

**දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ යාන්ත්‍රණය**

**කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය**

1. ප්‍රතිපත්තිය - දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය
2. ප්‍රතිපත්ති අංකය - P/CQA/2020/04
3. ප්‍රතිපත්තිය මඟින් ආවරණය වන අංශ - අධ්‍යයන, පරිපාලන, අධ්‍යයන සහායක සහ අනධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලය.
4. ප්‍රතිපත්තියේ අරමුණ - ආයතනයක ඵලදායීත්වය ඉහළ නැංවීම සහ ආයතනික අරමුණු මුදුන් පමුණුවාගැනීම උදෙසා ආයතනය වෙනුවෙන් කැපවුණු, සැහීමකට පත් වූ කාර්ය මණ්ඩලයක් ඉතා වැදගත් වනු ඇත. ඕනෑම සේවා ස්ථානයක, කාර්ය මණ්ඩලයේ සාමාජිකයන් හට දුක්ගැනවිලි ඇති වීම ඉතා ස්වාභාවික කාරණයකි. එවැනි දුක්ගැනවිලි කඩිනමින් විසඳීම සඳහා ක්‍රමවත් යාන්ත්‍රණයක් ඇති කිරීම පරිපාලන නිලධාරීන් සතු වගකීමක් වන අතර එමඟින් ආයතනය වෙනුවෙන් කැප වූ, තම රැකියාව පිළිබඳ සැහීමකට පත් වූ කාර්ය මණ්ඩලයක් නිර්මාණය කරගත හැකි වනු ඇත.  
  
වර්තමානය වන විට කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලයේ අධ්‍යයන, අනධ්‍යයන සහ මාණ්ඩලික වශයෙන් 1400ක පමණ කාර්ය මණ්ඩලයක් සේවය කළ ද, ඔවුන්ගේ දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණය සඳහා ක්‍රමවත් වූ යාන්ත්‍රණයක් නොපැවතීම හේතුවෙන් දීර්ඝ කාලීන ව නොවිසඳුණු ගැටලු රාශියක් ආයතන පද්ධතියෙහි මතුව පවතී. එබැවින් විවිධ අවස්ථාවන්හි එවැනි අතෘප්තියට පත් කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයන් සහනයක් පතා විශ්වවිද්‍යාල ප්‍රතිපාදන කොමිෂන් සභාව, මානව හිමිකම් කොමිෂන් සභාව සහ උසාවි යනාදී බාහිර ආයතන පද්ධතීන් හි උපකාර අපේක්ෂා කරයි.
5. ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක වන දිනය - 2021.01.01
6. අනුමැතිය - 2020 දෙසැම්බර් මස 08 වන දින පැවති අංක 485 දරණ පාලක සභා රැස්වීම.
7. ප්‍රතිපත්තිය පිළිබඳ තොරතුරු විමසීම් - පීඨාධිපති කාර්යාලය, ලේඛකාධිකාරී කාර්යාලය සහ ප්‍රස්තකාල අංශය
8. ප්‍රතිපත්තිය මූලධර්ම - සේවක දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණයේ දී විශ්ව විද්‍යාලය පහත සඳහන් මූලධර්ම පිළිබඳ විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතු ය.

- පිළිගැනීම - සේවකයන් දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුව වෙත රැගෙන එන ඕනෑම ගැටලුවක් කොන්දේසි විරහිත ව ඒ ආකාරයෙන් ම පිළිගත යුතු ය.
- සහකම්පනය - දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුව වෙත ඉදිරිපත් වන කාර්ය මණ්ඩල ගැටලු සඳහා පිළිතුරු සැපයීමේ දී එම ගැටලුව දෙස සේවා දායකයාගේ දෘෂ්ටි කෝණයෙන් බලා ගැටලුව විසඳීමට උත්සුක විය යුතු ය.
- රහස්‍යභාවය - ගැටලු සඳහා විසඳුම් ලබාදීමේ දී, අගතියට පත් පාර්ශ්වය පිළිබඳ පෞද්ගලිකත්වය සහ තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය උපරිමයෙන් ආරක්ෂා කළ යුතුය.
- අපක්ෂපාතීත්වය සහ සාධාරණත්වය - දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුව විසින් ගනු ලබන විසඳුම් අපක්ෂපාතී සහ සාධාරණ විය යුතු ය.

