



இலங்கை சபரகமுவப் பல்கலைக்கழகம்

தரச் செயற்பாட்டு நடைமுறை (த.செ.ந.) - அலுவலர் குறை நிவர்த்தி (இ.ச.ப.)

த.செ.ந. பெயர் / தலைப்பு	அலுவலர் குறை நிவர்த்திக்கான தரச் செயற்பாட்டு நடைமுறை
த.செ.ந. குறிப்பு இலக்கம்	CQA/SOP/GovMgmt/05/2021
செனட் சபை அனுமதி	14.12.2021
கவுன்சில் அனுமதி	24.01.2022
நடைமுறைப்படுத்திய திகதி	24.01.2021
கடைசியாகத் திருத்தப்பட்ட திகதி	
தோற்றுவித்தவர்	தர உத்தரவாதத்திற்கான நிலையம்

1. முறைசாராக் குறை நிவர்த்தி நடைமுறை

- முறைசாரா உரையாடல் மூலம் பல குறைகள் உடனடி உயர் மட்டத்தில் மிக விரைவாகவும் முறைசாரா முறையிலும் தீர்க்கப்பட முடியும்.
- வெளிப்படுத்தப்படாத குறைகளைக் கையாளுதல்** - ஊழியர்களின் நடத்தை விலகல்களைக் அவதானிப்பது மற்றும் ஊழியர்களின் பிரச்சினைகளைப் பற்றிய சாதாரண கலந்துரையாடல்களில் ஈடுபடுவது மற்றும் அத்தகைய குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான இரகசியக் குறிப்புகளை வைத்துக்கொண்டு, பிரச்சினைகளை விரைவாக தீர்க்க வேண்டியது உடனடி மேலதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.
- வாய்மொழியாக வெளிப்படுத்தப்பட்ட குறைகளைக் கையாள்வது** - அலுவலக உறுப்பினர் குறைகளை வாய்மொழியாக விளக்க உடனடி மேலதிகாரி அனுமதிக்க வேண்டும். குறையைக் கேட்டவுடன் உடனடி மேலதிகாரி, குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ரகசிய குறிப்புகளை வைத்துக்கொண்டு முடிந்தவரை உடனடியாகக் குறையைத் தீர்க்க முயற்சிக்க வேண்டும்.

- iv. புகார் உடனடி மேலதிகாரியுடன் தொடர்புடையதாக இருந்தால், புகார்தாரர் முறைசாரா முறையில் (வாய்மொழியாக) உடனடி மேலதிகாரியின் மேலதிகாரிக்கு புகார் அளித்து முறைசாரா உரையாடல் மூலம் தீர்வு பெறலாம்.
- v. குறைகளைக் கையாளுபவர்கள் எழுப்பப்பட்ட மற்றும் முறைசாரா முறையில் விவாதிக்கப்பட்ட ஏதேனும் குறை (குறைகள்) பற்றிய குறிப்புகளை உருவாக்கி வைத்திருக்க வேண்டும். ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் முடிவுகள், ஆதரவு மற்றும் குறைகளுக்கான நேர அளவுகள் ஆகியவற்றை அக்குறிப்புகள் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும். இந்த குறிப்புகள் ரகசியமாக வைக்கப்பட வேண்டும்.
- vi. குறைகள், கூட்டுப் பேச்சுவார்த்தை அல்லது ஆலோசனைக்கு உட்பட்டதாக இருந்தால், முறைசாரா புகார் நடைமுறை பொருந்தாது. இந்த நிகழ்வுகளில், தொழிற்சங்கம் அல்லது தொழிற்சங்கங்கள் நேரடியாக முகாமைத்துவம் அல்லது நிர்வாகத்தின் கவனத்திற்குக் குறைகளை அனுப்பித் தீர்வுகளைப் பெறலாம்.
- vii. ஒரு விடயம் ஒழுக்காற்று அல்லது வேறு நடைமுறையுடன் தொடர்புடையதாக இருந்தால் அதற்குப் பொருத்தமான செயன்முறை ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கது.
- viii. அலுவலக உறுப்பினர் முறைசாராத் தீர்மானத்தில் அதிருப்தி அடைந்தால், அவன் அல்லது அவள் எழுத்துபூர்வமாகக் குறைகளைக் அளிப்பதன் மூலம், முறைசாரந்த புகார் நடைமுறைகளைத் தேர்வு செய்யலாம்.

