ශ්‍රී ලංකා සබරගමුව විශ්වවිද්‍යාලය

සම්මත මෙහෙයුම් ක්‍රියා පටිපාටිය (SOP) - කායී මණ්ඩල දුක්ගැනවිලි විසඳීම - ශ්‍රී ලංකා සබරගමුව විශ්වවිද්‍යාලය

සම්මත මෙහෙයුම් ක්‍රියා පටිපාටියේ නම / මාතෘකාව	කායී මණ්ඩල දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය සඳහා සම්මත මෙහෙයුම් පටිපාටිය
සම්මත මෙහෙයුම් ක්‍රියා පටිපාටියේ යොමු අංකය	**CQA/SOP/Gov Mgmt/03/2021**
විශ්වවිද්‍යාල සනාතන සභාවේ අනුමැතිය	**14.12.2021**
විශ්වවිද්‍යාල පාලක සභාවේ අනුමැතිය	**24.01.2022**
බලාත්මක වන දිනය	**24.01.2022**
අවසන් වරට සංශෝධිත දිනය	**-**
ආරම්භකයා	තත්ත්ව සුනිශ්චිතකරණ මධ්‍යස්ථානය

1. අවිධිමත් දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

i. බොහෝ දුක්ගැනවිලි ඉක්මනින් සහ මිත්‍රශීලී ලෙස සාමාන්‍ය සාකච්ඡාවක් හරහා ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ මට්ටමින් විසඳා ගත හැකි ය.

ii. අප්‍රකාශිත දුක්ගැනවිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම - කායී මණ්ඩල සාමාජිකයින්ගේ වෘත්තීමක අපගමනයන් නිරීක්ෂණය කිරීමේ දී, සේවකයින්ගේ ගැටළු පිළිබඳ මිත්‍රශීලී සාකච්ඡාවක නිරත වීමේ දී සහ එවැනි දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ දී ඒ පිළිබඳ රහස්‍ය සටහන් තබා ගනිමින් එම ගැටලු හැකි ඉක්මනින් විසඳා ගැනීම ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ වගකීම වේ.

iii. වාචිකව ප්‍රකාශිත දුක්ගැනවිලි සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීම - ආසන්නතම ප්‍රධානියා කාය්‍ර මණ්ඩල සාමාජිකයාට දුක්ගැනවිලි වාචිකව පැහැදිලි කිරීමට අවස්ථාව සලසා දිය යුතු ය. දුක්ගැනවිලි ඇසීමෙන් පසු ආසන්නතම ප්‍රධානියා එවැනි දුක්ගැනවිලි සම්බන්ධයෙන් රහස්‍ය සටහන් තබා ගනිමින් ම හැකි ඉක්මනින් දුක්ගැනවිලි විසඳීමට උත්සාහ කළ යුතු ය.

iv. දුක්ගැනවිල්ල ආසන්නතම ප්‍රධානියකුට අදාළ කාරණයක් නම්, පැමිණිලිකරුට අවිධිමත් ලෙස (වාචිකව) දුක්ගැනවිල්ල ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ ප්‍රධානියා වෙත යොමු කර එය මිත්‍රශීලී සංවාදයකින් විසඳා ගත හැකි ය.

v. දුක්ගැනවිලි හසුරුවන්නන් විසින් අවිධිමත් ලෙස මතු කරන ලද සහ සාකච්ඡා කරන ලද ඕනෑම දුක්ගැනවිල්ලක්/ දුක්ගැනවිලි සටහන් කර තබා ගත යුතු ය. එකී සටහන්වල දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා එකඟ වූ ප්‍රතිඵල, ඒ හා සම්බන්ධයෙන් ලබා දුන් සහාය සහ කාල පරාසයන් ඇතුළත් විය යුතු ය. මෙම සටහන් රහසිගතව තබා ගත යුතු ය.

vi. දුක්ගැනවිල්ලක් / දුක්ගැනවිලි සාමූහික සාකච්ඡා හෝ උපදේශනයට විෂය වන්නේ නම්, අවිධිමත් දුක්ගැනවිලි පටිපාටිය අදාළ නොවේ. මෙම අවස්ථාවල දී, වෘත්තීය සමිතියට/ සමිතිවලට අදාළ දුක්ගැනවිල්ල / දුක්ගැනවිලි කළමනාකාරීත්වය/ පරිපාලනය වෙත සෘජුවම යොමු කර විසඳුම් ලබා ගත හැක ය.

vii. යම් කරුණක් විනය හෝ වෙනයම් ක්‍රියාවකට අදාළ වන්නේ නම්, එවැනි විටක දී මෙකී ක්‍රියා පටිපාටිය අදාළ වේ.

viii. කායර් මණ්ඩල සාමාජිකයා අවිධිමත් ලෙස ලබා දුන් තීරණය පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔහුට/ඇයට දුක්ගැනවිල්ල පිළිබඳ ලිඛිතව දැනුම් දීමෙන් විධිමත් දුක්ගැනවිලි ක්‍රියා පටිපාටි තෝරා ගත හැකි ය.

2. විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ පටිපාටිය (FGRP)

i. පැමිණිලිකරු හෝ පැමිණිලිකරුගේ නියෝජිතයා අදාළ දුක්ගැනවිල්ල ආසන්නතම ප්‍රධානියාට ලිඛිතව දන්වයි. දුක්ගැනවිල්ලට ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ පුද්ගලික සම්බන්ධයක් තිබේ නම්, පැමිණිලිකරුට එම දුක්ගැනවිල්ල ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ ප්‍රධානියා වෙත යොමු කළ හැකි ය. දුක්ගැනවිලිකරු විසින් සියලු ආධාරක සාක්ෂි (තිබේ නම්) ද සමඟ දුක්ගැනවිලි විධිමත් ලිපියකින් පැහැදිලි කළ යුතු ය. එසේ නැතහොත් මුරපදයකින් ආරක්ෂිත කළ මෘදු පිටපතක් (password-protected soft version) භාවිතයෙන් එකී දුක්ගැනවිල්ල සන්නිවේදනය කළ යුතු ය.

ii. ආසන්නතම ප්‍රධානියා වහාම දුක්ගැනවිලි විසඳිය යුතු ය. ක්ෂණික විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි නම්, උපරිම වැඩ කරන දින **5**ක් ඇතුළත ආසන්නතම ප්‍රධානියා විසින් වහාම දුක්ගැනවිලි විසඳිය යුතු ය.

iii. පැමිණිල්ලක් ඉක්මනින් ම හෝ වැඩ කරන දින **5**ක් ඇතුළත ආසන්නතම ප්‍රධානියාට විසඳා ගත නොහැකි නම්, දුක්ගැනවිල්ල ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ ප්‍රධානියා වෙත යොමු කළ යුතු ය. ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ ප්‍රධානියා වැඩ කරන දින **5**ක් ඇතුළත දුක්ගැනවිලි විසඳිය යුතු ය.

iv. ආසන්නතම ප්‍රධානියාගේ ප්‍රධානියාට දුක්ගැනවිලි විසඳීමට නොහැකි නම්, එය උපකුලපතිවරයා වෙත යොමු කළ යුතු අතර, ඔහුට එක් එක් සිද්ධිය අනුව දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුවක් (**GRC**) පත් කළ හැකි ය. අවසාන තීරණය සඳහා දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුවේ නිදෙර්ශය උපකුලපතිවරයා වෙත යවනු ලැබේ.

3. **දුක්ගැනවිලි අභියාචනා පටිපාටිය**

i. විසඳුම තවමත් දුක්ගැනවිලිකරුට පිළිගත නොහැකි නම්, විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය හරහා අවසාන තීරණය ලැබුණු දින සිට මාසයක් ඉකුත්වීමට පෙර, විශ්වවිද්‍යාල උපකුලපතිවරයා වෙත ඍජුවම ලිඛිතව අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීමට පැමිණිලිකරුට අයිතියක් ඇත. දුක්ගැනවිලිකරු හෝ දුක්ගැනවිලිකරු වෙනුවෙන් ඉදිරිපත් වන නියෝජිතයා විසින් අභියාචනය සමඟ ලේඛන පෝරමයෙහි අදාළ සාක්ෂි ඉදිරිපත් කළ යුතු ය.

ii. විශ්වවිද්‍යාල පාලක සභාව විසින් එක් එක් සිද්ධියට අදාළ ව සාමාජිකයින් තිදෙනෙකුගෙන් සමන්විත අභියාචනා මණ්ඩලයක් පත් කරනු ලැබේ.

පීඨාධිපතිවරුන්ගෙන් එක් අයෙක් (සභාපති) (දුක්ගැනවිලිකරු නියෝජනය කරන පීඨයේ පීඨාධිපති ඇතුළත් නොවේ.)

විශ්වවිද්‍යාල ප්‍රතිපාදන කොමිෂන් සභාව (**UGC**) විසින් පත් කළ එක් පාලක සභා සාමාජිකයෙක්

අදාළ ආයතන අංශයේ පරිපාලන නිලධාරියා හෝ විශ්වවිද්‍යාල ලේඛකාධිකාරීවරයාගේ නාමිකයෙක්*

අභියාචනය මාස තුනකට නොවැඩි කාලයක් ඇතුළත හැකි ඉක්මනින් විභාග කළ යුතු අතර එහි ප්‍රතිඵලය විශ්වවිද්‍යාල පාලක සභාව හරහා පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතු ය.