- වගකීම - කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයන් ඉදිරිපත් කරනු ලබන දුක්ගැන්වීම් සඳහා කඩිනම් විසඳුම් ලබාදීම දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුවේ මූලික වගකීමක් වනු ඇත.
- අඛණ්ඩ ව විසඳුම් සෙවීම - සේවා දායකයා විසින් ඉදිරිපත් කරනු ලබන ගැටලුව, දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුවට අදාළ විෂය පථය යටතේ විසඳිය නොහැකි වේනම් එය විශ්වවිද්‍යාලයේ උපකුලපතිවරයා වෙත යොමු කළ යුතු ය.
- කමිටු සංයුතිය - ස්ත්‍රී පුරුෂ දෙපාර්ශ්වයේ ම සමතුලිතතාව ආරක්ෂා වන අයුරින් දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටු සංයුතිය සැකසිය යුතු ය.

9. අදාළ බව සහ විෂය පථය - මෙම මාර්ගෝපදේශ මඟින් ආචරණය විය යුත්තේ ආයතනයේ වැඩ පරිසරය ආශ්‍රිත ව හටගන්නා ගැටලු පමණි. හඳුනාගත් විශේෂිත සංඛ්‍යාත්මක බලපෑමක් නොමැති නම්, පරිපාලනය, වැඩසටහන් සහ සේවාවන් පිළිබඳ වූ පැමිණිලි, අදහස් දැක්වීම් සහ ප්‍රතිපෝෂණ දුක්ගැන්වීම් ලෙස හඳුනාගත යුතු නැත.

10. වගකීම් යුතු කාර්යාලය / දෙපාර්තමේන්තුව / අංශය - උප කුලපති, පීඨාධිපතිවරුන්, ලේඛකාධිකාරී, පුස්තකාලයාධිපති

11. ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක කිරීම - විශ්වවිද්‍යාලයෙහි දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටු (Grievance Redress Committees - GRC) නවයක් සහ විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ සභාවක් University Grievance Redress Board (UGRB) ස්ථාපිත කිරීමට යෝජනා වී ඇත. ඒ අනුව, පශ්චාත් උපාධි අධ්‍යයන පීඨයට හැර අනෙකුත් සෑම පීඨයකට ම එක් දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුව (GRC) බැගින් පත් කිරීමට යෝජිත අතර පුස්තකාල, පරිපාලන සහ අනාධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා වෙන් වූ දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටු (GRC) තුනක් පත් කිරීමට යෝජිත ය.

**Faculty Grievance Redress Committee (FGRC)**

**පීඨ දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුව**

අදාළ පීඨයේ අධ්‍යයන, අධ්‍යයන සහායක සහ අනාධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලයේ ගැටලු විසඳීමට අවශ්‍ය පියවර ගත යුතු ය. සෑම කමිටුවක් ම අධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලයේ සාමාජිකයන් තුන් දෙනෙකුගෙන් සමන්විත විය යුතු අතර ඔවුන් අවමය අවුරුදු තුනක කාල සීමාවක් දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානියෙකු හෝ පීඨාධිපතිවරයෙකු ලෙස සේවය කළ, II ශ්‍රේණිය හෝ ඊට ඉහළ ශ්‍රේණියක ජ්‍යෙෂ්ඨ කටීකාර්යවරයෙකු විය යුතු ය. පීඨ සභාව මඟින් අදාළ පීඨයේ එක් සාමාජිකයෙකු නම් කරනු ලබන අතර ඉහත සඳහන් කළ පීඨය හැර වෙනත් පීඨ දෙකකින් අනෙකුත් සාමාජිකයන් දෙදෙනා බැගින් නම් කෙරෙනු ඇත. පීඨ මණ්ඩලය විසින් නම් කරනු ලබන සාමාජිකයන් තිදෙනා අතරින් තෝරාගත් සාමාජිකයෙකු සහාපතිවරයා ලෙස පීඨාධිපති විසින් පත් කෙරේ. තෝරාගැනුණු සාමාජිකයන් අවුරුදු තුනක කාලසීමාවක් සඳහා අදාළ තනතුර දැරීමට සුදුසුකම් ලබයි. පීඨයේ ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර ලේඛකාධිකාරී හෝ සහකාර ලේඛකාධිකාරී අදාළ කමිටුවේ ලේකම් ලෙස පත් වනු ඇත. සුදුසු තීරණ ගැනීම සඳහා කමිටුවෙහි නිර්දේශ අදාළ පීඨයේ පීඨාධිපති වෙත යොමු කෙරේ.