2. முறையான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை (மு.கு.தீ.ந.)

- i. புகார் செய்பவர் அல்லது புகார்தாரரின் பிரதிநிதி, புகார்களை எழுத்துபூர்வமாக உடனடி மேலதிகாரிக்குத் தெரிவிக்கிறார். உடனடி மேலதிகாரி புகாருடன் தனிப்பட்ட தொடர்பைக் கொண்டிருந்தால், உடனடி மேலதிகாரியின் மேலதிகாரிக்குப் புகாரைத் தெரிவிக்கலாம். ஆதரவான ஆதாரங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவை அனைத்துடனும், முறைசாரக் கடிதம் மூலம் குறைகள் தெளிவாக விளக்கப்பட வேண்டும். அல்லது கடவுச்சொல் இட்டுப் பாதுகாக்கப்பட்ட மென்பதிப்பையும் பயன்படுத்தித் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- ii. உடனடி உயரதிகாரி குறைகளை உடனடியாகத் தீர்க்க வேண்டும். உடனடி தீர்வு சாத்தியமில்லை என்றால், உடனடி மேலதிகாரி அதிகபட்சமாக 5 வேலை நாட்களுக்குள் குறையை தீர்க்க வேண்டும்.
- iii. ஒரு குறையை உடனடியாக அல்லது 5 வேலை நாட்களுக்குள் உடனடி மேலதிகாரியால் தீர்க்க முடியாவிட்டால், உடனடி மேலதிகாரியின் மேலதிகாரிக்கு புகார் அனுப்பப்பட வேண்டும். உடனடி மேலதிகாரியின் மேலதிகாரி 5 வேலை நாட்களுக்குள் குறையை தீர்க்க வேண்டும்.
- iv. உடனடி மேலதிகாரியின் மேலதிகாரி மூலம் குறையை நிவர்த்தி செய்ய முடியாவிட்டால், அது துணைவேந்தருக்குப் பரிந்துரைக்கப்பட வேண்டும், அவர் குறை தீர்க்கும் குழுவை நியமிக்கலாம்(கு.தீ.கு.). ஒரு வழக்கு அடிப்படையில். இறுதி முடிவுக்காக கு.தீ.கு. இன் பரிந்துரை துணைவேந்தருக்கு அனுப்பப்படும்.

3. புகார் மேல்முறையீட்டு நடைமுறை

i. வழங்கப்பட்ட தீர்வினைப் புகார்தாரால் ஏற்றுக்கொள்ள முடியாதிருப்பின், முறையான குறை தீர்க்கும் நடைமுறையில் பெறப்பட்ட இறுதிமுடிவின் திகதியிலிருந்து ஒரு மாதகாலம் முடிவடைவதற்கு முன்னர், பல்கலைக்கழகத்தின் துணைவேந்தருக்கு நேரடியாகவும் எழுத்துபூர்வமாகவும் மேல்முறையீடு செய்யப் புகார்தாரருக்கு உரிமை உண்டு. இதன்போது புகார்தாரர் அல்லது புகார்தாரர் சார்பான பிரதிநிதியின் முறையீட்டுடன். ஆவணப் படிவத்தின் முறையான சான்றுகள் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

ii. வழக்கு அடிப்படையில் தீர்ப்பதற்கு, மூன்று உறுப்பினர்களைக் கொண்ட மேல்முறையீட்டு வாரியம் பல்கலைக்கழகக் கவுன்சிலால் நியமிக்கப்படும்.

பீடாதிபதிகளில் ஒருவர் (தலைவர்) (குற்றவாளியின் அதே பீடத்தைச் சேர்ந்தவர் அல்ல)

ப.மா.ஆணைக்குழுவால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு கவுன்சில் உறுப்பினர்

சம்பந்தப்பட்ட ஸ்தாபனப் பிரிவின் நிர்வாக அதிகாரி அல்லது பல்கலைக்கழகப் பதிவாளரின் நியமனதாரர்.