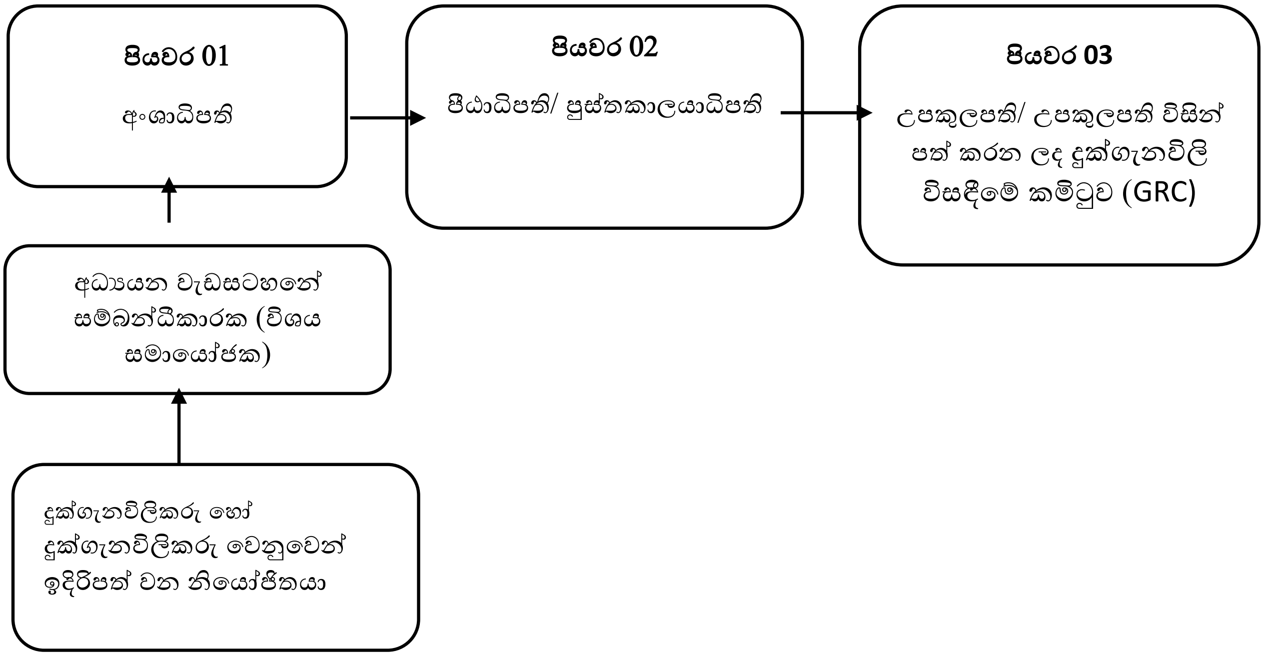
4. විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය (FGRP**) සඳහා වන ගැලීම් සටහනේ රූපමය නිරූපණය**

අ. අධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (**FGRP)**

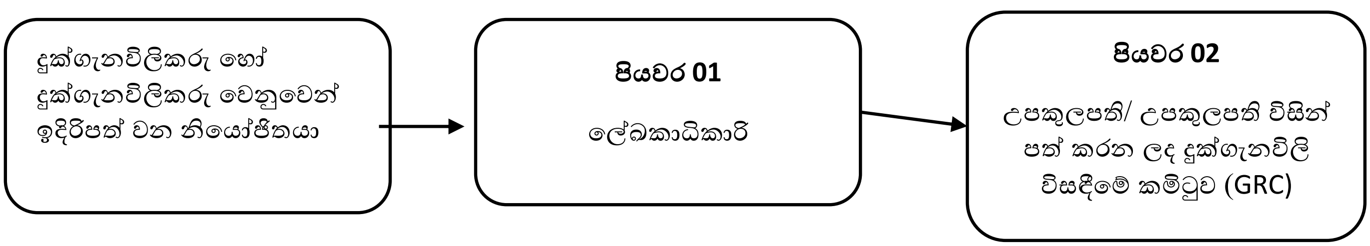
ආ. පරිපාලන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (**FGRP)**