**Library Staff Grievance Redress Committee (LSGRC)**

**පුස්තකාල සේවක දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුව**

පුස්තකාලයට අනුබද්ධ අධ්‍යයන, අධ්‍යයන සහායක සහ අනාධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලයේ ගැටලු විසඳීමට අවශ්‍ය පියවර ගත යුතු ය. මෙම කමිටුව අධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලයේ (II ශ්‍රේණිය හෝ ඊට ඉහළ

ශ්‍රේණියක ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර පුස්තකාලයාධිපති) සාමාජිකයන් තුන් දෙනෙකුගෙන් සමන්විත වන අතර පුස්තකාල කමිටුව විසින් ඔවුන්ගේ නම් නිර්දේශ කරනු ලබයි. පුස්තකාල කමිටුව විසින් නම් කරනු ලබන සාමාජිකයන් තිදෙනා අතරින් තෝරාගත් එක් සාමාජිකයෙක් සභාපතිවරයා ලෙස උපකුලපති විසින් පත් කෙරේ. තෝරාගැනුණු සාමාජිකයෝ අවුරුදු තුනක කාලසීමාවක් අදාළ තනතුර දැරීමට සුදුසුකම් ලබති. පුස්තකාලයේ සහකාර ලේඛකාධිකාරී අදාළ කමිටුවේ ලේකම් ලෙස පත්වනු ඇත. සුදුසු තීරණ ගැනීම සඳහා කමිටුවෙහි නිර්දේශ පුස්තකාලයාධිපති වෙත යොමු කරනු ලැබේ.

### **Administrative Staff Grievance Redress Committee (ASGRC)**

#### **පරිපාලන කාර්ය මණ්ඩල දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුව**

කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලයේ එක් එක් පීඨ සඳහා පත් කරනු ලැබ ඇති පරිපාලන නිලධාරීන්ගේ සහ විවිධ අංශ සහ මධ්‍යස්ථාන සඳහා සෘජුව ම උපකුලපතිවරයා යටතේ පත් කර ඇති අධ්‍යයන සහායක කාර්ය මණ්ඩලයේ දුක්ගැන්වීම් නිරාකරණය සඳහා මෙම කමිටුව පත් කරනු ලබයි. මෙම කමිටුව, ලේඛකාධිකාරී විසින් නම් කරනු ලබන ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර ලේඛකාධිකාරී ශ්‍රේණියේ හෝ ඊට ඉහළ තනතුරු දරන විධායක නිලධාරීන් දෙදෙනෙකුගෙන් සහ මූල්‍යාධිකාරීවරයා විසින් නම් කරනු ලබන ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර මූල්‍යාධිකාරී ශ්‍රේණියේ හෝ ඊට ඉහළ තනතුරු දරන නිලධාරියෙකුගෙන් සමන්විත වේ. මෙම සාමාජිකයන් තිදෙනා අතරින් තෝරාගත් එක් සාමාජිකයෙක් සභාපතිවරයා ලෙස උපකුලපති විසින් පත් කෙරේ. තෝරාගැනුණු සාමාජිකයෝ අවුරුදු තුනක කාලසීමාවක් අදාළ තනතුර දැරීමට සුදුසුකම් ලබති. ලේඛකාධිකාරී විසින් නම් කරනු ලබන සහකාර ලේඛකාධිකාරීවරයෙකු අදාළ කමිටුවේ ලේකම් ලෙස පත් වනු ඇත. සුදුසු තීරණ හා ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම සඳහා කමිටුවෙහි නිර්දේශ ලේඛකාධිකාරී හෝ මූල්‍යාධිකාරීවරයා වෙත යොමු කරනු ලැබේ.