மேல்முறையீடு முடிந்தவரை விரைவாக விசாரிக்கப்பட வேண்டும், மூன்று மாதங்களுக்கு மேல் செல்லலாகாது, அதன் முடிவு, கவுன்சில் மூலம் புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

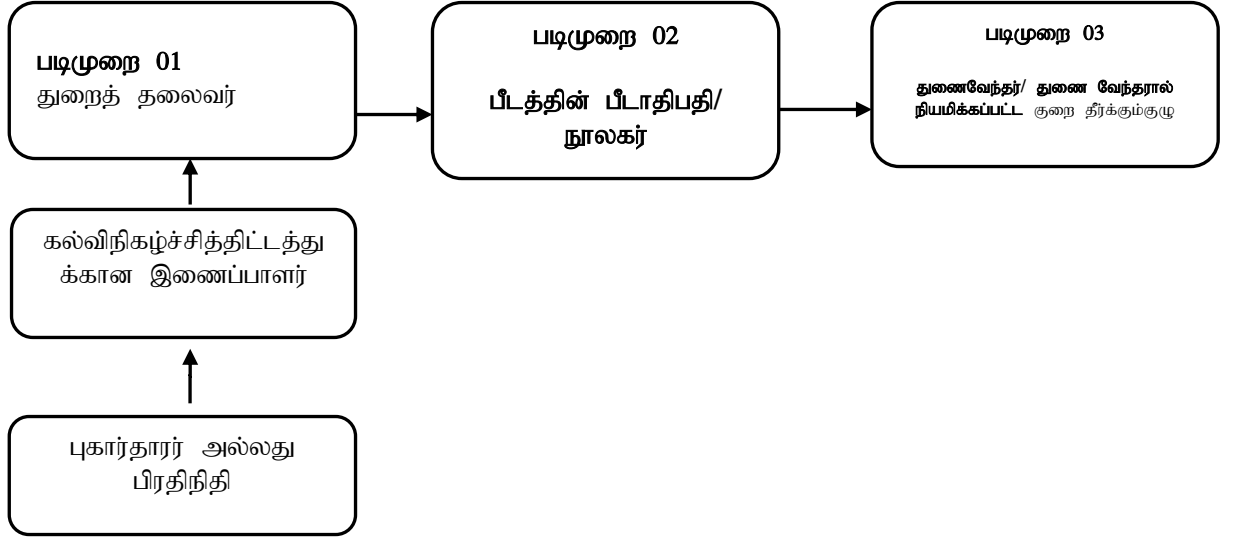
4. மு.சு.தீ.ந. க்கான விளக்கப்படத்தின் சித்திரச் சித்தரிப்பு