ඇ. අනධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (**FGRP)**

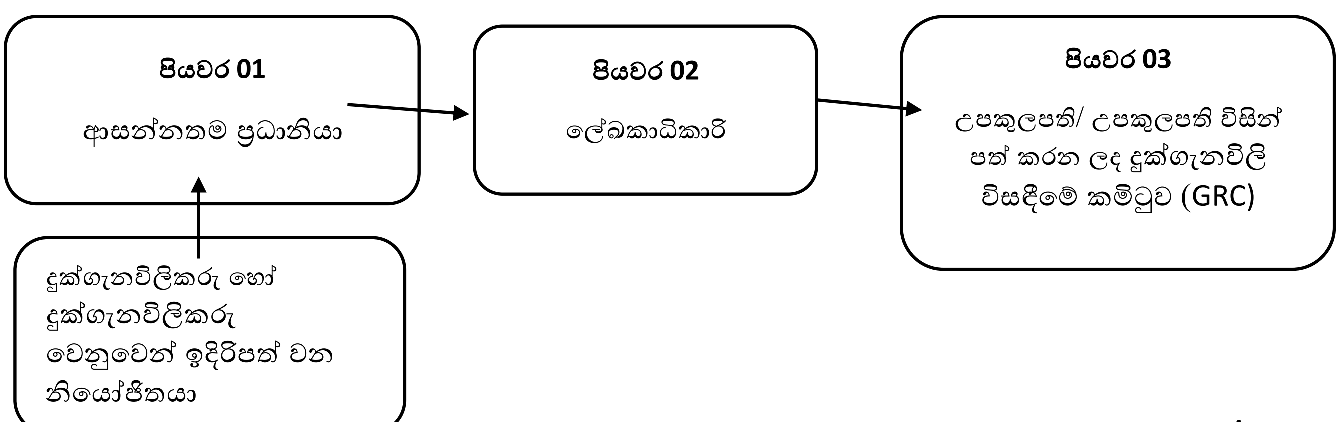
අ. අධ්‍යයන/අධ්‍යයන සහායක කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (FGRP)



ආ. **පරිපාලන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය** (FGRP)



ඇ. අනධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා විධිමත් ලෙස දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය (FGRP)



අනධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයින්	**පියවර 01** ආසන්නතම ප්‍රධානියා	**පියවර 02** ලේඛකාධිකාරි	**පියවර 03** උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
පීඨ	සහකාර ලේඛකාධිකාරි	ලේඛකාධිකාරි /පීඨාධිපති (ගැටලුව මත පදනම්ව)	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
මධ්‍යස්ථාන	සහකාර ලේඛකාධිකාරි	ලේඛකාධිකාරි /අධ්‍යක්ෂ (ගැටලුව මත පදනම්ව)	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
අංශ	සහකාර ලේඛකාධිකාරි / ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර ලේඛකාධිකාරි / නියෝජ්‍ය ලේඛකාධිකාරි / සහකාර මූල්‍යාධිකාරි / ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර මූල්‍යාධිකාරි / නියෝජ්‍ය මූල්‍යාධිකාරි	ලේඛකාධිකාරි	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
උපකුලපති කාර්යාලය	සහකාර ලේඛකාධිකාරි	ලේඛකාධිකාරි හෝ උප කුලපති (ගැටලුව මත පදනම්ව)	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
ලේඛකාධිකාරි කාර්යාලය	සහකාර ලේඛකාධිකාරි	ලේඛකාධිකාරි	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
පුස්තකාලය	සහකාර ලේඛකාධිකාරි	ලේඛකාධිකාරි/ පුස්තකාලයාධිපති (ගැටලුව මත පදනම්ව)	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)
වෛද්‍ය මධ්‍යස්ථානය	වෛද්‍ය නිලධාරී	ලේඛකාධිකාරි	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)

සිවිල් ඉංජිනේරු අංශය	වැඩ ඉංජිනේරු	ලේඛකාධිකාරි	උපකුලපති/ උපකුලපති විසින් පත් කරන ලද දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ කමිටුව (GRC)

මෙම ලේඛනය සකස් කරනු ලබන්නේ ශ්‍රී ලංකා සබරගමුව විශ්වවිද්‍යාලයේ තත්ත්ව සුනික්ෂිතකරණය සඳහා වූ සනාතන සභා ස්ථාවර කමිටුව විසින් යෝජනා කරන ලද *(2021* අගෝස්තු මාසයේ දී පැවැති එහි *32* වන *SSC-QA* රැස්වීම දී) කමිටුවක් විසිනි. *මෙම* ලේඛනය සඳහා විශ්වවිද්‍යාල සනාතන සභාවේ අනුමැතිය *2021.12.14* දින පැවති එහි *258* වැනි රැස්වීමේ දී හිමි විය.

කමිටුවේ සංයුතිය

ආචාර්ය එම් සඳුන් ජේ. පෙරේරා (සභාපති)

ආචාර්ය එච්.පී. රසික ප්‍රියංකර (සාමාජික)

මහාචාර්ය එච්. ඒ. ඩී. රුවන්දීපිකා (සාමාජික)

සමන් උයන්ගොඩ මහතා (සාමාජික)

පී. ගයානි ඉමන්තිකා ඩයස් මෙනවිය (ලේකම්)

තත්ත්ව සුනිශ්චිතකරණ මධ්‍යස්ථානය

නොවැම්බර් **2021.**