### **Non-Academic Staff Grievance Redress Committee (NASGRC)**

#### **අනධ්‍යයන දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුව**

පරිපාලන අංශයේ සේවයේ නියුතු අනධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලය ඉදිරිපත් කරනු ලබන ගැටලු විසඳීමට අවශ්‍ය පියවර ගත යුතු ය. මෙම කමිටුව ලේඛකාධිකාරී විසින් නම් කරනු ලබන ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර ලේඛකාධිකාරී ශ්‍රේණියේ හෝ ඊට ඉහළ තනතුරු දරන විධායක නිලධාරීන් තිදෙනෙකුගෙන් සමන්විත ය. ඉන් එක් නිලධාරියෙකු පරිපාලන අංශයන්ගෙන් නියෝජනය විය යුතු අතර අනෙක් සමාජිකයින් දෙදෙනා පීඨ නියෝජනය වන අයුරින් තෝරා පත්කර ගත යුතුය. ලේඛකාධිකාරී විසින් නම් කරනු ලබන ඉහත සාමාජිකයන් තිදෙනා අතරින් තෝරාගත් එක් සාමාජිකයෙක් සභාපතිවරයා ලෙස උපකුලපති විසින් පත් කෙරේ. තෝරාගැනුණු සාමාජිකයෝ අවුරුදු තුනක කාල සීමාවක් අදාළ තනතුර දැරීමට සුදුසුකම් ලබති. ලේඛකාධිකාරී විසින් නම් කරනු ලබන සහකාර ලේඛකාධිකාරීවරයෙකු අදාළ කමිටුවේ ලේකම් ලෙස පත් වනු ඇත. සුදුසු තීරණ හා ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම සඳහා කමිටුවෙහි නිර්දේශ ලේඛකාධිකාරී හෝ මූල්‍යාධිකාරීවරයා වෙත යොමු කරනු ලැබේ.

### **University Grievance Redress Board (UGRB)**

#### **විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ සභාව**

දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටු (GRC) මඟින් නිරාකරණය කරගැනීමට අපොහොසත් වන දුක්ගැන්වීම් හෝ අගතියට පත් පාර්ශ්වය විසින් දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ කමිටුවෙහි තීරණය පිළිබඳ සැහීමකට පත් නොවූණු කරුණු සම්බන්ධයෙන් වූ දුක්ගැන්වීම් විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ සභාව (UGRB) වෙත යොමු කළ හැකි ය. විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ

සභාව සාමාජිකයන් දසදෙනෙකුගෙන් සමන්විත වෙයි. විශ්වවිද්‍යාලයෙහි ස්ථාපිත කර ඇති දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටු (GRC) නවයෙහි සභාපතිවරුන් නව දෙනා එහි සාමාජිකත්වය දරනු ලබන අතර, උපකුලපති විසින් නම් කරනු ලබන, ජ්‍යෙෂ්ඨ අධ්‍යයන කාර්ය මණ්ඩලයේ දිගු කාලීන පරිපාලන අත්දැකීම් සහිත මහාචාර්යවරයකු හෝ ජ්‍යෙෂ්ඨ මහාචාර්යවරයෙකු එහි සභාපතිත්වය සඳහා තෝරා පත් කෙරේ. මෙම සාමාජිකයන් වසර තුනක කාල සීමාවක් සඳහා අදාළ තනතුර දැරීමට සුදුසුකම් ලබයි. ජ්‍යෙෂ්ඨ සහකාර ලේඛකාරී/නීති සහ ප්‍රලේඛන අදාළ කමිටුවේ ලේකම් ලෙස පත් වනු ඇත. සුදුසු තීරණ හා ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම සඳහා විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාවෙහි නිර්දේශ උපකුලපතිවරයා වෙත යොමු කරනු ලැබේ. සේවාදායකයකු තම දුක්ගැනවිල්ල විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාව වෙත යොමු කළ අවස්ථාවක ඔහු/ඇයට සාධාරණයක් වන පරිදි කමිටුව එයට ඇහුම්කන් දිය යුතු අතර අගතියට පත් පාර්ශ්වයේ ඉල්ලීම හා කැමැත්ත පරිදි තෙවන පාර්ශ්වයක් ද ඒ සඳහා සහභාගී කරගත හැකි ය.