அ. கல்விசார் ஊழியர்களுக்கான மு.சு.தீ.ந

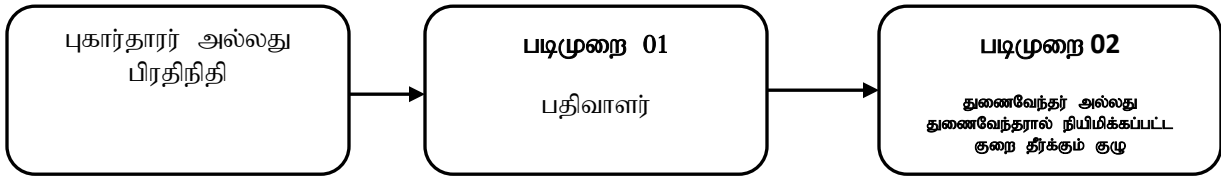
ஆ. நிர்வாக ஊழியர்களுக்கான மு.சு.தீ.ந

இ. கல்வி சாரா ஊழியர்களுக்கான மு.சு.தீ.ந

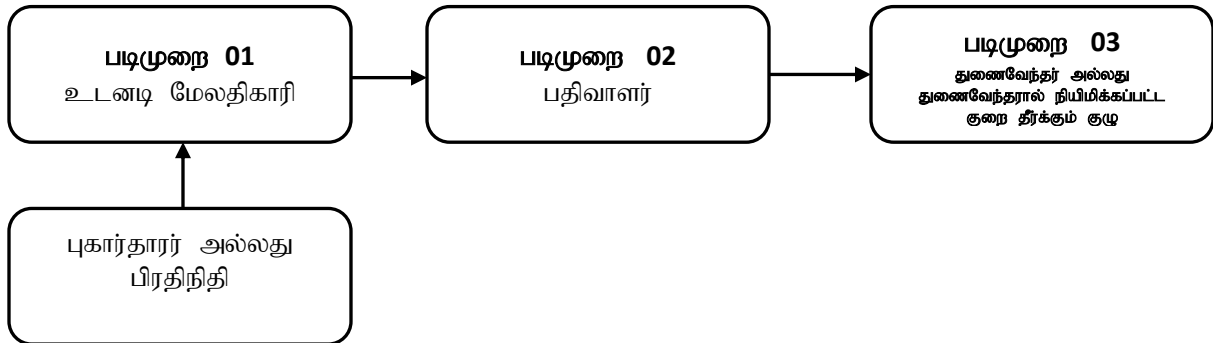
அ. கல்விசார் மற்றும் கல்விசார் உதவி ஊழியர்களுக்கான முறையான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை



ஆ. நிர்வாக ஊழியர்களுக்கான முறையான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை



இ. கல்வி சாரா ஊழியர்களுக்கான முறையான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை



கல்வி சாரா ஊழியர்கள் - இருந்து	படிமுறை 01 உடனடி மேலதிகாரி	படிமுறை 02 பதிவாளர்	படிமுறை 03 துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
பீடங்கள்	உதவிப் பதிவாளர்	பதிவாளர் /பீடாதிபதி (பிரச்சினையைப் பொறுத்தது)	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
நிலையங்கள்	உதவிப் பதிவாளர்	பதிவாளர் /இயக்குனர்கள் (பிரச்சினையைப் பொறுத்தது)	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
பிரிவுகள்	உதவிப் பதிவாளர் / சிரேஸ்ட் உதவிப் பதிவாளர் / உப பதிவாளர் /உதவிக் கணக்காளர்/சிரேஸ்ட் உதவிக் கணக்காளர் /உப கணக்காளர்	பதிவாளர்	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
உபவேந்தர் அலுவலகம்	உதவிப் பதிவாளர்	பதிவாளர் /உபவேந்தர் (பிரச்சினையைப் பொறுத்தது)	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
பதிவாளர் அலுவலகம்	உதவிப் பதிவாளர்	பதிவாளர்	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
நூலகம்	உதவிப் பதிவாளர்	பதிவாளர் /நூலகர் (பிரச்சினையைப் பொறுத்தது)	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
மருத்துவ நிலையம்	மருத்துவ அலுவலர்	பதிவாளர்	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு
கட்டுமானப் பொறியியல் பிரிவு	வேலைப் பொறியியலாளர்	பதிவாளர்	துணைவேந்தர் அல்லது துணைவேந்தரால் நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் குழு

இந்த ஆவணம் SUSL (32ndSSC-QA கூட்டம், ஆவணி 2021 இல் நடைபெற்ற) தர உத்தரவாத்திற்காக செனட் பரிந்துரைத்த குழுவால் தயாரிக்கப்பட்டது. 14.09.2021 இல் நடைபெற்ற அதன் 255வது கூட்டத்தில் குழுவிற்கு செனட் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது.

குழுவின் அமைப்பு

டாக்டர். எம். சந்துன் ஜே. பெரேரா (தலைவர்)
பேராசிரியர் எச்.ஏ.டி. ருவந்தீபிகா (உறுப்பினர்)
திருமதி. பி. கயானிஇமந்திகா டயஸ் (செயலாளர்)

டாக்டர் எச்.பி. ரசிகபிரியங்கரா (உறுப்பினர்)
திரு. சமன் உயங்கொட (உறுப்பினர்)

தர உத்தரவாத்திற்கான நிலையம்.

கார்த்திகை 2021.