إخبارهم عن الدعم المالي المتوفّر لهم.

نحن ندين جميع أشكال العنف الأسري. إذا كنت تشعر بالعجز وبدعم الأمان بسبب علاقتك الشخصية، فمن الممكن أنك تعيش حالة من العنف الأسري. قد يتّخذ العنف الأسري أشكالاً مختلفة – من الإساءة الجسدية والنفسية إلى السيطرة على الأموال أو الإيذاء العاطفي – وهو قد يبال الأشخاص من كافة الخلفيات. إذا كنت في هذا الموقف، فتذكّر أن الخطأ ليس خطأك واعلم أننا هنا لدعمك.

إذا كنت تتعرّض للعنف الأسري، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني 1800respect.org.au أو الاتصال بهم على الرقم 1800 737 732.

إذا كانت سلامتك مُعرّضة للخطر المحدق، فاتصل برقم الطوارئ 000

منهجنا

الخطوات الأولى

- إذا أشرت إلى أنك عميل متأثر بالعنف الأسري، فسوف نشرك في برنامج Keeping Momentum (كيبينغ مومانتم) المُخصّص لهذا الغرض.
- لن نطلب منك أبداً تقديم أي وثائق لإثبات تعرّضك للعنف الأسري
- حتى لا تضطر إلى شرح ظروفك لنا مراراً وتكراراً، بمجرد انضمامك إلى برنامج Keeping Momentum لن نتعامل إلا مع فريق البرنامج الذي لديه الخلفية المهنية والخبرة اللازمة لمساعدتك.
- يمكنك الاتصال بفريق برنامج Keeping Momentum مباشرة على الرقم **1300 415 375** من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 6 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.

شبكات الدعم
يمكننا أيضاً إحالتك حسب الحاجة إلى خدمات الدعم المناسبة وشبكات الدعم الخارجي والموارد الأخرى بما في ذلك الخدمات الواردة أدناه.

نوع المساعدة	الوكالة	ساعات العمل	وسيلة الاتصال
إذا كنت في خطر محقق	الشرطة أو الإطفاء أو الإسعاف	على مدار الساعة	000
الصم أو ضعف السمع/النطق	خدمة المكالمات الهاتفية للصم والبيكم (National Relay Service)	على مدار الساعة	National relay service (إجراء المكالمات من خلال الموقع الإلكتروني)
خدمة الترجمة الخطية والشفهية	خدمة الترجمة الشفهية	من 8 صباحاً وحتى 7 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1800 497 170
الاستشارات والدعم في حال التعرض للعنف الأسري	1800RESPECT	على مدار الساعة	1800 737 732 1800respect.org.au
الاستشارات والدعم في حال التعرض للعنف الأسري	فُل ستوب أستراليا (Full Stop Australia)	على مدار الساعة	fullstop.org.au (للحصول على أرقام الهاتف يُرجى مراجعة الموقع الإلكتروني)
دعم ضحايا العنف الأسري	سايف ستب (Safe Steps)	على مدار الساعة	1800 015 188 safesteps.org.au
مشاكل مالية/ديون	الخط الوطني لمساعدة المديونين (National Debt Helpline)	من 9:30 صباحاً وحتى 4:30 بعد الظهر	1800 007 007 ndh.org.au
مشاكل مالية/ديون	ماني سمارت (Moneysmart)	عبر الموقع الإلكتروني فقط	moneysmart.gov.au
الاستشارات القانونية	هيئة المساعدة القانونية (Victoria Legal Aid)	من 8 صباحاً وحتى 6 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
مقدم خدمات الصحة النفسية	منظمة مايند أستراليا (Mind Australia)		1300 286 463 1300 554 660 (خط مساعدة مقدمي الرعاية) mindaustralia.org.au/about-mind
دليل خدمات الدعم (دعم ضحايا العنف الأسري والدعم القانوني وخدمات دعم المُدمنين على الكحول والمخدرات وخدمات الإسكان عند الأزمات)	أسك إيزي (Ask Izzy)	عبر الموقع الإلكتروني فقط	askizzy.org.au

المراجع

قد تستفيد أيضاً من قراءة [سياسة المساعدة على الدفع](#) و [سياسة تعاملنا مع الشكاوى والمنازعات](#).

تمت مراجعة سياستنا المعنية بالعنف الأسري آخر مرة في شهر نيسان/أبريل 2023 وتم تحديثها آخر مرة في 17 أيار/مايو 2023.