**11.1 දුක්ගැනවිලි වාර්තා කිරීමේ ක්‍රමවේදය**

කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයකු/සාමාජිකයන් විසින් ඉදිරිපත් කරනු ලබන දුක්ගැනවිලි මුද්‍රා තබන ලද කවරයක බහා ලියවිල්ලක් ආකාරයෙන් දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුවට (GRC) හෝ විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාවෙහි (UGRB) ප්‍රධානියා වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතු ය. එම දුක්ගැනවිල්ල, අදාළ සිදුවීම ඇති වූ දින සිට හෝ අදාළ සිදුවීම හේතුවෙන් තමා අගතියට පත් වී ඇති බව හැඟුණු දින සිට මාස හයක් ඇතුළත ඉදිරිපත් කළ යුතු ය. එමඟින් ඉහත කී දුක්ගැනවිල්ල නිරවුල් කිරීම සඳහා කඩිනම් පිළියම් යෙදීමට විශ්වවිද්‍යාලයට හැකි වනු ඇත. අදාළ කාල පරිච්ඡේදය තුළ එම දුක්ගැනවිල්ල/දුක්ගැනවිලි ඉදිරිපත් කිරීමට අපොහොසත් වන අවස්ථාවන්හි දී විශ්වවිද්‍යාලය ඒ සම්බන්ධයෙන් ඉදිරි කටයුතු සිදු කිරීමට වගකීමෙන් බැඳී නොසිටී.

**11.2 දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ යාන්ත්‍රණය පියවර I -**

කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයකු/සාමාජිකයන් විසින් ඉදිරිපත් කරනු ලබන දුක්ගැනවිල්ල පළමු ව කක්සේරු කර, එය දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුවෙහි පාලන අධිකාරියේ දී විසඳිය හැකිදැයි නිශ්චය කරගත යුතු ය. අදාළ ගැටලුව දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුවෙහි විෂය පථය ඇතුළත පවතී නම් එය විසඳීම සඳහා පියවර II සිට VII දක්වා වූ පියවර අනුගමනය කළ යුතු ය. අදාළ ගැටලුව දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුවෙහි විෂය පථයෙන් පරිබාහිර ව පවතී නම් එය විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාව වෙත යොමු කළ යුතු ය.

**පියවර II -** දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුව / විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාව මාසයක කාල පරිච්ඡේදයක දී අවමය එක් වතාවක් හෝ (අවශ්‍යතාව අනුව වැඩි වාර ගණනක් හෝ) රැස් විය යුතු අතර එහි දී ඉදිරිපත් වූ දුක්ගැනවිලි විසඳීමට අදාළ දින නියම කරගත යුතු ය.

**පියවර III -** අගතියට පත් පාර්ශ්වයේ දුක්ගැනවිල්ලට සවන්දිය යුතු ය.

**පියවර IV -** අවශ්‍ය යැයි හැඟෙන අවස්ථාවන්හි දී පමණක්, දුක්ගැනවිල්ල පිළිබඳ ව ලිඛිත ව ඉදිරිපත් කරන ලද ප්‍රකාශයේ නම්කර ඇති අනෙකුත් පාර්ශ්වයන්ට සවන්දීම කළ යුතු ය.

**පියවර V -** දුක්ගැනවිල්ල නිරාකරණයට අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග සහ විසඳුම් පිළිබඳ ගත් තීරණ අදාළ පාර්ශ්වයන්ට (අගතියට පත් පාර්ශ්වයට සහ වූදින පාර්ශ්වයට) දැනුම් දිය යුතු අතර ඒ පිළිබඳ සම්මුතියකට එළඹිය යුතු ය.

**පියවර VI** - ඉදිරිපත් වූ දුක්ගැනවිල්ල සහ ඊට යෙදිය යුතු විසඳුම් පිළිබඳ නිර්දේශ ඇතුළත් ලියවිල්ල පීඨාධිපති, ලේඛකාධිකාරී, පුස්තකාලයාධිපති හෝ උපකුලපති වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතු ය.

**පියවර VII** - දුක්ගැනවිලි නිරාකරණයේ දී අනුගමනය කරන ලද සියලු ම පියවර පිළිබඳ ලිඛිත වාර්තා පවත්වාගත යුතු ය.

(ඇමුණුමෙහි සඳහන් ගැලීම් සටහන පරිශීලනය කරන්න.)

**11.3 කාර්ය පටිපාටික කොන්දේසි** දුක්ගැනවිල්ල හේතුවෙන් අගතියට පත් පාර්ශ්වය, (GRC) විසින් දෙන ලද තීරණ සහ නිර්දේශ පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවේ නම්, ඔහුට හෝ ඇයට ලබාදුන් තීරණ සහ නිර්දේශ පිළිබඳ සෑහීමකට පත් නොවීමට හේතු සඳහන් කරමින් එම දුක්ගැනවිල්ල විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාව (UGRB) වෙත ඉදිරිපත් කළ හැකි ය. එසේ නැවත ඉදිරිපත් වූ දුක්ගැනවිල්ල මාස තුනක කාල පරිච්ඡේදයක දී විමර්ශනයට ගත යුතු අතර දුක්ගැනවිල්ල විමර්ශනය කළ ආකාරය, යෝජිත විසඳුම් සහ නිර්දේශ පිළිබඳ ලිඛිත වාර්තාවක් පීඨාධිපති, ලේඛකාධිකාරී හෝ උපකුලපති වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතු ය. විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාවේ නිර්දේශ අනුව උපකුලපති විසින් දෙනු ලබන තීරණය අවසන් තීරණය වනු ඇත.

**11.4 දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුවෙහි සහ විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාවෙහි සාමාජිකයන්ගේ වගකීම්**

දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුවෙහි සහ විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාවෙහි සියලු ම සාමාජිකයන් පහත සඳහන් ආකාරයේ වර්ගා ධර්ම රටාවක් පවත්වාගනු ඇතැයි අපේක්ෂා කෙරෙනු ඇත.

1. ඉදිරිපත් වන ඕනෑ ම දුක්ගැනවිල්ලක් වැදගත් ලෙස සැලකිය යුතු අතර අගතියට පත් පාර්ශ්වයට සංවේදී ව, ආචාරශීලී ව සහ ගෞරවයෙන් යුතු ව සැලකිය යුතු ය.
2. අගතියට පත් පාර්ශ්වයට අදාළ නිලධාරියෙකු වෙත තම දුක්ගැනවිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට අවස්ථාව ලබාදිය යුතු අතර, එහි දී මතභේදයක් ඇති වුවහොත් මීට පෙර සම්බන්ධ නොවූ නිලධාරියකු වෙත තම දුක්ගැනවිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට අවස්ථාව ලබාදිය යුතු ය.
3. දුක්ගැනවිල්ල සැලකිල්ලට ගැනීමේ දී එක් පාර්ශ්වයකට පක්ෂපාතී වීම ආදිය සිදු නොවන බවට වගබලාගත යුතු ය.
4. සිදු වීමට අදාළ සියලු ම තොරතුරු ලබාගැනීමෙන් සහ සලකා බැලීමෙන් අනතුරු ව පමණක් දුක්ගැනවිල්ල පිළිබඳ විනිශ්චයකට එළඹිය යුතු ය.
5. ස්ත්‍රීපුරුෂභාවය, ජනවර්ගය හෝ ආගම පිළිබඳ හේදයකින් තොර ව සියලු ම පුද්ගලයන්ට සමානාත්මතාවෙන් යුතු ව සැලකිය යුතු ය.
6. පැමිණිල්ල සනාථ කරන අවස්ථාවේ දී සුදුසු පිළියමක් ලබාදෙන බවට සහතික විය යුතු ය.
7. දුක්ගැනවිල්ලට අදාළ ව කිසියම් ක්‍රියාමාර්ගයක් ගන්නේ ද, එම ක්‍රියාමාර්ගය ගැනීමට හේතු වූ කරුණු පිළිබඳ පැහැදිලි අවබෝධයක් අදාළ සියලු ම පාර්ශ්වයන්ට ලබාදිය යුතු ය.
8. දුක්ගැනවිල්ල සමථ කිරීම උදෙසා ගනු ලබන තීරණ අගතියට පත් පාර්ශ්වයට විධිමත් ව දැනුම්දෙන තුරු දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණයට අදාළ සියලු ම තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කළ යුතු ය.

**11.5 ගත යුතු ක්‍රියාමාර්ග**

කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයකු/සාමාජිකයන්ගේ දුක්ගැනවිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් විසඳුම් ඉදිරිපත් කිරීමේ දී දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ කමිටුව සහ විශ්වවිද්‍යාල දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණ සභාව විසින් ගනු ලබන ක්‍රියාමාර්ග පහත සඳහන් පරිදි විය යුතු ය.

1. කරුණු පැහැදිලි කිරීමක් (an explanation)
2. සමාව ඉල්ලීමක් (an apology)
3. මැදිහත් වීමක් (a mediation)
4. වරද පිළිගැනීමක් (an admission of fault)
5. තීරණයේ වෙනසක් (a change in decision)
6. ප්‍රතිපත්තිවල, ක්‍රියාපටිපාටියේ හෝ භාවිතයන්හි වෙනසක් (a change to policy, procedure or practice)
7. නොමඟ යවන සුලු වාර්තාවන්හි වෙනස් කිරීමක් (a correction of misleading records)
8. කිසියම් ගාස්තුවක් නැවත ගෙවීම ඇතුළු මූල්‍ය වන්දි මුදලක් (a financial compensation, including a refund of any fees)
9. ණය නිදහස් කිරීමක් (a waiving of a debt)
10. දඩ මුදල් නිදහස් කිරීමක් (a remission of a penalty)
11. පැමිණිලිකාර පාර්ශ්වය ආරක්ෂිත කිරීමක් (a protection to the complainant)
12. විනය ක්‍රියාමාර්ගයක් (a disciplinary action)
13. ගැටලුව වැඩිදුර විමර්ශනය කිරීමට හෝ නඩු පැවරීම සඳහා බාහිර නියෝජිත ආයතනවලට (විශ්වවිද්‍යාල සේවා අභියාචනා මණ්ඩලය) යොමු කිරීම (A referral of a matter to an external agency; University Services appeals Board (USAB) for further investigation or prosecution)

**12. නිර්වචන අන්තර්ජාතික කමිකරු සංවිධානයේ නිර්වචනය අනුව,**

“දුක්ගැනවිල්ලක් යනු සේවකයකු හෝ සේවකයන් කිහිප දෙනෙකු වැටුප්, දීමනා, වැඩ කොන්දේසි සහ සේවා කොන්දේසි අර්ථ නිරූපණය කරන අතිකාල දීමනා, නිවාඩු, මාරු කිරීම්, උසස් වීම්, ජ්‍යෙෂ්ඨභාවය, රැකියා පැවරුම සහ සේවය අවසන් කිරීම ආදී කරුණු පදනම් ව සිදු කරන්නා වූ පැමිණිල්ලකි.”

සකස් කළේ - මහාචාර්ය කේ. ඒ. එස්. ධම්මික, මානව සම්පත් කළමනාකරණ අධ්‍යයන අංශය, වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය.  
මහාචාර්ය සුසිමා වැලිගමගේ, මූල්‍ය අධ්‍යයන අංශය, වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

ඇමුණුම - දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණ යාන්ත්‍රණය, කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය

