



STANDARD OPERATING PROCEDURE ONE STOP CENTRES



Government of India
Ministry of Women and Child Development



Smt. Annpurna Devi
Hon'ble Minister, Ministry of Women & Child Development

India today is on the cusp of a historic transformation - a New Bharat where Nari Shakti is not just empowered but is powering the nation's progress. From policy to progress, from welfare to workforce - "Sabka Saath, Sabka Vikas, Sabka Vishwas, Sabka Prayas" is being realised through empowered women leading change at every level.

The One Stop Centre (OSC) is playing a pivotal role in providing integrated support and assistance to women affected by violence and those in distress, both in private and public spaces. The OSC offers under one roof the integrated services such as medical aid, legal assistance and advice, temporary shelter, police facilitation and psycho-social counselling.

Our government under the leadership of Hon'ble Prime Minister Sh. Narendra Modi is continuously working towards the safety, security and development of women and One Stop Centres is one of the examples. During the last 11 years One Stop Centres have been established as an institution of woman's journey from crisis to confidence, linking survivors to welfare schemes, legal rights, and livelihoods. They reflect the Modi Government's firm resolve to protect and empower every woman assisting her in navigating challenges, asserting her rights, and rebuilding her life with dignity.

To provide a comprehensive framework for the operation and management of One Stop Centre and to ensure survivor centric approach, the Ministry has developed a Standard Operating Procedure (SoP). This SoP will also help to standardise the services and promote accountability, coordination, and professionalism at every level.

As we roll out this Standard Operating Procedure, I urge all stakeholders—States, Union Territories, District Administrations, and field-level service providers—to adopt and implement it with full sincerity and sensitivity. Your role is vital in translating this vision into action on the ground.

Together, let us create a Bharat where every woman feels safe, supported, and empowered.

Jai Hind.



Smt. Savitri Thakur

Hon'ble Minister of State, Ministry of Women and Child Development

As India progresses towards the vision of *Viksit Bharat @2047*, it is imperative that this growth is rooted in equality, inclusion, and justice. Women's empowerment lies at the core of this national vision, not just as a moral imperative but as a strategic enabler of sustainable development. A society that ensures the safety, dignity, and rights of its women builds a stronger foundation for progress for all.

The One Stop Centres (OSCs), established under Mission Shakti, are a critical step in this direction. These Centres provide a comprehensive, integrated support system to women affected by violence-bringing together medical assistance, legal aid, police facilitation, psychosocial counselling, and temporary shelter under one roof. The OSCs embody the government's unwavering commitment to stand with every woman in her moment of need, ensuring that support is available, accessible, and sensitive.

To further strengthen the reach and responsiveness of these Centres, the Ministry has developed a comprehensive Standard Operating Procedure (SoP). This document establishes a uniform, structured protocol for all stakeholders involved from Centre administrators and counsellors to police personnel, medical professionals, legal aid providers, and shelter homes. It reinforces the principles of confidentiality, non-discrimination, and survivor-centric care, and asserts that no woman shall be denied services due to lack of documentation or hesitation in disclosing her identity. By ensuring standardisation, strengthening inter-agency coordination, and reinforcing accountability, these guidelines enhance the operational efficiency and institutional integrity of the OSCs nationwide.

Our document is linked with India's commitment to the United Nations Sustainable Development Goals, particularly SDG 5 (Achieve Gender Equality and Empower All Women and Girls). By addressing violence against women, expanding access to justice, and creating integrated service mechanisms, this initiative contributes meaningfully to the elimination of gender-based discrimination and violence.

I commend the efforts of all those working at the grassroots staff of OSC, social workers, legal and medical professionals, police personnel, and community partners-whose tireless service gives real meaning to these policies. I urge all stakeholders to adopt and implement the SoP with compassion, commitment, and integrity.

Together, let us reaffirm our collective resolve to build a nation where every woman lives free from fear, supported in adversity, and empowered to shape her own future.



Sh. Anil Malik

Secretary, Ministry of Women and Child Development

Government of India has been emphasizing upon its commitment to women-led development in the transformation of India into a developed country by 2047. The Ministry of Women & Child Development has championed this concept of Nari Shakti at the core of nation building. It has introduced various institutional and policy framework to create genuine impact towards empowerment of Indian women.

One Stop Centres (OSCs) are central to this vision. As accessible frontline institutions, OSCs provide immediate coordinated and survivor-centric support to women facing violence. From legal aid and medical care to psychosocial counselling and temporary shelter, these centres serve as vital touch points within the broader ecosystem of women's safety and security.

Recognising the importance of quality & consistency of service delivery, the Ministry is pleased to present a Standard Operating Procedure (SOP) for One Stop Centres. This SOP provides a unified framework - detailing procedures, roles, and coordination mechanisms—to ensure that survivor's dignity, her privacy and timely support remain at the heart of every intervention. It also emphasises capacity building, inter-agency collaboration, and continuous learning for OSC personnel, keeping in mind the evolving forms of gender-based violence in both physical and digital spaces.

Women face new and varied challenges. From domestic violence and cyber harassment to trafficking and workplace abuse, these challenges are complex, diverse and often interlinked. This SOP serves both as a roadmap and a commitment—to ensure that every woman in need receives care that is professional, sensitive and just.

The Ministry extends its sincere gratitude to all stakeholders who contributed to this SOP and looks forward to continued partnerships in ensuring that OSCs remain a strong pillar of support for women across the nation.

Table of Content

- I. Introduction to One Stop Centres
 - A. Purpose and objectives of One Stop Centres
 - B. Guiding Principles for responding to women in distress
 - C. Scope of the Standard Operating Procedures
- II. Institutional Framework and Governance
- III. Infrastructure and facilities
 - A. Location and accessibility
 - B. Safe and secure premises
 - C. Private counselling rooms
 - D. Temporary shelter facilities
 - E. Child-friendly spaces
 - F. OSC vehicles
 - G. Signage and IEC materials
- IV. Staffing
 - A. Basic Qualification
 - B. Roles and Responsibilities
 - C. Qualities of OSC Staff
- V. Training and Capacity Building
 - A. Conduct of trainings
 - B. Essential trainings for OSC staff
 1. Induction Training
 2. Introduction to One Stop Centre
 3. Principles for Functioning of OSC
 4. Legal Framework
 5. Providing Care to Vulnerable Groups Facing Violence
 6. Psycho-social Support and Counselling
 7. Self-care and Dealing with Burnout
 8. Training on Communication Skills
 9. Specific trainings for OSC staff based on their roles and responsibilities
 - C. Role of District Collectors/Magistrate
 - D. Role of District Nodal Officer
 - E. Joint Inspection
 - F. Publicity and Awareness
- VI. Survivor-Centred Service Delivery
 - A. What is a survivor centred approach
 - B. Guiding principles of survivor centred approach

- VII. Case Management
 - A. What is Case Management
 - B. Steps in Case Management
 - C. Details of Case Management
 - 1. Introduction and engagement
 - 2. Case assessment
 - 3. Case action plan
 - 4. Implementing the Case Action Plan
 - 5. Case Follow-up
 - 6. Case closure
 - D. Other Provisions for Case Management
 - E. Coordination and Referral Mechanisms
- VIII. Monitoring, Supervision and Reporting on the Quality of Service Provision at OSCs
 - A. Monitoring Mechanism for the OSC Scheme
 - B. Monitoring and Supervision of Service Quality
 - 1. Case File Audits
 - 2. Mentoring and Supervision of OSC Staff
 - 3. Assessment of OSC Staff
 - 4. Survivor Feedback Surveys
 - C. Reporting
- IX. Community Engagement and Prevention Efforts
 - A. Outreach Strategy Development
 - B. Types of Community Engagement and Outreach Activities
 - C. Data Collection and Documentation
 - D. Post Event follow-up
- X. Self Care for OSC Staff
- XI. Crisis Management and Emergency Procedure
 - A. Initial Response and Triage (Golden Hour Response)
 - B. Detailed Assessment and Case Management
 - C. Collaboration with Law Enforcement and Protection Mechanisms
 - D. Shelter and Rehabilitation Services
 - E. Case Documentation and Reporting
 - F. Post-Crisis Follow-Up and Monitoring
 - G. Roles and Responsibilities
- XII. FAQs – One Stop Centre (OSC) SOP
- XIII. Mission Shakti Dashboard for OSC
- XIV. Annexures
 - A. CONSENT FORM
 - B. Inspection form

List of abbreviations

Abbreviation	Full Form
ADM	Additional District Magistrate
AHTU	Anti Human Trafficking Unit
ASHA	Accredited Social Health Activist
ASP	Additional Superintendent of Police
BNS	Bhartiya Nagrik Suraksha Sanhita
BNSS	Bharatiya Nagarik Suraksha Sanhita
BSW	Bachelor of Social Work
CA	Centre Administrator
CBO	CommunityBased Organization
CO	Circle Officer
CSO	Civil Society Organization
CWC	Child Welfare Committee
DC	Deputy Commissioner
DCP	Deputy Commissioner of Police
DM	District Magistrate
DLSA	District Legal Services Authority
DNO	District Nodal Officer
DPO	District Programme Officer / District Protection Officer
DCPU	District Child Protection Unit
DIR	Domestic Incident Report
DSP	Deputy Superintendent of Police
DV	Domestic Violence
DWCD	Department of Women and Child Development
FIR	First Information Report
FTSC	Fast Track Special Court
ID	Identification / Identification Number

Abbreviation	Full Form
IDI	InDepth Interview
IEC	Information, Education and Communication
IPC	Indian Penal Code
ITI	Industrial Training Institute
MC	Management Committee
MH	Mental Health
MIS	Management Information System
MoU	Memorandum of Understanding
MHP	Mental Health Professional
MSW	Master of Social Work
MWCD	Ministry of Women and Child Development
OSC	One Stop Centre
PLV	Para Legal Volunteer
POCSO / POCSO Act	Protection of Children from Sexual Offences / Act
POSH	Prevention of Sexual Harassment
PRI	Panchayati Raj Institution
PWD	Persons with Disabilities
SGBV	Sexual and GenderBased Violence
SLSA	State Legal Services Authority
SNO	State Nodal Officer
SOP	Standard Operating Procedure
SPNIWCD	Savitribai Phule National Institute of Women and Child Development
SSW	Standardized Needs Assessment Worksheet
SW	Social Welfare
UID	Unique Identification
VAW	Violence Against Women
WHD	Women Help Desk
WHL	Women Helpline
Mahila Thana	Women's Police Station (Mahila = Woman, Thana = Police Station)



Introduction to One Stop Centres



STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR ONE STOP CENTRES

I. Introduction to One Stop Centres

A. Purpose and objectives of OSCs

OSCs are established to:

- i. Provide integrated support and assistance to women in distress (both in private and public spaces) and women in distress, under one roof
- ii. Facilitate immediate emergency and non-emergency access to a range of services including medical, legal, psychosocial and counselling support under one roof to address all forms of violence

The **services provided** at OSCs include emergency rescue and response, medical assistance, police assistance, legal aid, psychosocial support and counselling, and short term shelter.

OSCs may also be equipped to provide forward linkages to institutionalized/ empanelled psycho-social/ legal counsellors for assisting survivors facing mental harassment or any other form of distress. They should connect survivors to government schemes / initiatives (economic and social) on a need basis through the State/ District level hubs for their development and empowerment. OSCs will maintain a list of all statutory authorities under applicable legislations to facilitate referrals/connect survivors on a need basis. They will also act as a link for Shakti Sadans for providing legal aid and psychosocial counselling to residents of the homes through a common pool of professionals.

OSCs are also the focal point at the district level for coordination and convergence with other initiatives under the Nirbhaya Fund such as Women Helplines, Anti Human Trafficking Units (AHTUs), Women Help Desks (WHDs), Mahila Thana, Special Fast Track Courts (FTSCs), District Legal Service Authority (DLSA) etc.

2. Guiding Principles for responding to women in distress

Violence against women is any act of violence that is directed at an individual based on their gender or sex. It is a form of discrimination that adversely affects individuals and communities, often rooted in social inequalities. It includes physical, sexual, psychological and economic harm and can occur in both public and private spaces.

Response for distressed women should be guided by survivor centred approaches that are aimed at creating a supportive and enabling environment where survivors' rights and choices are respected, their safety is ensured, and they are treated with respect and dignity.

A survivor centred approach is based on the following guiding principles:

- **Safety:** The safety and security of survivors and their children are of primary importance. OSC staff should create secure environments and implement procedures that protect survivors from further harm and ensure their wellbeing, both physical and psychological.
- **Confidentiality:** Survivors have the right to choose with whom they will or will not share their story/experience, and anyone with access to information about a survivor must not share that information without the explicit permission and informed consent of the survivor. This is critical to build trust and ensure that survivors feel safe disclosing their experiences. However, there are certain limits to confidentiality that are outlined in Chapter -VI "Survivor-Centred Service Delivery" of the SoP.
- **Respect:** All actions should be guided by respect for the rights, choices, and dignity of survivors. Their individual experiences and needs must be met with compassion and empathy, respecting their autonomy and choices at every stage. OSC staff should be non-judgmental of survivors' choices and uphold their right to choose, including when they decide to decline support services.
- **Non-discrimination:** Survivors should receive fair and equal treatment regardless of their age, caste, class, disability, sexual orientation, gender identity, religion, ethnicity, or any other characteristic; free from any bias or pre-judice

OSC staff should follow these guiding principles while responding to women in distress. Most importantly, survivors should not be denied access to services if they choose not to disclose information. To ensure survivorcentred care, OSC staff should reiterate to the survivor that they are not at fault for the violence they experience. Further details around operationalizing these principles are captured in Chapter VII- "Case management" of the SoP.

OSC is a component of Mission Shakti which is notified under Aadhar Act 7A. However, as the OSC is dealing with women in distress, so no services should be denied or delayed solely on the non disclosure of the identity and Aadhar.

B. Scope of the Standard Operating Procedure

These Standard Operating Procedures (SoP) provide a comprehensive framework for the operation and management of OneStop Centres (OSCs) in India, ensuring a coordinated and survivor-centric response to women in distress. The objectives of the SoP are to:

- i. Establish clear, consistent, and comprehensive guidelines to standardize operational processes and ensure uniformity in service delivery across all OSCs in the country
- ii. Define roles and responsibilities of diverse stakeholders, including OSC staff, health professionals, police officials, lawyers / legal aid authorities, and other service providers
- iii. Mainstream survivor-centered practices, prioritising the rights, safety and dignity of survivors
- iv. Strengthen coordination and communication among stakeholders involved in delivering support services to survivors of violence
- v. Establish procedures for timely and efficient responses to survivors' needs, including immediate medical, legal, and psychosocial support
- vi. Outline systems for comprehensive case management (including crisis management and emergency), documentation and data management
- vii. Standardize training and capacity building programmes aimed at enhancing the skills and knowledge of OSC personnel and other service providers
- viii. Establish accountability mechanisms for regular monitoring, reporting, and evaluation of OSC operations



Institutional Framework & Governance

C. Institutional Framework and Governance

1. National level

The Ministry of Women and Child Development (MWCD) is the nodal ministry responsible for policy formulation, budgetary regulation, overall administration and monitoring of OSCs at the national level. The Mission Shakti Scheme Implementation Guidelines (2022) and this SoP provide the overarching framework for the establishment and operation of OSCs in India. Policy review of schemes including revision/addition may be undertaken from time to time.

2. State level/UT level

At the State/UT level, the Department of Women and Child Development/Social Welfare will be responsible for overall direction and implementation of the scheme. A Management Committee (MC), that reports to the Director, DWCD, is established per OSC that is responsible for the day to day operation of OSCs.¹ in addition for regular review a committee headed by Administrative Secretary.

3. District level

At the district level, the scheme is implemented by a committee led by the District Magistrate/Collector and supported by Women and Child Development officers.

The MC will comprise of following members from the district where the OSC is located:

- District Magistrate/Commissioner (Chairperson of the Committee). DM/DC can designate other members.
- Superintendent of Police
- Secretary, District Legal Service Authority
- Chairperson of District Bar Council
- Chief Medical Officer
- District Programme Officer (DPO)/Protection Officer (PO)
- District Panchayat Officer
- Members of the Civil Society (3 members out of which at least 2 be women)
- Project officer ITDA/ITDP in district with ITDA/ITDP area. Any other member co-opted by the Chairperson

Functions of the MC include:

- Appraise the performance of the OSC
- Receive the financial accounts provided by the IA
- Review and appraise the performance of OSC
- Review the physical and financial progress of the OSC on a quarterly basis
- Report on the functioning of the OSC to the State Government through submission of monthly progress report (MPR) and quarterly physical and financial reports. The Utilisation Certificate and quarterly SoE will be submitted on bi annual basis to the State/UT.

Members are drawn from relevant departments, mirroring the State Committee. Meeting quarterly, the committee prepares Annual Action Plans for the district, block, and village/ward levels and ensures grants are linked to satisfactory performance. A joint inspection along with a fixed inspection schedule may be implemented along with the ADM rank or senior officer may be nominated as the incharge of OSC(s). The District Collector or District Magistrate acts as the primary authority at the district level, ensuring the smooth functioning of OSCs. They facilitate interdepartmental coordination and address challenges related to implementation and service delivery.

4. Convergence with other departments

The roles/responsibilities of key stakeholders in facilitating smooth functioning and ensuring effective service delivery at OSCs are as follows:

S. No.	Stakeholder	Role
1	Ministry/Department of Health and Family Welfare	• Formulation and updation (as required) of guidelines and procedures on medico legal care for survivors of sexual violence • Regular sensitization and capacity building of medical staff (doctors, nurses, paramedicals and other hospital staff) to ensure survivor centred response to cases of violence, in accordance with established procedures and guidelines • Capacity building of relevant medical professionals to ensure proper collection of evidence in cases of sexual violence • Compile and make available (at health facilities) directories of doctors/hospitals/ clinics (public & private) operational within the State/UT, with addresses and phone numbers of incharge/nodal doctors per hospital, and details of available ambulances (both public and private)

S. No.	Stakeholder	Role
2	Department of Home/Police	• Designate police officers for OSCs to facilitate required support, including for prompt and proper filing of FIRs. • Facilitate regular sensitization and capacity building of police officials handling cases related to women. • Regular inspection of Superintendent of police and monthly visit of nominated DSP/ASP rank officers and SHO of Mahila Thana.
3	State and District Legal Services Authority	• Prepare a list of dedicated lawyers as well as paralegal volunteers (district wise) ready to provide legal aid to survivors approaching OSCs • Support in ensuring expeditious disposal of cases • Support in facilitating access to compensation for survivors of violence • State may be advised to enter into an MoU with the SLSA to avail legal counselling services from the DLSA at the district level.
4	Social workers	• Provide immediate crisis intervention services to stabilize survivors and help them navigate the emergency/crisis situations • Provide emotional and psychological support to help survivors process trauma, access the desired support and regain their confidence

S. No.	Stakeholder	Role
		● Assist survivors in creating longterm recovery plans, including access to education/vocational training, employment opportunities, and re-integration into society
5	Shelter homes	● For survivors requiring extended shelter/housing, OSCs should coordinate with governmentrun or non-governmental shelter homes and facilities



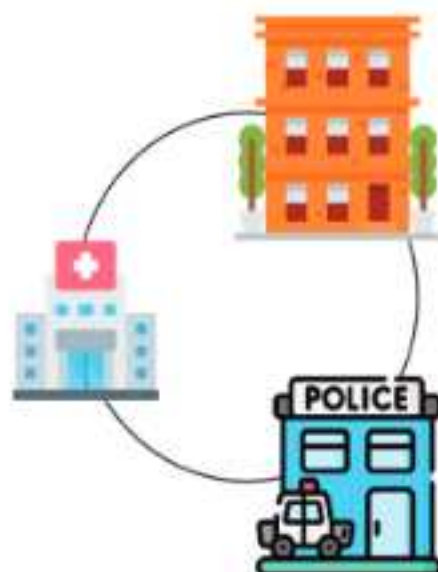
Infrastructure & facilities



D. Infrastructure and facilities

1. Location and accessibility

OSCs should be located within the district hospital/ medical facility. If it is not possible to locate them within the hospital, they may be located in a government/semi government building within a radius of 2 kms from the district hospital. If it is not possible to locate the OSC in an existing government/semi government accommodation, the OSC could be constructed on adequate land either within the hospital / medical facility or within a 2 km radius of the hospital/medical facility.



While OSCs currently provide temporary shelter for a maximum of 5 days, a longer stay may be required in specific cases where relocation to Shakti Sadan is not feasible. In such cases, Centre Administrators have the discretion to extend the stay up to 10 days on a case by case basis. For any further extension beyond 10 days, the District Nodal Officer (DNO)/District Program Officer (DPO) is authorized to allow an additional stay of up to 10 more days, ensuring victims have continuous access to essential services as required. However, efforts should be made to transfer the beneficiary to the nearest Shakti Sadan or some other institution, if required. Moreover, the extension may be taken up on case to case basis.

OSCs should be open all days of the week, offering services 24x7. The premises must be easily accessible by public transport, and must be barrierfree, featuring ramps with handrails, wide doorways, non-slip flooring, grab rails and elevators where required, to accommodate the needs of survivors with disabilities (including disability friendly transport options). The Centre Administrator will be responsible for ensuring the upkeep and maintenance of facilities intended for persons with disabilities.

2. Safe and secure premises with necessary infrastructure

OSCs must ensure 24x7 security through CCTV surveillance, controlled entry systems, and security guard/night guard to provide a safe environment for survivors and staff.

The premises should have a dedicated space (in the hospital / government or semigovernment building) and include:

- Clean waiting areas and common spaces (with adequate benches)
- Access to safe drinking water
- Clean toilets (that are accessible for survivors with disabilities)
- Corridors designed for comfort, safety, and accessibility, with adequate lighting, ventilation



- Emergency provisions such as fire safety measures and clearly marked accessible exits

The Centre Administrator will be responsible for ensuring the availability of the above mentioned facilities at the OSC.

3. Private counseling rooms

OSCs must have dedicated private counseling rooms, with both audio and visual privacy, to provide survivors with a confidential and safe space for emotional, psychological, and legal consultations.



The counselling rooms should be equipped with comfortable seating and appropriate communication aids, including devices for survivors with hearing or visual impairments, as well as access to trained personnel for sign language interpretation where needed.

The Centre Administrator will be responsible for ensuring the availability of the above mentioned facilities at the OSC.

4. Temporary shelter facilities

OSCs should have a minimum of five beds to provide temporary shelter facilities to distressed women and their children, where required (girls of all ages, and boys till the age of 12 years) for up to five days. On case to case basis, temporary shelter may be extended to 20 days. If any additional bed is required in an OSC due to higher occupancy, it may be provided through the existing administrative fund of the OSC, subject to the availability of space.



These shelters must include basic amenities such as clean linen, hygiene kits (comprising soap, tooth brush, tooth paste, shampoo, comb, hair oil, sanitary pads, sewing kit and diapers in case of infants etc), and accessible restrooms designed for survivors with disabilities.

The Centre Administrator will be responsible for ensuring the availability of the above mentioned facilities at the OSC.

5. Child-friendly spaces

OSCs should include child-friendly spaces to accommodate children accompanying survivors. These spaces should be safe, engaging for children (equipped with toys / books / basic amenities) to ensure their comfort and security. Separate spaces for breastfeeding or infant care should also be considered.

By incorporating child-friendly spaces, OSCs can better address holistic needs of survivors and their children, fostering a more supportive and conducive environment during their recovery process.



6. OSC Vehicle

To enhance the accessibility, outreach, and visibility of One Stop Centres (OSCs), the Ministry has approved the provision of dedicated vehicles for OSCs. These vehicles are intended to support critical functions such as rescue operations, factchecks, reintegration with families, and transportation for legal, medical, and police assistance. The vehicle is to carry address details of the OSC and contact information of Centre Administrators for public awareness. States/UTs are directed to utilize funds under the recurring head for immediate implementation. Further, to ensure consistency and visibility across States/UTs, the Ministry has standardised the vehicle branding design, advising the inclusion of logos for OSC, Women Helpline (WHL181), Child Helpline (CHL1098), and Beti Bachao Beti Padhao (BBBP). A model design layout for branding has also been provided to all States/UTs for necessary action.



7. Signages and Information Education Communication (IEC) relevant for survivors and service providers

Signages: All OSCs must display standardized signage boards, pamphlets and standees at key places/locations, including entrance of OSCs, women helpline control room, office of district magistrate, hospitals, subdivisional office, subblock offices, public spaces such as bus stops, train stations, markets, hospitals or police stations, state and district level events, fairs and exhibitions. The text on the signages should be in accordance with the template issued by MWCD, and should include services offered, days and time of operation, and contact number of the OSC. The size of the display board should be a minimum of 6 feet x 4 feet, and the signage at the entrance should be a minimum of 7 feet x 4 feet.

As per the directives, these signages and display boards should be made available in accessible formats, viz. braille, pictorial formats, and multiple languages.

Further, the standardized branding on the dedicated vehicles for the OSC has been issued by the Ministry. Given that different States and Union Territories have hired various types of vehicles, the States/UTs are advised to incorporate branding elements of OSC, Women Helpline (WHL) 181, Child Helpline (CHL) 1098, and the Beti Bachao Beti Padhao (BBBP) initiative.

The Centre Administrator will be responsible for ensuring the availability of the above mentioned facilities at the OSC.

IEC: Information Education Communication materials on distressed women should be available at all OSCs and displayed in prominent locations (lobby, waiting areas, consultation rooms), in multiple languages and formats (braille, pictorial formats etc.). Pamphlets on violence against women laws, policies and guidelines; as well as referral directories should also be available for survivors as well as service providers.

Apart from display boards, OSCs should also consider using audio visual / TV screen displaying awareness raising information on violence against women.

When working with persons with disabilities at OSCs, it's crucial to understand the nature and extent of their disability and make necessary adjustments to accommodate their needs. Instead of making any assumptions about a survivor's disability, the OSC staff should respectfully ask the survivor about necessary measures that may be required to provide support. Responding to survivors with disabilities may require additional time and patience to allow space for them to express themselves comfortably.

There shall be no assumption that a person with a disability cannot provide a history of events, especially in cases of sexual violence. The OSC case worker,

Centre Administrator and psycho social counsellor shall be mindful that care givers/guardians of persons with disabilities can also be perpetrators of abuse and it is the responsibility of the OSC staff to ensure the survivor's narratives are not influenced or controlled by them.

In case of speech, hearing, or cognitive disabilities, the OSC shall arrange for interpreters or special educators with the help of the district Officers. The OSC case worker or psycho social counsellor or Centre Administrator shall be present during interactions with interpreters to ensure accurate communication.



STATE
LOGO



MISSION SHAKTI ONE STOP CENTRE (OSC)

ADDRESS:

DISTRICT:

STATE:

CONTACT NO. :

ONE STOP CENTRE provides integrated support & assistance under one roof 24X7 to women in distress.

Services

MEDICAL AID | LEGAL AID | TEMPORARY SHELTER | POLICE ASSISTANCE | PSYCHOSOCIAL COUNSELLING



MISSION SHAKTI ONE STOP CENTRE (OSC)

ADDRESS:

DISTRICT:

STATE:

CONTACT NO. :

**ONE STOP CENTRE provides integrated
support & assistance under one roof
24X7 to women in distress.**

Services

**MEDICAL AID | LEGAL AID | TEMPORARY SHELTER
POLICE ASSISTANCE | PSYCHOSOCIAL COUNSELLING**



Human Resources



II. Staffing

In order to ensure effective functioning of OSCs, all OSCs must be equipped with the following staff:

- i. Centre Administrator (01)
- ii. Case Workers (2)
- iii. Psycho- Social Counsellor (01)
- iv. Para- Medical staff (01)
- v. Para Legal Officer/Lawyer (01)
- vi. IT staff (01)
- vii. Multi-purpose helper (03)
- viii. Security/Night Guard (Round the clock in shifts) (03)



A. Basic qualifications

The basic qualifications of the OSC staff are provided in the table below:

S. No	Position	Basic Qualifications
1	Centre Administrator	The Centre Administrator should be a woman, a resident of the local community (so that local human resource and expertise is utilised for effective functioning of the centre) and possess the following basic qualifications: · A Master's degree in law/ Social work/ Sociology/ Social Science/ Psychology · Minimum five years of experience of working on women related relevant domains in an administrative setup with a Government or Non-Government project/ programme · Preferably atleast one year of experience of counselling experience

S. No	Position	Basic Qualifications
2	Case Workers (2)	The Case worker should be a woman, a resident of the local community (so that local human resource and expertise is utilised for effective functioning of the centre) and possess the following basic qualifications: · A Bachelor's degree in law/ social work/ sociology/ social science/ psychology · Minimum three years of experience of working on women related relevant domains in a Government or Non-Government project/programme CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.
3	Para Legal Officer/Lawyer (1)	In the absence of Legal Advisors provided by District Legal Services Authority, legal counselling service could be outsourced to any person with the following qualifications: · A degree in Law/with legal training or knowledge of laws · Minimum of three years of experience of working in a Government or Non- Government women related project/programme at the district level, or · A practicing Lawyer with at least two years of experience of litigation in any court of law CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.
4	Para Medical Officer (1)	In the absence of a regular Para Medical Personnel provided by District Health Authorities, medical assistance service could be outsourced to any woman with the following qualifications: · Professional degree / diploma in paramedics with a background in the health sector · Minimum three years of experience of working with a Government or Non-Government health project/ programme at the district level

S. No	Position	Basic Qualifications
		CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.
5	Psycho- Social Counsellor (1)	The Counselor should be a woman and possess the following qualifications: · Degree / Diploma in psychology / psychiatry / neurosciences with a background in the health sector · Preferably minimum three years of experience of working with a Government or Non-Government health project/ programme at the district level CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.
6	IT Staff/ Office Assistant with knowledge of Computers (1)	IT Staff ,preferably a woman should possess the following qualifications - · Bachelors degree with a diploma in computers/ IT · · Minimum three years of experience in data management, process documentation and webbased reporting formats and video conferencing at the State or district level with Government or Non-Governmental/ ITbased organizations CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.
7	Multi- Purpose Worker (1)	Multi- Purpose worker preferably a woman can be any person who is literate with knowledge / experience of working in the relevant domain. (Preference will be given to an individual with a High School degree) CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.

S. No	Position	Basic Qualifications
8	Security Guard/ Night Guard(3)	Services of a Security Guard can be outsourced to any person with the following qualifications: Minimum two years of experience of working as a security guard in a government or reputed organization at the district/ state level. (Preference will be given to a retired military / paramilitary personnel) CA may assign any other work related to OSC to any of the staff from time to time.

Provision of Flexibility in Staffing Structure

In recognition of operational realities and feedback from States/UTs, the Ministry of Women and Child Development permits flexibility in staffing at One Stop Centres (OSCs), within the prescribed ceiling of ₹2.35 lakh per OSC per month for management costs and a staff cap of 13 personnel per OSC.

States/UTs may revise the staffing composition (excluding the post of Centre Administrator) based on local needs and feasibility, subject to the approval of the Administrative Secretary. This flexibility aims to improve efficiency and service delivery at the grassroots level.

Key considerations include:

- Hospital-based OSCs: Where OSCs are co-located within hospital premises, services such as medical aid, security, and housekeeping may already be provided by the hospital. In such cases, separate recruitment of Para-Medical Personnel, Security Guards, or Multi-Purpose Staff may not be mandatory.
- Local police arrangements: In OSCs where local police departments provide 24x7 security, there may be no requirement for dedicated OSC security staff.
- Legal support by DLSA: In OSCs, where District Legal Services Authorities (DLSA) extend legal assistance, recruiting Para-Legal Personnel/Lawyers may not be required.
- Staff substitution flexibility: States/UTs may consider replacing posts such as Para-Medical Personnel, Para-Legal Personnel/Lawyer, Multi-purpose Staff, or Security Guards with additional Case Workers, Psycho-social Counsellors, or Drivers, based on contextual needs, while remaining within the overall staff and cost ceilings.
- States/UTs may be required to justify such changes and reflect them on the OSC portal after obtaining due administrative approval.

B. Roles and Responsibilities

The roles and responsibilities of OSC staff are outlined below:

S. No	Position	Primary responsibilities	Secondary responsibilities
1	Centre Administrator	The Primary responsibilities of the Centre Administrator are: - Hold overall charge of the OSC - Act as the first point of contact for a survivor accessing OSC services - Oversee and monitor functioning of OSC staff and provide guidance and support wherever needed - Facilitate capacity building of staff - Map and coordinate with key stakeholders (hospital, police station, legal aid, advanced mental health support, livelihoods) to develop referral linkages - Ensure confidentiality and data protection by safe handling of personal data and sensitive information including case files and history of survivors - Initiate outreach and awareness programs to create awareness on services available at the OSC - Review the monthly/quarterly reports for submission to Management Committee	The Centre Administrator will interact with every survivor accessing the OSC and will also have the following responsibilities: - Supervision of each case - Consolidate a list of agencies/individuals providing/willing to provide legal/medical/psychosocial counselling services at the OSC - Coordinate with CSOs/NGOS/CBOs working on preventing and addressing violence against women including Gender Cells, Women's Study Centres at Universities to seek technical inputs for training and capacity building of OSC staff - Review and approve the case action plan prepared by the case worker. - Lead the outreach activities along with other staff of OSCs. - Coordinate with police and other institutions.

S. No	Position	Primary responsibilities	Secondary responsibilities
2	Case workers	Case workers will have the following responsibilities: • Documentation of case history of survivor • Seek consent and fill out all case management forms • Assess needs of survivor (immediate safety needs, medical needs, psychosocial needs) and gather basic information • Inform survivor about available services (health, mental health, justice, safety) • Develop case action plan and work with survivor to identify interventions to address their needs • Connect survivor to relevant services and support in accessing services in collaboration with the Centre Administrator • Support survivor in preparing a safety plan to ensure their safety and security • Followup with survivor to assess status of survivor's situation • Ensure case closure in a safe and supportive environment	Case worker will support the Centre Administrator in: • Coordinating with relevant services for survivors • Undertaking outreach activities • She will seek support of the Centre Administrator for review of the case action plan.

S. No	Position	Primary responsibilities	Secondary responsibilities
3	Para Legal officer/ Lawyer	Para Legal officer will: - Orient the survivor about their legal rights - Support/guide the survivor to initiate legal proceedings against the abuse/violence suffered, if they would like to - Coordinate with the Public Prosecutor or the SLSA/DLSA Lawyers, to support the survivor even after the case has been filed in court as well as to ensure the case is followed up to its logical conclusion - Simplify legal procedures for the survivor - Facilitate speedy and hassle free police and court proceedings through the use of video conferencing facilities for recording the statement of the survivor	Para legal officer will assist the centre administrator and case worker for: - Understanding the legal nuances involved during case assessment - Coordinating with the police and other institutions under the law
4	Para Medical Officer	Para medical officer will: - Provide first aid and immediate lifesaving medical assistance to the survivor until they reach the hospital. - Accompany the survivor to the hospital. (In cases of survivors of sexual violence, she will ensure strict compliance to procedures developed by MoHFW for provision of medicolegal care and conduct of forensic examination and other tests by doctors). - Help in drafting medical case history of the survivor.	Para medical officer will assist the centre administrator for - Conduct of outreach and awareness programs in the community - Coordinating with health professionals and other stakeholders at the hospital.

S. No	Position	Primary responsibilities	Secondary responsibilities
5	Psycho-Social Counsellor	Psychosocial counsellor will: - Provide psycho- social support and counselling to the survivor - Assess the survivor's mental health, by conducting psychometric tests - Support survivor in accessing services based on their needs.	Psycho social counsellor will also provide support for: - Drafting the case history of the survivor (to case worker). - Conducting outreach and awareness programs in the community (to centre administrator)
6	IT Staff/ Office Assistant with computer knowledge	IT staff will: - Register the case in the Mission Shakti OSC dashboard. - Keep record of CCTV footage and help in arranging video conferencing facility at OSC. - Draft the monthly/quarterly report based on the MIS, web based data collection (The report will be approved by the centre administrator for submission to the Management Committee)	- IT staff will support Centre Administrator and Case worker to follow strict procedures to maintain privacy with regard to data generated and ensure that name and other details of the survivor remain confidential.
7	Multi-purpose Helper	Multipurpose worker will: - Maintain hygiene and sanitation at OSC - Maintain visitor register, provide information on legal aid/ police/ medical assistance sheet to survivors - Offer water to visitors - Ensure cleanliness of the temporary shelter rooms (weekly change of bedsheets, pillow covers) and toilets, disposal of garbage	The Multipurpose worker will also: - Undertake any other ancillary work as requested by the centre administrator - Inform the centre administrator in case of shortage of supplies

S. No	Position	Primary responsibilities	Secondary responsibilities
		Provide basic kit (containing soap, comb, shampoo, sanitary pad, toothbrush, toothpaste, diapers - in case of infants) and sewing kit to survivors availing the temporary shelter facility at the OSC	
8	Security Guard/ Night Guard	The Security Guard/ Night Guard would be responsible for: - Overall security of OSC - Safety of all capital assets, furniture and equipment at OSC - Monitoring access to the OSC premises and ensure only authorized personnel and visitors enter the premises	The Security Guard will also ensure compliance with safety procedures and procedures within the OSC.

* District administration may assign any other work related to OSC to any of the staff



C. Qualities of OSC staff

The relationship between OSC staff and survivors determines if services provided have been effective in enabling the survivor to recover and feel empowered. Research has shown that certain qualities like warmth, respect, soft spoken, empathy and acceptance are important for developing a relationship of trust. While qualities are often considered innate, they can be developed over time.

The relationship between OSC staff and survivors determines if services provided have been effective in enabling the survivor to recover and feel empowered. Research has shown that certain qualities like warmth, respect, soft spoken, empathy and acceptance are important for developing a relationship of trust. While qualities are often considered innate, they can be developed over time with mentoring and practice. Given below are some qualities that staff at OSCs should be able to demonstrate:

Warmth: Staff should demonstrate qualities of kindness, being accepting and non-judgmental. Warmth can create a climate of safety and trust and encourage survivors to open up. Warmth can be expressed through appropriate facial expressions, giving one's full attention to the survivor, and using a calm, kind tone of voice.

Empathy: 'Being empathic' or 'having empathy' is best described as being able to imagine oneself in another person's situation, including imagining their world views, assumptions and beliefs. OSC staff can demonstrate empathy by listening attentively to survivors, making every effort to comprehend their experiences from their viewpoint and validating their feelings.

Respect: Respect means 'positive regard'. Respect is also closely linked to acceptance, and being nonjudgmental of the survivor and being able to understand and highlight the survivors' strengths. Blaming, reacting defensively, and attempting to pressurise survivors indicate a lack of respect.

Selfawareness: OSC staff are individuals whose beliefs and values are impacted by culture, religion, gender, sexual orientation, socioeconomic status and family and personal history. Staff need to be aware of how their beliefs and values may bias them towards a survivor. It is therefore important that staff reflect on their own discriminatory beliefs and norms and examine how these could influence their response to survivors so that their responses are not biased.



One Stop Centres provide integrated support and assistance to all women affected by violence and in distress, irrespective of caste, religion, etc both in private and public spaces under one roof

5



**Training &
Capacity Building**

VI. Training and capacity building

Staff at OSCs are mandated to undergo comprehensive training to ensure they provide survivor centred care and are equipped to handle the needs of survivors with compassion, skill and respect. Staff training should be designed so as to equip staff with the practical and emotional aspects of assisting survivors.

1. Conduct of trainings

- **In person trainings:** The Savitribai Phule National Institute of Women And Child Development has been designated as the Nodal agency for organizing training programmes for OSC staff. Savitribai Phule National Institute of Women And Child Development has been given the task of training Master trainers from all States and equipping them with necessary skills to further train other OSC functionaries.

The States/UTs may also request Savitribai Phule National Institute of Women And Child Development to provide induction training to all personnel involved in the functioning of OSC in their respective State/UTs. Towards fulfilling this objective, the State will coordinate with various line departments to ensure that individuals from various departments providing services at OSC (Police, para legal worker, para medical worker) can be sensitized and trained for responding to survivors of violence.

- **Online trainings:** Self paced online trainings which are under consideration may be conducted that OSC staff can undertake for updation of knowledge and skills on a range of issues in connection with violence and provision of survivor centred care.
- **Learning and Development module :** A Learning and Development module for the continuous capacity building of OSC staff may be developed, with training materials made available in digital, audio, or video formats, in collaboration with Savitribai Phule National Institute of Women And Child Development or other relevant agencies.

2. Essential training for OSC staff

2. 1.1 Induction training

Induction training should be designed to familiarize staff with policies, procedures, and the specific role of each staff in the OSC. Training should also include the key principles for providing care to survivors. Training may be conducted through various modes such as online sessions, offline modules, or inperson workshops, depending on feasibility and context.

The broad aim of the training should be to provide support to survivors while adhering to ethical standards. Key issues that can form a part of the induction training include:

2.1.1 Introduction to the One Stop Centre

- **Mission and Vision of the OSC:** The purpose for establishing OSCs, approach of the centre in supporting survivors, and the values that guide the work of the OSC.
- **Structure and Key Roles of OSC staff:** Organizational hierarchy, roles and responsibilities of staff, team work and coordination between staff members
- **Services provided at the OSC:** Overview of the services provided by the OSC- Emergency response and rescue services, medical assistance, police support for lodging FIR/DIR, psycho social support and counselling, legal aid and temporary shelter
- **Code of Conduct:** Expectations regarding staff behaviour, ethical standards, and OSCs commitment to maintaining a safe and respectful environment.

2.1.2 Principles for functioning of OSC

- **Survivor centred care:** Principles of survivorcentred care - empowerment, choice, respect, and avoiding retraumatization
- **Confidentiality and data protection:** Training on maintaining confidentiality and the conditions under which information can or must be shared, respecting survivors' rights and autonomy. Training should also include data security measures, viz. handling sensitive data and personal information with care.
- **Mandatory Reporting:** Clear guidelines on the need for mandatory reporting in cases of sexual abuse particularly child sexual abuse and how to handle situations when a survivor does not consent to share information
- **Cultural Sensitivity:** Training on sensitivity to local cultural norms and practices and how they might impact the way survivors experience and respond to violence, should form a critical part of the induction training

2.1.3. Legal framework

- **Understanding legal rights:** Training should include a component on laws to deal with violence against women and harmful practices, including reporting requirements and the rights of survivors under these laws.
- **Referral systems:** Training should enable staff to develop an understanding of referral pathways for medical, legal, psycho- social support.
- **Creating Safety Plans:** Training on helping survivors create personalized safety plans, including shelter options, legal assistance, and strategies for avoiding further harm

2.1.4. Providing care to vulnerable groups facing violence

- **Children:** Specific training on recognizing signs of violence in children and offering age-appropriate support
- **Persons with disabilities:** Training on how survivors with disabilities may experience and express violence differently and how to offer appropriate support

2.1.5. Psychosocial support and Counselling

- **Basic Counselling Skills:** Training should include key components of counselling to provide survivors with emotional support
- **Referral to Specialists:** Staff should be trained on recognizing when to refer survivors to advanced mental health support

2.1.6. Selfcare and dealing with burnout

- **Dealing with compassion fatigue:** Staff should be trained to recognize the signs of burnout and be trained on strategies for selfcare and emotional resilience to deal with vicarious trauma and compassion fatigue.

2.2. Training on Communication skills

OSC staff should also be trained on effective communication strategies, including patient listening, managing difficult conversations with survivors, and on engaging with survivors who have faced severe trauma.

2.3. Specific trainings for OSC staff based on their roles and responsibilities

In addition to the induction training, staff in the OSC need to be trained on different aspects based on their roles and responsibilities.

- **Collaboration with external agencies:** Centre administrators need to be oriented and trained on working with law enforcement agencies and on ensuring that survivors are not revictimised in the criminal justice process. Centre Administrators should also be trained on coordination with CSOs, shelter homes and other services that a survivor might require
 - **Case Management:** Centre administrators and case workers need to be trained on core aspects of case management. This training would include- engaging with a survivor, assessment of survivors needs, developing a case action plan, implementing a case action plan, follow up and case closure
 - **Counselling and Psychosocial support:** Counsellors need to be trained on psychosocial first aid, advanced counselling skills and on dealing with depression, anxiety, self-harm and suicidal ideations. Their training should also include working with and counselling perpetrators.
- 2 **Professional development programmes:** Regular professional development programmes should be organised for OSC staff to provide updates on amendments to laws, best practices and innovations in their area of work.

3. Role of District Collectors/ Magistrates

The District Collector/District Magistrate will be responsible to ensure that induction training is provided to all personnel involved in the functioning of OSCs. Towards fulfilling this objective, the District Collector/District Magistrate will coordinate with its various line departments so that individuals from other departments providing services at OSCs can be sensitized and trained in responding to survivors of violence. District Collector/District Magistrate will have the liberty to involve CSOs, civil society groups, community based groups, institutions or resource persons for imparting training. Additionally, Gender Cells, Women's Studies Centres in Universities could also be involved for training and capacity building. District Magistrates/Collectors and Superintendents of Police/DCPs should inspect the OSCs in their jurisdiction at least once every quarter.

Role of District Nodal Officer:

The District Nodal Officer plays a crucial role in ensuring effective implementation and monitoring of the One Stop Centres (OSCs). They are responsible for overseeing compliance with prescribed signage and IEC standards, ensuring that appropriate materials are placed prominently at the OSC entrance and other key locations. The Nodal Officer must ensure that the information displayed is accurate, clear, and accessible to the general public. Furthermore, they are tasked with monitoring awareness efforts, coordinating with relevant departments, and facilitating continuous improvement in visibility and service delivery.

Joint Inspections:

To strengthen accountability and ensure consistent monitoring, a fixed inspection schedule is to be implemented. One Additional District Magistrate (ADM) rank or senior officer may be nominated as the incharge of OSC(s) and must conduct inspections at least once a month, accompanied by the Area DSP/ASP/CO and the incharge of Mahila Thana. Additionally, District Magistrates/Collectors and Superintendents of Police/DCPs should inspect the OSCs in their jurisdiction at least once every quarter. These joint inspections aim to assess the functionality, service delivery, infrastructure, and adherence to visibility norms. The inspection form has been annexed.

Publicity and Awareness:

Enhancing public awareness about the services offered by OSCs and the Women Helpline is critical for ensuring accessibility and utilization. To address ongoing gaps in visibility, States/UTs may use standardized signage boards, pamphlets, and standees at strategic public locations such as hospitals, bus stops, markets, police stations, and administrative offices. These materials should be prominently displayed and maintained regularly. States/UTs must ensure compliance with visibility procedures and encourage participation in public events, fairs, and exhibitions to maximize outreach and inform citizens of available support services.





Survivor-Centred Service Delivery

I. Survivor centred service delivery

A key guiding principle for providing care to distressed women is using a survivor centered approach which ensures that survivors of violence are supported in ways that promote their well-being, autonomy, and longterm recovery, and minimize further harm and retraumatization.

1. What is a survivor centered approach?

A survivor centered approach aims to create a safe and supportive environment in which survivors rights are respected and survivors are treated with dignity and respect. A survivor centered approach recognizes that every survivor

- Has equal right to care and support
- Is different and unique
- Will react differently to their experience of violence
- Has different strengths, capacities, resources, coping mechanisms and needs
- Has the right, (appropriate to their age and circumstances) to decide who should know about what has happened and what should happen next
- Should be believed and be treated with respect, kindness and empathy

Using a survivor centred approach means that OSC staff engage in the following:

• Validate the survivor's experience:

A survivor centred approach highlights the importance of demonstrating positive regard for survivors and communicating to them that service providers believe and do not judge them, their experience or their decisions about what to do

• Empower the survivor:

A survivor centred approach puts the individual at the centre of the helping process and aims to empower them. An experience of violence may take away a person's control over their body and mind - interactions of the OSC staff with a survivor should aim to restore their sense of control by making sure they are the decision makers throughout the process.

• Emphasize the survivor's strengths:

A survivor centred approach recognizes that survivors have different ways of coping and problem-solving. It involves an understanding of the survivors strengths and building upon them to facilitate recovery. This strengths based approach recognizes that survivors have existing ways of coping and builds on their inherent resilience.

• Value the survivor service provider relationship:

A survivor centred approach emphasizes that a service provider's relationship with the survivor has the potential to be a source of support and empathy and is a starting point for healing. Service providers must view all interactions with the survivor as opportunities to build trust.

2. Guiding principles of a survivor centered approach

As mentioned in the introductory chapter, OSCs should adhere to the following guiding principles for providing survivor centered care and support

- **Safety: Survivors should feel safe in accessing services at the OSC without fear of retaliation or further harm**

This refers to both physical safety and security and to a sense of psychological and emotional safety. The safety and security of the survivor, her children, other family members, and those assisting her, should be a key priority for all service providers at the OSC. Women and girls who disclose an incident of violence or a history of abuse are often at high risk of further violence from the perpetrator, or the perpetrators family due to patriarchal notions of honour. Intimate partner violence and conflict related sexual violence may present complex safety risks for the survivor and those around her. OSC service providers should undertake a risk analysis and provide support upholding the principle of 'doing no harm'.

- **Non-Discrimination: OSC services are inclusive and accessible to everyone, free from bias or prejudice**

Non- discrimination means that all survivors have the right to the best possible assistance and should receive care, support, and services without discrimination based on gender, age, religion, caste, disability, sexual orientation, gender identity or any other status. Every survivor should be treated with dignity and respect, regardless of their background. Staff should be equipped with knowledge, skills and attitudes on inclusive programming.

- **Respect and self- determination: OSC service providers should respect the choices, rights and dignity of survivors in all aspects of service provision**

Respect and self- determination means that survivors should have control over the decisions regarding their own lives. This includes the freedom to make choices about the kind of services they receive, whether or not to report the violence, and how to proceed with their healing journey. If the dignity, wishes and rights of a survivor are not respected, it can increase their feeling of helplessness, self- blame and reduce the effectiveness of interventions.

This also means that services should be provided in a way that is culturally relevant and sensitive to the survivor's background, beliefs, and traditions.

- **Confidentiality: All interactions and information shared by the survivor must be handled with strict confidentiality to build trust**

Confidentiality refers to a survivor's right to choose with whom they will or will not share any information about the incident of violence. It means that anyone who has access to information about a survivor must not share any information without the explicit permission and informed consent of the survivor. Confidentiality promotes and supports safety, trust and empowerment. Breaching confidentiality can put the survivor and others at risk of further harm.

Survivors should be explained the limits to confidentiality, in situations where mandatory reporting is necessary as per the existing laws. For e.g. in cases of sexual assault, service providers are mandated to inform police about the incident (Section 19 of Protection of Children from Sexual Offences (POCSO) Act and Section 397 of Bhartiya Nagrik Suraksha Sanhita (BNNS) direct service providers to mandatorily inform police if a survivor of sexual violence reports to them).

Survivor centered care also entails provision of comprehensive support to a survivor. This means that OSC staff should adopt a holistic approach to care and service providers should address the physical, emotional, legal, and social needs of the survivor. This may include medical care, mental health support, legal assistance, and access to shelter, food, or economic resources. Emotional, physical, and psychological healing may take time, and care providers should offer continuous support through the survivor's recovery journey.



Case Management

II. Case Management

a. What is Case Management?

Case management is a collaborative process that engages a range of service providers to meet a survivor's immediate needs and support longterm recovery. Effective case management ensures informed consent and confidentiality, respects the survivor's wishes, and provides inclusive services and support without discrimination. Case management is responsive to the unique needs of each survivor. It is important that survivors are provided with comprehensive information so they can make informed choices, including choices about using multisectoral response services (health, psychosocial, legal, security) and the possible consequences of accessing those services. Case management also involves conducting safety assessments and safety planning and identifying strengths and assets the survivor has to cope with the consequences of their experiences and support the survivor in using those.

2. Steps in Case Management

Case management services will be provided by the Case Worker, under the guidance of the Centre Administrator. The case worker will seek the support of the Psycho-social Counsellor for assessing the mental health of the survivor and providing initial mental health support. Case workers will seek support of other staff like paramedical staff, paralegal officers during referrals. The key steps in case management are as follows:

S. No	Steps	Tasks	OSC staff incharge	Documents required
Step 1	Introduction & engagement	• Greet and comfort the survivor. • Build trust & rapport. • Assess immediate safety • Explain confidentiality and its limits • Obtain permission (informed consent) to engage the person in services	Center Administrator and Case Worker	Registration Form • Consent Form • Any case referred from other institutions / organizations may be registered on the dashboard • Survivor visits the offices, the registration to be completed. • For cases coming through "Book Appointment at OSC", the OSC may contact the survivor & register their cases.

Step 2	Assessment	• Understand the survivor's situation, problems and identify immediate needs. • Provide immediate emotional support. • Give information. • Determine whether • the survivor wants further case management services.	The case worker would conduct the basic assessment and document the case history of the survivor. The psycho-social counsellor will assess the mental health of the survivor using psychometric tests.	- Case assessment form - Services to be provided to the survivor may be identified and provided
Step 3	Case action planning	- Develop a case plan based on assessment with the survivor - Obtain consent for making referrals - Document the plan	The case action plan would be prepared by the case worker with the assistance of the counsellor, para medical and para legal staff, under the guidance of the Center Administrator. The case action plan would be tailored to suit the needs of the survivors.	

Step 4	Implementation of case action plan	- Assist and advocate for survivors to obtain quality services - Provide direct support (if relevant) - Lead case coordination	The Case worker would ensure that the case action plan is implemented along with the involvement of all other stakeholders. This will involve coordination with referral services and facilitating linkages of survivors and services they require.	- Inter Departmental referral form - Module for the online transfer of cases and related details from OSC to Shakti Sadan will be developed shortly.
Step 5	Case followup	- Follow up on the case and monitor progress. - Reassess safety and other key needs. - Implement a revised action plan (if needed)	Case follow up will be conducted by the Case Worker who will assess if the survivor needs further assistance after their initial needs have been met. The Case worker will continuously monitor progress, reassess safety, and identify evolving needs.	- Case Follow-Up - Depending on emergency and non-emergency cases, follow up for cases is to be done.
Step 6	Case closure	Assess and plan for case closure.	The case worker along with the consensus of the centre administrator and counsellor would be responsible for closing the case.	Online procedure.

Case management ensures that a survivor receives crisis and longer term psychosocial support. The case management process is not linear and, in emergencies, it is often difficult to complete all case management steps. Case workers should prioritise survivors' immediate needs and choices, including their safety and security, and access to health care and psychosocial support.

3. Details of Case Management

The steps of case management have been detailed below:

3.1 Introduction and Engagement:

OSC staff must make the survivor feel safe and calm and give them information about the services offered at the OSC. Staff must seek consent from the survivor to work with them.

3.1.1: Greeting and comforting the survivor:

OSC staff are required to:

- Ensure the physical space is safe, private and the survivor feels safe to speak and share their story
- Greet the survivor as a stranger is greeted based on local culture
- Avoid having a desk or table between you. Ask the survivor if they are comfortable.
- Introduce yourself and explain who you are in simple terms. Ask the person if they are comfortable sharing their name.

3.1.2: Engaging the survivor in services:

OSC staff are required to:

- Determine if the survivor wants to receive case management services
- Obtain informed consent from the survivor in the consent form (Sample consent form included in the Annexure)

What is Informed Consent?

Informed consent is the voluntary agreement by an individual. It is intended to protect the rights of the survivor and ensure that they are fully aware of the limitations, risks and benefits of receiving services. Getting informed consent is an ethical obligation, and it is a survivor's right that must be protected. In case management, getting informed consent is also an important part of building trust with a survivor. It is a way to promote the person's self-determination and start restoring their power and control.

When to get informed consent?

Conversations with a survivor about informed consent are ongoing throughout the case management process. Informed consent should be obtained in the following cases:

- Before beginning the assessment, that is, before listening to a survivor's story, gathering or documenting any information about the survivor's case.
- Before making case referrals. Any time information is shared with other service providers who can help the survivor meet their needs, permission must be sought.
- Before any action is taken by the case worker on behalf of the survivor. For example, carrying out advocacy or case coordination.
- However all the above procedures may be adopted as per the situation and vary time to time on the basis of gravity of case.

When is informed consent not required?

- Where a survivor requires urgent medical attention and life saving help
- Where there are concerns about the immediate physical safety of survivors or their children or in case there is a concern that a survivor may harm themselves
- Where there are mandatory reporting laws that obligate service providers to report to police For e.g. in cases of sexual assault, service providers are mandated to inform police about the incident (Section 19 of Protection of Children from Sexual Offences (POCSO) Act and Section 397 of Bhartiya Nagrik Suraksha Sanhita (BNNS) direct service providers to mandatorily inform police if a survivor of sexual violence reports to them). In case a survivor objects to mandatory reporting, listen to why they are objecting and document informed refusal.

Note: It may be noted that no services can be denied on the basis of noncompliance of any of the above points.

After obtaining the informed consent of the survivor, a Unique ID shall be generated along with a Case Registration ID. If the survivor has previously availed services from the same or another OSC, a new Case Registration ID will be created under the existing Unique ID.

This will ensure accurate case tracking, facilitates referrals and coordination between OSCs, prevents duplication, and helps share case history to avoid retraumatization of the survivor.

3.2. Case Assessment:

Case assessment is defined as the act of gathering information about a survivor and using it with the survivor to make decisions about the survivor's care with consent. The steps that OSC staff need to undertake for case assessment are as follows:

3.2.1 Facilitate survivor's disclosure:

To support survivors and make them feel at ease, case workers should:

- Invite the survivor to share their story with openended questions, listening carefully and observing their body language for signs of discomfort.
- Check in regularly to ensure they feel comfortable continuing, and if they express discomfort, stop immediately.
- Offer encouragement and empathy through verbal and non-verbal communication, responding to their disclosure with compassion and validation.
- Ask only necessary clarifying questions after they have shared their story, focusing on their needs and wellbeing.
- Respond to the survivor's disclosure with compassion, validation and reassurance.

Responding to survivors's disclosure:

- Validate and empower the survivor by saying, "You are very brave for sharing your story"
- Continue to build trust by saying, "I believe you."
- Express empathy by saying, "I am sorry this happened to you," or "I am so sorry you are going through this."
- Provide reassurance that what happened was not their fault by saying "You are not to blame" or "What happened was not your fault."

3.2.2 Assessment of Needs:

- Assess the nature of the violence, including any physical harm or penetration, to determine the need for urgent medical care.
- Assess the nature of the violence, including any physical harm or penetration, to determine the need for urgent medical care.
- Conduct a detailed assessment covering physical safety, medical needs, legal support, psychosocial support and shelter requirements.
- Evaluate safety needs by identifying risks, existing safety strategies, and support systems, and discuss options like temporary shelter if needed.
- To assess health needs determine the nature, timing, and impact of the incident, providing information on medical treatment, and facilitating referrals for timesensitive care.
- Assess psychosocial needs by observing emotional and behavioral changes, offering reassurance, and normalizing feelings of distress.
- Inform survivors of their legal rights and guide them through options for justice if they choose to pursue it.
- Practical needs like shelter, food, and transport should also be addressed to ensure their overall well-being.

3.2.4. Suicide risk assessment and support

Suicide risk assessment is critical for survivors of violence.

- Case workers should involve a psychosocial counselor to evaluate suicidal ideations, assessing current or past thoughts, risk levels, and safety needs while providing emotional support.
- A safety agreement should be developed to help the survivor identify warning signs, coping strategies, and a trusted "safety person." If the survivor cannot identify these, they should be referred to advanced mental health services.
- The safety agreement, which serves as a crisis reminder, should be documented and shared with the survivor for their reference.

3.3 Case Action Planning

In this step, the case worker and the survivor will plan how to meet the needs of the survivor, solve problems and make decisions about what will happen next. The key steps include:

- Summarize your understanding of the survivor's key needs.
- Give information about what services and supports are available and what can be expected from them.
- Plan together how to meet needs, set personal goals and make decisions about next steps.
- Obtain informed consent for referrals to other services. Use the consent form included in the Annexures
- Discuss how the survivor will access other actors and whether accompaniment is needed.
- If urgent concerns arise regarding the safety or health of the survivor during the course of assessment and action planning (e.g. they are suicidal, decline life saving health services) and the case worker requires further support, the same should be discussed with the centre administrator.
- Develop a case action plan—a simple written plan specifying what action needs to be taken, by whom and when.
- Identify a time and place for a follow up meeting

3.4 Implementing the Case Action Plan

Implementing the case action plan entails helping the survivor implement the plan and making sure they receive the care, support and assistance they need. Case workers must:

- Make referrals (for health care, to police, for legal advice, to other services based on need)
- Support survivors to access services (accompanying the survivor to services).
- Advocate on behalf of survivors if they need and want this help to access quality care
- Coordinate services (police, health, legal aid, advanced mental health support, longterm shelter) as required
- Providing direct services, e.g., emotional and practical support, providing education to families, etc. The OSC may connect with DLSA for legal assistance.

3.5. Case Follow-up

Following up on cases is an important part of helping survivors with their needs. During case follow-up, the case worker must:

- Monitor the case.
- Make sure the survivor is safe and getting the help they need, and identify and overcome barriers or problems.
- Reassess safety and identify new risks and possible risk mitigation strategies

Follow-Up Guidelines

Follow-up may continue for up to a maximum of 3 months which may be extended or decreased depending on the nature and gravity of the case. Follow-ups may be conducted through phone calls, home visits, or coordination with relevant service providers.

A. Emergency Cases:

- First follow-up: Within 24 hours of survivor visit or referral or providing services.
- Second follow-up: Within 3 days of the first.
- Third follow-up: After one week.
- Subsequent follow-ups: Weekly, then monthly as the case stabilizes.

B. NonEmergency & Follow-up Cases:

- First follow-up: Within 3 days of providing support or information.
- Subsequent follow-ups: Conducted weekly, and then monthly, depending on case progression.

The frequency and duration of follow-ups should be guided by the urgency and nature of the case, as well as the assessment by the Centre Administrator. While timelines below are indicative, actual follow-up schedules may vary based on the gravity of the case.

3.6. Case Closure

The length of time a case may be open will vary depending on the survivor's needs and the context of each case. A case can be closed when:

- The survivor's needs are met and/or their support systems are functioning:
 - Follow-up with the survivor and discuss their situation.
 - Review the final action plan and the status of each goal together.
 - Explain that it is time to close the case, but reassure the survivor that they can always return if they encounter new issues again.
- When the survivor wants to close the case: Sometimes survivors may feel that they do not want to continue even if they haven't had all their needs met. The goal should be to respect the survivor's wishes, and the case is closed at their request.
- When the survivor leaves the area or is relocated to another place.
- When the case worker has not been able to reach the survivor for a minimum of 30 days after intimation to district nodal officers, the case may be closed.
- In cases that the survivor is not responding, Centre Administrator with the approval of DPOs may close the case.

Once it is determined that the case should be closed, the case worker should:

- Document when the case is closed and the specific reasons for doing so- Use the case closure document
 - Review the case with the Centre Administrator and obtain approval to close it.
 - Review the survivor's file and make sure the file is complete.
 - Administer a client feedback survey.

Case Closure

A case may be considered closed under the following circumstances:

- The survivor informs the OSC to close the case
- The survivor has received all required services from the OSC and does not need further support.
- The case has been referred to another institution/agency, and all necessary services and support have been provided.
- The survivor has not responded to follow-up efforts.
 - In such cases, after 30 days of follow-up, and with the approval of the District Nodal Officer (DNO), the case may be closed.
- The survivor has provided informed consent for closure of the case.
- Others, depending on the Center Administrator.

All closures must be properly documented, and the survivor's case file should include justification for closure and details of services provided.

Case Reopening

- A case may be reopened within one year under the same Registration ID and Unique ID, in situations such as:
 - Recurrence of violence or abuse.
 - The survivor requests the OSC to reopen the case.
- If a case is to be reopened after one year, it shall be treated as a new case and registered with a new Registration ID, while retaining the same Unique ID to maintain continuity of the survivor's case history.
- If the survivor reports a new or different case (e.g., a different form of violence), even within one year, a separate case shall be registered with a new Registration ID, under the same Unique ID.

Other Provisions for Case Management

1. Home Visits: Home visits may be conducted by the OSC team as directed by the Centre Administrator (CA) in specific situations where it becomes necessary to ensure the safety and well-being of the survivor. These visits are meant to maintain contact, assess risk, and ensure appropriate followup in sensitive cases.

Home visits may be conducted in the following scenarios:

- When the survivor is unable to visit the OSC.
- In cases requiring rescue interventions.
- In emergency or severe situations requiring immediate support.
- For followup purposes to assess wellbeing and risk.
- When there is no response or contact from the survivor.
- In any other situation deemed necessary by the CA.

It may be noted that home visits must be conducted with utmost confidentiality, planned timing, survivor safety measures, and preparedness to ensure the survivor's protection and privacy.

2. Telephonic counselling: In case survivors who are referred from Women Helpline or other institutions and are unable to visit the OSC due to emergencies, mobility, or safety concerns, telephonic counselling may be provided by psycho-social counsellor and legal counsellor. The cases that are to be taken up under tele counselling is to be decided by the CA.

I. Coordination and Referral Mechanisms

OSCs should ensure that referral systems are in place to connect survivors to appropriate, quality, multisectoral services in a timely, safe and confidential manner. Referral linkages should be developed to connect survivors to services such as health, police and legal aid, child welfare services, shelter homes and advanced mental health care. Referral systems must prioritize survivor safety and confidentiality, and respect survivors' choices in accessing services.

Steps for making referrals:

The Centre Administrator, with the case worker's support, must establish a functional referral system. For this they need to:

- The nodal ADM should review these cases from time to time bases.
- Map all service providers (health, police, legal, psycho-social, livelihoods). The referral pathway should be regularly updated, and coordination support from the District Collector/Magistrate may be sought as needed.
- Network with organizational heads to designate focal points, and sensitizing these focal points on survivorcentered care and ethical data sharing.
- Collaborate with local CSOs to build their capacity for trauma-informed care.
- Obtain the survivor's informed consent before sharing their information with referral services.
- Contact the relevant service provider, and accompany them as needed. Where possible, brief the service provider directly to avoid the survivor having to repeat their story.
- Advocate for compassionate care, protective measures, and respect for the survivor's decisions and rights.

Where (to and from) can referrals be made

• Health services

- o District Hospital
- o Community Health Centres
- o Primary Health Centres/Sub Centers, etc

• Police

- o Jurisdictional Police Station
- o Mahila Thanna
- o AHTU
- o Crimes against Women Cells

• Legal Aid

- o District Legal Services Authority

• Long term Shelter

- o Shakti Sadan or any other similar intitutions.

• Child Welfare Services

- o Child Welfare Committee constituted under Juvenile Justice Act
- o DCPU etc

Every One Stop Centre should create a referral directory of available support services in their District.

However the referral are indicative, OSC may also take the decision on the basis of local/State specific procedures.

Points to remember

- The case worker should **never coerce a survivor** for accessing services
- The case worker should be aware that a survivor **has the right to refuse referrals.**
This should not have any impact on working with the survivor.

Case Sharing for coordination between OSCs

No service/ support shall be denied to any survivor in any OSC. Case sharing between OSCs- within or outside the state- may be undertaken only with the informed consent of the survivor and based on the specific circumstances of the case. This includes sharing relevant case details and service history to ensure effective coordination and continuity of care and support.

The concerned District Nodal Officer (DNO) and State Nodal Officer (SNO) must be informed when such case sharing occurs. Each OSC involved will register the case separately, using different registration numbers but maintaining the same Unique ID to track the survivor's service history and prevent duplication. In cases where there is a language barrier, OSCs may seek support from other OSCs for translation assistance or arrange for a local translator to ensure effective communication and survivor support.



**Monitoring, Supervision &
Reporting on the Quality of
Service Provision at OSCs**

III. Monitoring, Supervision and Reporting on the Quality of Service Provision at OSCs

This chapter discusses the following sections:

Section 1: Monitoring mechanism for the OSC scheme

Section 2: Monitoring and Supervision of Service Quality

Section 3: Reporting

SECTION 1: MONITORING MECHANISM FOR THE OSC SCHEME

- At the State/UT level, the implementation of the scheme will be monitored by a committee chaired by the Chief Secretary supported by the Department of Women and Child Development or Social Welfare. The committee will include members from relevant departments such as Health, Legal, Home Affairs, and others as deemed appropriate by the State, following the structure of the National Committee. The Secretary, WCD, may act as the convenor. The committee is expected to meet at least twice a year to review project progress, formulate the State Annual Action Plan, and ensure that further grants are released based on satisfactory performance. In addition for regular review, a committee headed by Administrative Secretary and Director for all associated Departments and others as may deemed fit.
- At the district level, the scheme is implemented by a committee led by the District Magistrate/Collector and supported by Women and Child Development officers. Members are drawn from relevant departments, mirroring the State Committee. Meeting quarterly, the committee prepares Annual Action Plans for the district, block, and village/ward levels and ensures grants are linked to satisfactory performance. A joint inspection along with a fixed inspection schedule may be implemented along with the ADM rank or senior officer may be nominated as the incharge of OSC(s). Surprise inspections may also be conducted from time to time.
- It is the responsibility of DM/DC to ensure that no staff of OSC can be diverted to any other place or institutions.

SECTION 2: MONITORING AND SUPERVISION OF SERVICE QUALITY

Monitoring the quality of care and case management services is an ethical obligation. OSCs are required to monitor the quality of case management services in four ways:

1.1 Case file audits,

- 1 Mentoring and supervision of OSC staff
- 1 Assessment of OSC staff
- 1 Client feedback surveys

1.1 CASE FILE AUDITS

- Reviewing case files on a regular basis helps track whether case information and follow ups are being used and filled out appropriately and how services are being provided. While reviewing case files, the Centre Administrator should ensure that their remarks are clearly indicated on the selected file, and all such files should be reviewed by the District Nodal Officer.
- Centre Administrators may set up a schedule in which they randomly select a set number of files to review from each case-worker, or review two files per case-worker per week, making note of any particular challenges a case-worker is having with paperwork or a common challenge that emerges among files across the team. Findings from case file reviews can be discussed in individual or group supervision sessions (without compromising on the confidentiality of individual cases).

1.2 MENTORING AND SUPERVISION OF OSC STAFF

Centre Administrators are required to regularly mentor and supervise OSC staff practice and provide the support needed to ensure quality care. Centre Administrators should also be on hand for consultation in emergency situations.

Mentoring and supervision can be provided through oneonone support, through on the job observation and coaching and in regular team meetings. Centre Administrators must ensure that the individual mentoring and supervision is:

- *Regular and consistent:* This means meet with each staff member individually, atleast once a week at a set time so that the staff member and the Centre Administrator can prepare for the session.
- *Safe:* Centre Administrators should ensure that supervision meetings feel like a safe space for staff—where they can make mistakes and not be judged, and where they can receive constructive feedback.
- *An opportunity to “model” good practice with clients:* Centre Administrators should model good case management practices during supervision sessions. When communicating with staff during supervision, Centre Administrators should follow similar communication practices that are promoted for working with survivors. Centre Administrators should seek to empower the staff member by asking her/him to problem and solve instead of immediately providing solutions.

In OSCs with a high monthly caseload, if not possible for Centre Administrators and staff members to discuss every ongoing case during an individual supervision session. Priority must be given to highrisk and complicated cases.

Supervision of OSC Centre Administrators:

- Administrative Secretary, Director, State Nodal Officers and other State officials must visit the OSCs on a periodic basis to observe and conduct supervisory meetings with the Centre Administrators. Prior to each visit, the performance indicators for the relevant OSC available on the OSC dashboard must be reviewed and analyzed.

1.3 ASSESSMENT OF OSC STAFF

- All OSC staff are required to annually undertake a selfassessment on three aspects: attitudes, knowledge and skills, that are essential for providing survivorcentred care and case management services. The assessment will be self administered online using the tools listed below. The scores obtained by each staff member will be recorded and used by the supervisors for each staff member for evaluating staff readiness in performing their respective roles, and in identifying areas in which the staff member requires further coaching or mentoring support. The scores will be accessible only for the individual staff member and their supervisor.
- Tools for Assessment:
 - The **Survivor Centred Attitude Scale** is a tool for supervisors to evaluate attitudes among staff providing direct support to survivors. It includes statements to assess a staff member's personal values and beliefs.
 - The **Survivor Centred Case Management Knowledge Assessment** can help supervisors assess the degree to which a staff member has the minimum knowledge necessary for carrying out case management services with survivors.
 - The **Survivor Centred Case Management Quality Checklist** with staff members as part of their ongoing supervision. The checklist can also be used by staff members to selfassess their work after each meeting with a survivor to assess their own application of knowledge and skills during case management. The ultimate purpose of the checklist is as a learning tool to motivate staff members to improve their capacities to respond to the needs of survivors.

1.4 CLIENT FEEDBACK SURVEYS

- Client feedback surveys are a key way for OSCs to know how survivors experienced their service. At case closure, if the OSC staff and the client agree that their needs/goals have been met, or the client has communicated to the staff that they would no longer like to receive services, the OSC staff can ask them if they would be willing to complete a survey that asks them questions about their satisfaction with the services they have received.

- The client feedback should be self-administered in a web-based format and done anonymously- in which the person does not have to provide their name, just the name of the case-worker with whom they worked. For clients who cannot read or write, another staff member (other than the case worker who worked with them) can carry out the survey verbally.

SECTION 2: REPORTING

All the data to be updated on the portal of Mission Shakti dashboard, the MIS report will help to supervise and monitor the functioning of respective OSCs.

Data Verification and Quality Control

- Data Verification: CA is responsible for any data that is uploaded on OSC portal.
- Spot Checks: Periodic spot checks by state/district officials to ensure data authenticity.
- Capacity Building: Regular training on data collection and reporting for OSC staff.

Data Confidentiality and Security

- Client information to be anonymized in reports to protect privacy.
- Only authorized personnel should access data and reports.



Community Engagement & Prevention Efforts

IV. Community Engagement and Prevention Efforts

This chapter provides guidance for conducting community engagement and outreach activities effectively to raise awareness about violence against women, available services, and rights, while fostering community partnerships for enhanced protection and prevention. The state/district may involve the Mukhya Nyaya Sakhi and Nyaya Sakhis of Nari Adalats in these activities, if operational.

11.1 Outreach Strategy Development:

- Develop an annual outreach calendar with a mix of awareness drives, workshops, campaigns, and interactive sessions; keep track of key national and international days to plan outreach activities related to addressing violence.
- Ensure diverse strategies, including door to door visits, group meetings, and mass campaigns.
- Form a dedicated outreach team with a trained OSC Outreach Coordinator leading the activities; include community volunteers, local leaders, and peer educators wherever possible.

11.2 Types of Community Engagement and Outreach Activities

- Awareness campaigns: Street plays, rallies, public meetings, focusing on violence against women, gender equality, and rights.
- Group education sessions: Conduct group discussions with women's collectives, youth clubs, and men's groups on violence prevention and response.
- School and college engagement: Conduct workshops on safety, importance of consent, healthy relationships, and the POCSO Act.
- Outreach to disability institutions and support groups: Conduct information dissemination and awareness generation sessions in local disability institutions and support groups to establish a regular linkage.
- Stakeholder collaboration events: Joint activities with Panchayat leaders, health workers, ASHA workers, Anganwadi workers, police, DLSA.
- Collaboration with local leaders and influencers: Work closely with Panchayati Raj Institutions (PRIs) for sustained outreach efforts. Engage local leaders, teachers, and local celebrities to amplify messaging.
- Counseling and Legal Clinics: Organize mobile OSC units or community based legal aid and counseling sessions to actively reach out to remote areas.
- Referral Drives and Service Promotion: Distribute IEC (Information, Education, and Communication) materials in local languages. Share information on OSC services through posters, pamphlets, and local media channels.

11.3 Data collection and documentation

- Maintain a register capturing: Date, location, and type of activity; number of participants and demographic details; key observations and community feedback.

11.4 Post Event follow-up

- Conduct debriefing sessions with the OSC team to assess the activity's effectiveness.
- Identify cases needing follow-up support and referrals.
- Update all post event and reports on OSC portal of Mission Shakti dashboard.

Funds may be utilized from the SANKALPHEW component, and resources under HEW may be leveraged for community engagement activities.



Self Care for OSC Staff

V. Self- Care for OSC staff

The impact of consistently supporting survivors of violence can have a significant impact on the emotional, mental, and physical wellbeing of OSC staff. It is crucial that staff adopt selfcare practices to prevent burn out and deal with compassion fatigue.

Staff should be encouraged to:

- **Practice emotional awareness:** By monitoring their feelings and reactions to the work, such as irritability or sadness. This can help identify when additional support is needed.
- **Practice physical self-care:** Staff should be encouraged to engage in regular physical activities to distress themselves and promote overall health.
- **Access relaxation techniques:** Staff should be encouraged to access relaxation techniques like meditation, or breathing exercises as part of their daily routine or to engage in creative activities like art, journaling or music, to help manage stress and stay grounded.
- **Build Resilience:** Staff should be trained and equipped with skills to build resilience, such as mindfulness practices, grounding techniques, and stress management strategies.
- **Set clear boundaries:** Staff should be trained to understand the importance of setting emotional and professional boundaries with clients and their own personal lives. This is vital to prevent over-identifying with clients' experiences and to maintain mental health

In addition to the above, regular sessions, where staff can debrief, discuss cases, and process emotions in a safe environment, should be organized. The Centre administrator can take a lead in organizing these sessions.





Crisis Management & Emergency Procedure

VL Crisis Management and Emergency Procedures

This SOP provides indicative suggestions for OSCs in India to respond effectively to crisis and critical cases, including life-threatening situations and crimes such as trafficking, in a manner that ensures the safety, dignity, and rights of survivors. However, matter maybe taken up with local officers and as per local situations.

What constitutes a crisis or an emergency and what are critical cases:

Crisis cases include:

- Life-threatening physical injuries
- Attempted suicide
- Severe physical or psychological trauma

Critical Cases Include:

- Human trafficking and bonded labor
- Severe domestic violence requiring immediate intervention
- Sexual violence and rape
- Child abuse and forced marriages
- Or any other case observed or identified by the CA.

Response Procedure for Crisis and Critical Cases

A. Initial Response and Triage (Golden Hour Response)

1. Immediate Safety and Security:
 - Ensure the survivor is in a safe and secure space within the OSC premises.
 - Remove the perpetrator (if present) from the vicinity with the help of law enforcement.
 - Inform senior administrations and police officer about the matter.
 - Inform District Medical Officer/CMO/in charge
2. Medical Assistance:
 - Call an ambulance or coordinate with the nearest hospital for emergency medical care.
 - Provide first aid if a medical professional is available at the OSC.
3. Legal Protection and Police Reporting:
 - Inform the survivor about the option to file a First Information Report (FIR).
 - If the survivor consents, immediately notify the local police station for necessary legal intervention.
 - Inform Secretary, DLSA.

- For trafficking cases, alert the Anti Human Trafficking Unit (AHTU).
4. Confidentiality:
 - Ensure that personal details of the survivor are not disclosed without consent.
 - Maintain a restricted access case file for critical cases.

B. Detailed Assessment and Case Management

1. Link the survivor to the Case-Worker:
 - Designate a trained case-worker to handle the case.
 - Maintain survivorcentric, non-judgmental communication.
2. Risk Assessment:
 - Conduct a preliminary risk assessment using a standard risk assessment tool to evaluate immediate threats and support needs.
3. Trauma-Informed Counseling:
 - Provide trauma-informed psychological first aid and counseling
 - If necessary, refer to a mental health professional for specialized care

C. Collaboration with Law Enforcement and Protection Mechanisms

1. Police Coordination:
 - Establish a direct liaison with the District Protection Officer (in instances of Domestic Violence, if the survivor consents) and local police
 - Share critical information for urgent intervention while ensuring confidentiality
2. Coordination with the Anti Human Trafficking Unit (AHTU) (for Trafficking Cases):
 - Notify the AHTU immediately
 - Assist in preliminary survivor protection
 - Or any other as per requirement.
3. Legal Support:
 - Provide access to a legal aid lawyer to inform the survivor of their rights
 - Assist in the filing of FIRs and recording survivor statements under Section 183 of BNSS (if required)

D. Shelter and Rehabilitation Services

1. Emergency Shelter:

- Provide temporary shelter at the OSC
 - Ensure privacy, safety, and hygiene in the shelter facility
2. Long-term Rehabilitation Support:
 - Coordinate with government-authorized shelter homes for long-term stay (e.g., Shakti Sadan or any other similar institutes)
 - Facilitate livelihood support and skill-building programs for economic empowerment
 3. If a minor is involved:
 - Notify the Child Welfare Committee (CWC) immediately
 - Ensure placement in a safe child care institution if required

E. Case Documentation and Reporting

1. 1. Case File Management: Maintain a secure physical and digital case file with:
 - Incident details
 - Medical reports
 - Counseling notes
 - Police reports and FIR copies
 - Followup actions taken
2. 2. Mandatory Reporting (for Severe and Statutory Cases):
 - Cases of sexual violence, child abuse, and trafficking must be reported to the police as mandated by POCSO Act, 2012 and BNSS

3. F. PostCrisis Follow-Up and Monitoring

1. Follow-Up Counseling:
 - Provide regular followup counseling sessions
 - Track emotional recovery and mental wellbeing
2. Legal Case Follow-Up:
 - Assist in court proceedings and provide legal updates to the survivor
3. Reintegration Support:
 - Develop a reintegration plan with the consent of the survivor
 - Provide linkage support for enabling access to education, employment, and social reintegration

Roles and Responsibilities:

- Centre Administrator:
 - Lead the crisis response, ensure proper documentation, and liaise with authorities

- Case Worker:
 - Provide direct support, coordinate services, and maintain case records
- Psychosocial Counselor:
 - Provide trauma-informed care and emotional support
- Para legal staff:
 - Facilitate legal support and representation
- Para medical staff:
 - Ensure immediate medical care and referrals

Capacity Building and Preparedness

- State Departments must conduct regular training for OSC staff on trauma-informed care, first aid, and legal frameworks
- State Departments must conduct mock drills and simulations for handling life threatening cases and trafficking
- OSC Centre Administrators must conduct coordination meetings with local police and protection officers for preparedness
- The funds for organizing, training programme may be used from the budget under vocational training head for SANKALP HEW.



FAQs – One Stop Centre (OSC) SOP

FAQs – One Stop Centre (OSC) SOP

1. What is the purpose of the One Stop Centre (OSC)?

OSC provides integrated support and assistance to women affected by violence under one roof, including medical aid, legal aid, police assistance, psychosocial counselling, and temporary shelter.

2. Who can access services at the OSC?

Any woman affected by violence, irrespective of age, caste, religion, or marital status, including girls below 18 years.

3. Are the services at OSC free of cost?

Yes, all services provided at OSC are free of cost for the survivors.

4. What kind of violence does OSC address?

OSC addresses all forms of violence against women – physical, sexual, emotional, psychological, and economic, both in public and private spaces.

5. How can a woman reach the OSC?

Survivors can reach OSC directly, through Women Helpline (181), police, hospital, NGOs, or other referral systems. Survivors may also book their appointments at OSCs through the “Book my Appointment” Feature.

6. What are the operating hours of an OSC?

OSC operates 24x7, providing roundtheclock services to survivors of violence.

7. What is the role of the District Administration?

The District Administration ensures effective implementation, coordination with line departments, and regular monitoring of OSC.

8. Are there any shelter facilities available?

Yes, OSC provides shortterm shelter for up to 20 days with basic facilities for women and their children (girls of any age and boys up to 12 years).

9. Can OSC help in filing police complaints or legal aid?

Yes, OSC facilitates FIR registration, legal counselling, and linkage with District Legal Services Authority (DLSA).

10. Is tele-counselling available at the One Stop Centre (OSC)?

Yes, OSCs offer tele-counselling services for survivors who are unable to visit the centre physically or for any other circumstances. Trained counsellors provide psychological support through phone or digital platforms, ensuring timely and accessible care.

11. Are a survivor's details and case information kept confidential?

All personal and case-related information of survivors is handled with strict confidentiality. Staff are trained to ensure privacy and protect the dignity and identity of survivors at every stage.



**Mission Shakti
Dashboard for OSC**

Mission Shakti Dashboard for OSC

The Mission Shakti Dashboard is a centralized digital platform developed to monitor and manage the functioning of One Stop Centres (OSCs) across the country. It captures data related to services provided to women affected by violence, infrastructure details of OSCs, staff information, and financial reporting. From April 2025 onwards, no manual data entry will be allowed, and only data entered into the dashboard will be used for various national and state level portals such as the Prayas Portal, DISHA Portal, DBT Portal, and the WCD Dashboard.

OSC level

At the OSC level, each centre is responsible for registering case details on the dashboard within three days of receiving the case. They must also enter detailed information about the centre's infrastructure, staff members, and the exact latitude and longitude of the OSC location. Individuals seeking support can also book appointments online through the dashboard and visit the centre accordingly.

District level

At the district level, the District Nodal Officer (DNO) is responsible for verifying the infrastructure details entered by the OSCs in their district and ensuring that all OSCs are regularly and accurately updating their data. The DNO plays a key role in monitoring the overall functioning and compliance of OSCs under their district.

State level

At the state level, the State Nodal Officer (SNO) monitors the performance and dashboard usage of all OSCs in the state. States are also responsible for uploading reports related to OSC construction, Utilization Certificates (UCs), and Statements of Expenditure (SoEs).

National level

At the national level, the Ministry of Women and Child Development oversees and monitors all OSCs through the dashboard. The Ministry uses this data to evaluate the implementation and progress of schemes under Mission Shakti, and the information is integrated into other government portals for centralized monitoring and reporting.

In case of any technical issues while using the dashboard, OSCs and district/state officials can reach out to the NIC technical support team for assistance. The effective use of the Mission Shakti Dashboard is essential for maintaining transparency, ensuring timely service delivery, and strengthening the support system for women in need.

Dashboard is essential for maintaining transparency, ensuring timely service delivery, and strengthening the support system for women in need.



Annexures

CONSENT FORM

I, _____, resident of _____, district __ State_____ give my voluntary and informed consent to receive support and services from the One Stop Centre (OSC).

I understand that these services may include (as required and applicable):

- Emergency response and rescue services
- Medical assistance and referrals
- Police facilitation and legal aid
- Psychosocial counselling
- Temporary shelter
- Support in filing FIRs and accessing protection
- Referral to other service providers or institutions for rehabilitation support
- Any other services

I understand that:

1. My participation in OSC services is entirely voluntary.
2. The information I provide will be treated with strict confidentiality, except where disclosure is required by law or necessary to ensure my safety.
3. I may withdraw my consent or discontinue services at any time without any negative consequences.
4. All services provided are meant to support my safety, wellbeing, and empowerment.

Declaration:

I have read or have had this form read and explained to me in a language I understand. I have been given the opportunity to ask questions, and my questions have been answered to my satisfaction.

Place

Date:

Signature/Thumbprint of client
(or parent/guardian if client is under 18)

Inspection form

L. Inspection Format for Standard monitoring:

i. Infrastructure

Facility/Service	Addl. Condition	Yes/No	Report/Remarks
Rooms	Number of rooms		
Beds (minimum 5 beds)	One for each resident		
Sheets & Blankets	At least one for each resident		
Ramps			
Kit/Hygiene kit (tooth-paste, toothbrush, etc)			
Wardrobes			
Electrical Appliances	Fans, lights, TVs,	• Fans - • Lights -	
Internet connectivity			
Lightings/Sunlight			
Kitchen			
CCTV cameras	Functional/nonfunctional	Functional - Non-functional -	
Bathrooms			
Hygiene and Cleanliness			
Ventilation			

Facility/Service	Addl. Condition	Yes/No	Report/Remarks
Curtains and/or tinted windows		Curtains – Tinted windows -	
Electricity backup			
Water tank			
Clothes kit/Wardrobe			
Water purifier/RO/ Drinking water facility			
FirstAid Kit			
Sanitary kit/Vending machine			
Fire Extinguishers			
Board with important contacts			
Outdoor space			
Secure storage			
Proper waste management & disposal			
Glasses and plates			
Any recreational support (Books/TVs, radio)			

Facilities		Remarks	
Has the OSC hired a dedicated vehicle?	Y/N		
Reasons for not hiring vehicle			
1) Not aware of the provision			

Facilities		Remarks
2) Funds pending		
3) Procurement in process		
Estimated date of procurement		

1. Is the standardized name board of the OSC available?
2. Is the standardized name board of the OSC prominently visible from the road?
3. Are there proper sign/signage in the way to the OSC?
4. Whether the OSC is easily accessible from the road?
5. Distance from the nearest police station
6. Distance from the nearest hospital:
7. Overall condition of the infrastructure:

ii. Case management

1. Does the OSC maintain a case register?
2. Does the organization maintain an attendance register for the staff?

iii. Basic Amenities

1. Is there specific menu of food for the survivors? If yes, whether the menu is being followed?
2. Whether survivors were provided with clothing and toiletries?

iv. Trainings

SL NO	OSC Staff designation	Last online training attended/topics covered	Last offline training attended/topics covered	Remarks (Any specific training needs)
1.				
2.				

v. Overall performance

1. Quality of the OSC infrastructure:
2. Quality of the staff in the OSC and their behaviour towards the survivors:

vi. Challenges

Challenges		Remarks
What are some of the challenges faced by the OSC affecting service delivery?		
Are there any recommendations to improve/streamline operation of OSC?		

सखी वन स्टॉप सेंटर







मानक संचालन प्रक्रिया वन स्टॉप सेंटर



सत्यमेव जयते

भारत सरकार
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय



श्रीमती अन्नपूर्णा देवी

माननीय महिला एवं बाल विकास मंत्री

भारत आज एक ऐतिहासिक परिवर्तन अर्थात् नए भारत की ओर बढ़ रहा है जहां नारी शक्ति केवल सशक्त ही नहीं बन रही है, बल्कि वे राष्ट्र की प्रगति को गति दे रही हैं। सशक्त महिलाओं के द्वारा हर स्तर पर परिवर्तन किया जा रहा है चाहे वो नीति से प्रगति हो, कल्याण से कार्यबल हो, जिसमें सबका साथ, सबका विकास, सबका विश्वास, सबका प्रयास के सपने को साकार किया जा रहा है।

वन स्टॉप सेंटर निजी और सार्वजनिक दोनों क्षेत्रों में हिंसा की शिकार तथा संकटग्रस्त महिलाओं को एकीकृत सहायता और सहयोग देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। वन स्टॉप सेंटर एक ही स्थान पर एकीकृत सेवाएं प्रदान करता है जिनमें चिकित्सा सहायता, कानूनी सहायता और सलाह, अस्थायी आश्रय, पुलिस सहायता तथा मनोवैज्ञानिक व सामाजिक परामर्श देना शामिल है।

हमारी सरकार माननीय प्रधान मंत्री श्री नरेन्द्र मोदी जी के नेतृत्व में महिलाओं की सुरक्षा, संरक्षा और विकास के लिए लगातार काम कर रही है और वन स्टॉप सेंटर इसका एक उदाहरण है। पिछले 11 वर्षों में, महिलाओं की संकट से आत्मविश्वास, उत्तरजीवियों को कल्याण योजनाओं से जोड़ने, कानूनी अधिकारों और आजीविका तक की उनकी यात्रा के लिए एक संस्था के तौर पर वन स्टॉप सेंटरों की स्थापना की गई है। इससे प्रत्येक महिला की सुरक्षा और उन्हें सशक्त बनाने के लिए मोदी सरकार का संकल्प स्पष्ट झलकता है जिसका उद्देश्य महिलाओं को चुनौतियों का सामना करने में सक्षम बनाना, उनके अधिकार सुनिश्चित करना तथा उनके जीवन को सम्मान सहित पुनः मुख्य धारा में शामिल करना है।

वन स्टॉप सेंटर के प्रचालन तथा प्रबंधन के लिए एक व्यापक व्यवस्था उपलब्ध कराने और उत्तरजीवी (Survivor) केंद्रित विचारधारा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से मंत्रालय ने मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) तैयार की है। यह एसओपी सेवाओं को हर स्तर पर मानकीकृत करने और जवाबदेही, समन्वय तथा पेशेवर प्रवृत्ति को बढ़ाने में भी सहायता करेगी।

हमने इस मानक प्रचालन प्रक्रिया को लागू किया है, अतः मैं सभी हितधारकों, राज्यों, संघ राज्य क्षेत्रों, जिला प्रशासनों और फील्ड स्तर पर सेवा प्रदान करने वालों से आग्रह करती हूँ कि वे इसे पूरी निष्ठा और संवेदनशीलता से कार्यान्वित करें। इस परिकल्पना को जमीनी स्तर पर कार्रवाई में बदलने के लिए आपकी भूमिका बहुत महत्वपूर्ण है।

आइए, हम मिलकर एक नया भारत बनाए जहां हर महिला स्वयं को सुरक्षित, समर्थित तथा सशक्त महसूस करे।

-जय हिन्द-



श्रीमती सावित्री ठाकुर

माननीया महिला एवं बाल विकास राज्य मंत्री

जैसे-जैसे हमारा देश '2047 का विकसित भारत' के विजन की ओर बढ़ रहा है, यह आवश्यक है कि यह विकास समानता, समावेशिता और न्याय पर आधारित हो। महिला सशक्तीकरण, न केवल नैतिक अनिवार्यता के रूप में, बल्कि सतत विकास के एक कार्यानीतिक प्रवर्तक के रूप में भी इस राष्ट्रीय विजन के मूल में है। जो समाज अपनी महिलाओं की सुरक्षा, सम्मान और अधिकारों को सुनिश्चित करता है, वह सबकी प्रगति की एक मजबूत नींव रखता है।

मिशन शक्ति के तहत स्थापित वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम हैं। ये केंद्र हिंसा से प्रभावित महिलाओं को एक ही जगह पर जिसमें चिकित्सा सहायता, कानूनी सहायता, पुलिस सहायता, मनोसामाजिक परामर्श और अस्थायी आश्रय आदि प्रदान करता है। वन स्टॉप सेंटर सरकार की महिलाओं के प्रति इस प्रतिबद्धता को साकार करते हैं कि आवश्यकता की हर घड़ी में हम उनके साथ खड़े हैं। ये सेंटर यह भी सुनिश्चित करते हैं कि महिलाओं को मिलने वाली सहायता पूरी संवेदना के साथ सदैव उपलब्ध तथा सुलभ है।

इन केंद्रों की पहुँच और जवाबदेही को और मजबूत करने के लिए, मंत्रालय ने एक व्यापक मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) तैयार की है। यह दस्तावेज़ सभी संबंधित हितधारकों; केंद्र प्रशासकों और परामर्शदाताओं से लेकर पुलिसकर्मियों, चिकित्सा पेशेवरों, कानूनी सहायता प्रदाताओं और आश्रय गृहों के लिए समान सुव्यवस्थित मानक निर्धारण करता है। यह गोपनीयता, भेदभाव रहित और उत्तरजीवी-केंद्रित देखभाल के सिद्धांतों को पुष्ट करता है तथा इस बात पर जोर देता है कि किसी भी महिला को दस्तावेज़ों के अभाव या अपनी पहचान बताने में झिझक के कारण सेवाओं से वंचित नहीं किया जाएगा। मानकीकरण सुनिश्चित करना, अंतर-एजेंसी समन्वय को मजबूत करना और जवाबदेही को सुदृढ़ करने जैसे दिशानिर्देश देश भर में ओएससी की प्रचालन क्षमता और संस्थागत अखंडता को बढ़ाते हैं।

हमारा दस्तावेज़ संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों, विशेष रूप से सतत विकास लक्ष्य 5, लैंगिक समानता प्राप्त करना और सभी महिलाओं एवं लड़कियों को सशक्त बनाने के लिए भारत की प्रतिबद्धता से जुड़ा है। यह पहल महिलाओं के विरुद्ध हिंसा को रोक कर, न्याय तक पहुँच बनाकर और एकीकृत सेवा तंत्र का निर्माण करके, लैंगिक-आधारित भेदभाव तथा हिंसा के उन्मूलन में सार्थक योगदान देती है।

मैं ओएससी के जमीनी स्तर पर काम करने वाले सभी कर्मचारियों, सामाजिक कार्यकर्ताओं, कानूनी और चिकित्सा पेशेवरों, पुलिसकर्मियों और सामुदायिक सहयोगियों के प्रयासों की सराहना करती हूँ - जिनकी अथक सेवा इन नीतियों को वास्तविक अर्थ प्रदान करती है। मैं सभी हितधारकों से आग्रह करती हूँ कि वे एसओपी को संवेदनशीलता, प्रतिबद्धता और निष्ठा के साथ अपनाएँ और इसे लागू करें।

आइए, हम सब मिलकर एक ऐसे राष्ट्र के निर्माण के अपने सामूहिक संकल्प की पुष्टि करें जहाँ हर महिला भय से मुक्त रहे, विपरीत परिस्थितियों में उसे सहायता मिले तथा वह अपने भविष्य को स्वयं आकार देने के लिए सशक्त हो।



श्री अनिल मलिक

सचिव, महिला एवं बाल विकास मंत्रालय

भारत सरकार अपनी इस प्रतिबद्धता पर आगे बढ़ रही है कि महिलाओं के नेतृत्व में भारत को 2047 तक विकसित देश बनाना है। महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने राष्ट्र निर्माण की मूल भावना में नारी शक्ति की इस अवधारणा को आगे बढ़ाया है। इसने भारतीय महिलाओं के सशक्तीकरण की दिशा में वास्तविक प्रभाव पैदा करने हेतु विभिन्न संस्थागत एवं नीतिगत ढांचे पेश किए हैं।

वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) इस परिकल्पना के केंद्र में हैं। सुलभ प्रमुख संस्थानों के रूप में, ओएससी हिंसा का सामना करने वाली महिलाओं को तत्काल समन्वित एवं उत्तरजीवी-केंद्रित सहायता प्रदान करते हैं। कानूनी सहायता और चिकित्सा देखभाल से लेकर मनोसामाजिक परामर्श एवं अस्थायी आश्रय तक, ये केंद्र महिलाओं की सुरक्षा और संरक्षा के व्यापक इकोसिस्टम में महत्वपूर्ण संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करते हैं।

सेवा वितरण की गुणवत्ता एवं निरंतरता के महत्व को स्वीकार करते हुए, मंत्रालय ने वन स्टॉप सेंटरों के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया (एसओपी) तैयार की। यह एसओपी एक एकीकृत ढांचा प्रदान करती है - जिसमें प्रक्रियाओं, भूमिकाओं एवं समन्वय तंत्रों का विवरण दिया गया है - ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि पीड़िता की गरिमा, उसकी गोपनीयता और समय पर सहायता हर कार्रवाई के केंद्र में रहे। यह भौतिक एवं डिजिटल दोनों जगह में लिंग आधारित हिंसा के उभरते रूपों को ध्यान में रखते हुए, ओएससी कर्मियों के लिए क्षमता निर्माण, अंतर-एजेंसी सहयोग और निरंतर सीखते रहने पर भी जोर देती है।

महिलाओं को नई और अलग-अलग तरह की चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। घरेलू हिंसा और साइबर उत्पीड़न से लेकर मानव दुर्व्यापार और कार्यस्थल पर दुर्व्यवहार तक, ये चुनौतियाँ जटिल, विविध और अक्सर आपस में जुड़ी हुई होती हैं। हर ज़रूरतमंद महिला हेतु पेशेवर, संवेदनशील और न्यायसंगत देखभाल सुनिश्चित करने के लिए यह एसओपी एक रोडमैप और प्रतिबद्धता दोनों के रूप में काम करती है।

मंत्रालय इस एसओपी में योगदान देने वाले सभी हितधारकों के प्रति अपनी कृतज्ञता व्यक्त करता है और आप सबकी निरंतर साझेदारी की अपेक्षा करता है जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि ओएससी पूरे देश में महिलाओं के लिए सहायता का एक मजबूत स्तंभ बने रहें।

संदर्भ सूची

I. वन स्टॉप सेंटर का परिचय

- क. वन स्टॉप सेंटरों के उद्देश्य और लक्ष्य
- ख. संकटग्रस्त महिलाओं की सहायता के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत
- ग. मानक संचालन प्रोटोकॉल का दापरा

II. संस्थागत ढांचा और शासन

III. बुनियादी ढांचा और सुविधाएं

- क. स्थान और पहुँच
- ख. सुरक्षित और संरक्षित परिसर
- ग. निजी परामर्श कक्ष
- घ. अस्थायी आश्रय सुविधाएं
- ङ. बच्चों के अनुकूल स्थान
- च. ओएससी वाहन
- छ. संकेतक और आईईसी सामग्री

IV. स्टाफ

- क. न्यूनतम योग्यता
- ख. भूमिकाएँ और ज़िम्मेदारियाँ
- ग. ओएससी कर्मचारियों के गुण

V. प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण

- क. प्रशिक्षणों का संचालन
- ख. ओएससी कर्मचारियों के लिए आवश्यक प्रशिक्षण
 - 1. परिचयात्मक प्रशिक्षण
 - 2. वन स्टॉप सेंटर का परिचय
 - 3. ओएससी की कार्य पद्धति के सिद्धांत
 - 4. विधिक ढांचा
 - 5. हिंसा का सामना कर रहे कमज़ोर समूहों की देखभाल करना
 - 6. मनो-सामाजिक सहायता और परामर्श
 - 7. स्व-देखभाल और थकन(बर्नआउट) से निपटना
 - 8. संचार कौशल पर प्रशिक्षण
 - 9. ओएससी कर्मचारियों के लिए उनकी भूमिकाओं और ज़िम्मेदारियों के आधार पर विशिष्ट प्रशिक्षण
- ग. जिला कलेक्टरों/मजिस्ट्रेट की भूमिका
- घ. जिला नोडल अधिकारी की भूमिका
- ङ. संयुक्त निरीक्षण
- च. प्रचार और जागरूकता

VI. उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित सेवा प्रदायगी

- क. उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण क्या है?
- ख. उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण के मार्गदर्शक सिद्धांत

VII. मामला प्रबंधन

- क. मामला प्रबंधन क्या है?
- ख. मामला प्रबंधन के चरण
- ग. मामला प्रबंधन का विवरण
 1. परिचय और सहभागिता
 2. मामले का मूल्यांकन
 3. मामले की कार्ययोजना
 4. मामले की कार्ययोजना का क्रियान्वयन
 5. मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई
 6. मामले को बंद करना
- घ. मामला प्रबंधन के लिए अन्य प्रावधान
- ङ. समन्वय और रेफरल तंत्र

VIII. ओएससी में सेवा प्रावधान की गुणवत्ता पर निगरानी, पर्यवेक्षण और रिपोर्टिंग

- क. ओएससी योजना के लिए निगरानी तंत्र
- ख. सेवा गुणवत्ता की निगरानी और पर्यवेक्षण
 1. मामले की फ़ाइल की लेखापरीक्षा
 2. ओएससी कर्मचारियों का मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण
 3. ओएससी कर्मचारियों का मूल्यांकन
 4. उत्तरजीवी (survivor) फीडबैक सर्वेक्षण
- ग. रिपोर्टिंग

IX. सामुदायिक सहभागिता और रोकथाम के प्रयास

- क. आउटरीच कार्यनीति विकास
- ख. सामुदायिक सहभागिता और आउटरीच गतिविधियों के प्रकार
- ग. आंकड़ा संग्रह और दस्तावेज़ीकरण
- घ. घटना के बाद अनुवर्ती कार्रवाई

X. ओएससी कर्मचारियों के लिए स्व-देखभाल

XI. संकट प्रबंधन और आपातकालीन प्रोटोकॉल

- क. प्रारंभिक प्रतिक्रिया और प्राथमिकता निर्धारण (गोल्डन आवर रिस्पान्स)
- ख. विस्तृत मूल्यांकन और मामला प्रबंधन
- ग. कानून प्रवर्तन और सुरक्षा तंत्रों के साथ सहयोग
- घ. आश्रय और पुनर्वास सेवाएं
- ङ. मामले का दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग
- च. संकट के बाद अनुवर्ती कार्रवाई और निगरानी
- छ. भूमिकाएँ और ज़िम्मेदारियाँ

XII. एफएक्यू - वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) एसओपी

XIII. ओएससी के लिए मिशन शक्ति डैशबोर्ड

XIV. अनुलग्नक

- क. सहमति फॉर्म
- ख. निरीक्षण फॉर्म

संक्षेपाक्षरों की सूची

संक्षेपाक्षर	पूर्ण रूप
एडीएम	अपर जिला मजिस्ट्रेट
एएचटीयू	मानव दुर्व्यापार रोधी इकाई
आशा	मान्यता प्राप्त सामाजिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता
एसपी	अपर पुलिस अधीक्षक
बीएनएस	भारतीय न्याय संहिता
बीएनएसएस	भारतीय नागरिक सुरक्षा संहिता
बीएसडब्ल्यू	सामाजिक कार्य स्नातक
सीए	केंद्र व्यवस्थापक
सीबीओ	समुदाय-आधारित संगठन
सीओ	मंडल पदाधिकारी
सीएसओ	नागरिक समाज संगठन
सीडब्ल्यूसी	बाल कल्याण समिति
डीसी	उपायुक्त
डीसीपी	पुलिस उपायुक्त
डीएम	जिला अधिकारी
डीएलएसए	जिला विधिक सेवा प्राधिकरण
डीएनओ	जिला नोडल अधिकारी
डीपीओ	जिला कार्यक्रम अधिकारी / जिला संरक्षण अधिकारी
डीसीपीयू	जिला बाल संरक्षण इकाई
डीआईआर	घरेलू घटना रिपोर्ट
डीएसपी	पुलिस उपाधीक्षक
डीवी	घरेलू हिंसा
डीडब्ल्यूसीडी	महिला एवं बाल विकास विभाग
एफआईआर	प्रथम सूचना रिपोर्ट/प्राथमिकी
एफटीएससी	फास्ट ट्रैक विशेष न्यायालय
आईडी	पहचान/पहचान संख्या

आईडीआई	गहन साक्षात्कार
आईईसी	सूचना, शिक्षा और संचार
आईपीसी	भारतीय दंड संहिता
आईटीआई	औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान
एमसी	प्रबंधन समिति
एमएच	मानसिक स्वास्थ्य
एमआईएस	प्रबंधन सूचना प्रणाली
एमओयू	समझौता ज्ञापन
एमएचपी	मानसिक स्वास्थ्य पेशेवर
एमएसडब्ल्यू	सामाजिक कार्य स्नातकोत्तर
एमडब्ल्यूसीडी	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
ओएससी	वन स्टॉप सेंटर
पीएलवी	पैरा लीगल वॉलंटियर
पॉक्सो/पॉक्सो अधिनियम	यौन अपराधों से बच्चों का संरक्षण/अधिनियम
पॉश	यौन उत्पीड़न का निवारण
पीआरआई	पंचायती राज संस्था
पीडब्ल्यूडी	दिव्यांग व्यक्ति
एसजीबीवी	यौन और जेंडर आधारित हिंसा
एसएलएसए	राज्य विधिक सेवा प्राधिकरण
एसएनओ	राज्य नोडल अधिकारी
एसओपी	मानक संचालन प्रक्रिया
एसएसडब्ल्यू	मानकीकृत आवश्यकता मूल्यांकन कार्यपत्रक
एसडब्ल्यू	समाज कल्याण
यूआईडी	विशिष्ट पहचान
वीएडब्ल्यू	महिलाओं के विरुद्ध हिंसा
डब्ल्यूएचडी	महिला सहायता डेस्क
डब्ल्यूएचएल	महिला हेल्पलाइन
महिला थाना	महिला पुलिस थाना (महिला = वीमेन, थाना = पुलिस स्टेशन)



**वन स्टॉप सेंटरों के लिए
मानक संचालन प्रोटोकॉल**



वन स्टॉप सेंटरों के लिए मानक संचालन प्रोटोकॉल

I. वन स्टॉप सेंटर का परिचय

1. ओएससी का उद्देश्य और लक्ष्य

ओएससी की स्थापना निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए की गई है:

- संकटग्रस्त महिलाओं (निजी और सार्वजनिक दोनों स्थानों पर) को एक ही स्थान पर एकीकृत सहायता तथा सहयोग प्रदान करना
- हर प्रकार के हिंसा से निपटने के लिए एक ही स्थान पर चिकित्सा, कानूनी, मनोवैज्ञानिक और परामर्श सहायता सहित कई प्रकार की सेवाओं के लिए तत्काल आपातकालीन एवं गैर-आपातकालीन सुविधा प्रदान करना।

ओएससी में **दी जाने वाली सेवाओं** में आपातकालीन बचाव और प्रतिक्रिया, चिकित्सा सहायता, पुलिस सहायता, कानूनी सहायता, मनोवैज्ञानिक सहायता तथा परामर्श और अल्पावधि आश्रय शामिल हैं।

ओएससी को मानसिक उत्पीड़न या किसी अन्य प्रकार के संकट का सामना कर रहे उत्तरजीवियों को आगे और सहायता के लिए संस्थागत/सूचीबद्ध मनो-सामाजिक/कानूनी परामर्शदाताओं से संपर्क की सुविधा से भी सुसज्जित किया जा सकता है। उत्तरजीवियों को जरूरत के आधार पर विश्वास और सशक्तीकरण के लिए राज्य/जिला स्तर के केंद्रों के माध्यम से सरकारी योजनाओं/पहलों (आर्थिक और सामाजिक) से जोड़ना चाहिए। ओएससी लागू कानूनों के तहत सभी सांविधिक प्राधिकारियों की सूची बनाएंगे ताकि आवश्यकता पड़ने पर उत्तरजीवियों को वहां रेफर किया जा सके/ उनके द्वारा वहां समर्थन किया जा सके। वे पेशेवरों के एक साझा पूल के माध्यम से, गृहों में रहने वाले उत्तरजीवियों को कानूनी सहायता और मनोसामाजिक परामर्श प्रदान करने हेतु शक्ति सदनों के लिए एक कड़ी के रूप में भी काम करेंगे।

ओएससी, निर्भया कोष के तहत अन्य पहलों जैसे महिला हेल्पलाइन, मानव दुर्व्यापार विरोधी इकाइयां (एचटीयू), महिला सहायता डेस्क (डब्ल्यूएचडी), महिला थाना, विशेष फास्ट ट्रैक न्यायालय (एफटीएससी), जिला विधिक सेवा प्राधिकरण (डीएलएसए) इत्यादि के साथ समन्वय और ताल-मेल के लिए जिला स्तर पर केंद्र बिंदु भी हैं।

2. संकटग्रस्त महिलाओं के प्रति प्रतिक्रिया के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत

महिलाओं के विरुद्ध हिंसा, किसी भी प्रकार की वो हिंसा है जो किसी महिला विशेष पर उसके लिंग या यौनाचार पर लक्षित होती है। यह भेदभाव का एक रूप है जिसको व्यक्तियों और समुदाय पर प्रतिकूल असर पड़ता है तथा यह अक्सर सामाजिक असमानताओं में निहित होता है। इसमें शारीरिक, यौन, मनोवैज्ञानिक और आर्थिक नुकसान शामिल है एवं यह नुकसान सार्वजनिक और निजी दोनों जगहों पर हो सकता है।

संकटग्रस्त महिलाओं के लिए प्रतिक्रिया उत्तरजीवी (survivor) केंद्रित दृष्टिकोण द्वारा निर्देशित होनी चाहिए जिसका उद्देश्य सहायक और सक्षम वातावरण बनाना है जहां उत्तरजीवियों के अधिकारों तथा विकल्पों का सम्मान किया जाता हो, उनकी सुरक्षा सुनिश्चित की जाती हो एवं उनके साथ सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार किया जाता हो।

उत्तरजीवी (survivor) केंद्रित दृष्टिकोण निम्नलिखित मार्गदर्शक सिद्धांतों पर आधारित है:

- **सुरक्षा:** उत्तरजीवियों (survivors) और उनके बच्चों की सुरक्षा और संरक्षा सबसे अधिक महत्वपूर्ण है। ओएससी कार्मिकों को सुरक्षित वातावरण बनाना चाहिए और ऐसे प्रक्रिया लागू करने चाहिए जो उत्तरजीवियों (survivors) को आगे के नुकसान से बचाएँ तथा उनकी शारीरिक और मनोवैज्ञानिक दोनों प्रकार का कल्याण सुनिश्चित करें।
- **गोपनीयता:** उत्तरजीवियों (survivors) को यह चयन करने का अधिकार है कि वे किसके साथ अपनी कहानी/अनुभव साझा करेंगे या नहीं करेंगे, और किसी भी व्यक्ति को जो किसी उत्तरजीवियों (survivors) के बारे में जानकारी रखता है, उसे उत्तरजीवियों की स्पष्ट अनुमति और सूचित सहमति के बिना उस जानकारी को साझा नहीं करेगा। यह विश्वास बनाना एवं सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि उत्तरजीवियों (survivors) अपने अनुभवों का साझा करने में सुरक्षित महसूस करें। हालाँकि, गोपनीयता की कुछ सीमाएँ हैं जिन्हें एसओपी की चैप्टर-VI में रेखांकित किया गया है।
- **आदर:** सभी कार्यवाहियों को उत्तरजीवियों (survivors) के अधिकारों, विकल्पों और गरिमा के अनुरूप निर्देशित किया जाना चाहिए। उनके व्यक्तिगत अनुभवों तथा जरूरतों के प्रति करुणा एवं सहानुभूति का भाव रखा जाना चाहिए और प्रत्येक चरण में उनकी स्वायत्तता और विकल्पों का आदर करना चाहिए। ओएससी के कार्मिकों को उत्तरजीवियों (survivors) के विकल्पों के बारे में आलोचनात्मक नहीं होना चाहिए और उनके जिसमें उनका सहायता सेवाओं को स्वीकार न करने का निर्णय भी शामिल है, चुनने के अधिकार का समर्थन करना चाहिए।
- **भेदभाव न करना :** उत्तरजीवियों (survivors) को उनकी आयु, जाति, वर्ग, दिव्यांगता, यौन - अभिविन्यास, लिंग पहचान, धर्म, जातीयता या किसी अन्य विशेषता की परवाह किए बिना निष्पक्ष और समान व्यवहार मिलना चाहिए; जो किसी भी पूर्वाग्रह या पक्षपात से मुक्त होना चाहिए।

ओएससी के कार्मिकों को संकट ग्रस्त महिलाओं की मदद करते समय इन मार्गदर्शक सिद्धांतों का पालन करना चाहिए। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि अगर उत्तरजीवी (survivor) महिलाएँ जानकारी साझा नहीं करना चाहती हैं, तो उन्हें सेवाओं तक पहुँचने से वंचित नहीं किया जाना चाहिए। उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल सुनिश्चित करने के लिए, ओएससी कार्मिकों को उत्तरजीवी (survivor) महिला को यह पुनः बताना चाहिए कि उनके साथ हुई हिंसा के लिए वे दोषी नहीं हैं। इन सिद्धांतों को लागू करने के बारे में विस्तृत जानकारी एसओपी की चैप्टर VII में उल्लिखित है।

ओएससी मिशन शक्ति का एक घटक है जिसे आधार अधिनियम 7 क के तहत अधिसूचित किया गया है। चूंकि ओएससी संकटग्रस्त महिलाओं से निपट रहा है, इसलिए केवल पहचान और "आधार" का साझा न करने के कारण किसी भी सेवा से इनकार या सेवा देने में विलम्ब नहीं करना चाहिए।

II. मानक संचालन प्रोटोकॉल का क्षेत्र

ये मानक संचालन प्रोटोकॉल (एसओपी) भारत में वन-स्टॉप सेंटर (ओएससी) के संचालन और प्रबंधन के लिए व्यापक रूपरेखा प्रदान करते हैं, जिससे संकटग्रस्त महिलाओं के लिए समन्वित और उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित प्रतिक्रिया सुनिश्चित होती है। एसओपी के उद्देश्य इस प्रकार हैं:-

- i. देश के सभी ओएससी में संचालन प्रक्रियाओं को मानकीकृत करने और सेवा प्रदायगी में एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए स्पष्ट, सुसंगत एवं व्यापक दिशा-निर्देश स्थापित करना।
- ii. विविध हितधारकों की भूमिकाओं तथा जिम्मेदारियों को परिभाषित करना जिसमें ओएससी के कार्मिक, स्वास्थ्य पेशेवर, पुलिस अधिकारी, वकील/कानून सहायता अधिकारी और अन्य सेवा प्रदाता शामिल हैं।
- iii. उत्तरजीवियों के अधिकारों, सुरक्षा और सम्मान को प्राथमिकता देते हुए उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित प्रथाओं को मुख्यधारा में लाना।
- iv. हिंसा के उत्तरजीवियों को सहायता सेवाएँ प्रदान करने में शामिल हितधारकों के बीच समन्वय और संचार को मजबूत करना।
- v. उत्तरजीवियों की ज़रूरतों के लिए समय पर और कुशल प्रतिक्रियाओं के लिए प्रोटोकॉल स्थापित करना जिसमें तत्काल चिकित्सा, कानूनी और मनोवैज्ञानिक सहायता शामिल है।
- vi. व्यापक केस प्रबंधन (संकट प्रबंधन और आपातकाल सहित), दस्तावेज़ीकरण और डेटा प्रबंधन प्रणाली की रूपरेखा बनाना।
- vii. ओएससी कर्मियों और अन्य सेवा प्रदाताओं के कौशल एवं ज्ञान को बढ़ाने के उद्देश्य से प्रशिक्षण तथा क्षमता निर्माण कार्यक्रमों को मानकीकृत करना।
- viii. ओएससी संचालन की नियमित निगरानी, रिपोर्टिंग और मूल्यांकन के लिए जवाबदेही तंत्र स्थापित करना।



संस्थागत ढांचा और शासन

III. संस्थागत ढांचा और शासन

1. राष्ट्रीय स्तर

महिला एवं बाल विकास मंत्रालय (एमडब्ल्यूसीडी) राष्ट्रीय स्तर पर ओएससी के नीति निर्माण, बजटीय विनियमन, समग्र प्रशासन और निगरानी के लिए जिम्मेदार नोडल मंत्रालय है। [मिशन शक्ति योजना कार्यान्वयन दिशानिर्देश \(वर्ष 2022\)](#) और यह एसओपी, भारत में ओएससी की स्थापना और संचालन के लिए व्यापक रूपरेखा प्रदान करते हैं। समय-समय पर संशोधन/संवर्द्धन सहित योजनाओं की नीतिगत समीक्षा की जा सकती है।

2. राज्य स्तर/संघ राज्य क्षेत्र स्तर

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर पर, महिला एवं बाल विकास विभाग/समाज कल्याण विभाग योजना के समग्र निर्देशन और कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगा। प्रत्येक ओएससी में एक प्रबंधन समिति (एमसी) स्थापित की जाती है, जो डीडब्ल्यूसीडी के निदेशक को रिपोर्ट करती है, यह समिति ओएससी के दिन-प्रतिदिन के संचालन के लिए जिम्मेदार होती है। इसके अतिरिक्त, नियमित समीक्षा के लिए प्रशासनिक अधिकारी की अध्यक्षता में एक समिति गठित की जाएगी।

3. जिला स्तर

जिला स्तर पर, इस योजना का कार्यान्वयन जिला मजिस्ट्रेट/कलेक्टर के नेतृत्व वाली समिति द्वारा किया जाता है, जिसे महिला एवं बाल विकास अधिकारियों का सहयोग प्राप्त होता है। राज्य समिति की तरह ही इसके सदस्यों को भी संबंधित विभागों से चुना जाता है। यह समिति तिमाही आधार पर बैठक करके जिला, ब्लॉक और गांव/वार्ड स्तर के लिए वार्षिक कार्य योजनाएं तैयार करती है तथा यह सुनिश्चित करती है कि अनुदान संतोषजनक कार्य-निष्पादन के लिए दिया जाता है। एक निश्चित निरीक्षण कार्यक्रम के साथ संयुक्त निरीक्षण किया जा सकता है, साथ ही एडीएम रैंक या वरिष्ठ अधिकारी को ओएससी के प्रभारी के रूप में नामित किया जा सकता है। जिला कलेक्टर या जिला मजिस्ट्रेट जिला स्तर पर प्राथमिक प्राधिकारी के रूप में कार्य करते हैं तथा ओएससी के सुचारू संचालन को सुनिश्चित करते हैं। वे अंतर-विभागीय समन्वय को सुगम बनाते हैं तथा कार्यान्वयन और सेवा प्रदायगी से संबंधित चुनौतियों का समाधान करते हैं।

[डिज़ाइनिंग के लिए नोट: ओएससी के राष्ट्रीय/राज्य/जिला स्तर के शासन का ग्राफ़िक प्रतिनिधित्व शामिल करें]

¹एमसी में उस जिले, जहां ओएससी स्थित है, के निम्नलिखित सदस्य शामिल होंगे:

- जिला मजिस्ट्रेट/आयुक्त (समिति के अध्यक्ष)। डीएम/डीसी अन्य सदस्यों को नामित कर सकते हैं।
- पुलिस अधीक्षक

- सचिव, जिला विधिक सेवा प्राधिकरण
- जिला बार काउंसिल के अध्यक्ष
- मुख्य चिकित्सा अधिकारी
- जिला कार्यक्रम अधिकारी (डीपीओ)/संरक्षण अधिकारी (पीओ)
- जिला पंचायत अधिकारी
- सिविल सोसाइटी के सदस्य (3 सदस्य जिनमें से कम से कम 2 महिलाएं हों)
- आईटीडीए/आईटीडीपी क्षेत्र वाले जिले में परियोजना अधिकारी आईटीडीए/आईटीडीपी। अध्यक्ष द्वारा सहयोजित कोई अन्य सदस्य।

एमसी के कार्यों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- ओएससी के प्रदर्शन का मूल्यांकन करना।
- आईए द्वारा प्रदान किए गए वित्तीय खाते प्राप्त करना।
- ओएससी के कार्य-निष्पादन की समीक्षा और मूल्यांकन करना।
- तिमाही आधार पर ओएससी की वास्तविक और वित्तीय प्रगति की समीक्षा करना।
- मासिक प्रगति रिपोर्ट (एमपीआर) और त्रैमासिक भौतिक और वित्तीय रिपोर्ट प्रस्तुत करके राज्य सरकार को ओएससी के कामकाज पर रिपोर्ट देना। उपयोगिता प्रमाणपत्र और त्रैमासिक एसओई राज्य/संघ राज्य क्षेत्र को द्वि-वार्षिक आधार पर प्रस्तुत किया जाएगा।

4. अन्य विभागों के साथ ताल-मेल

ओएससी में सुचारू संचालन को सुगम बनाने और प्रभावी सेवा प्रदायगी सुनिश्चित करने में प्रमुख हितधारकों की भूमिका/जिम्मेदारी इस प्रकार है:

क्र. सं	हितधारक	भूमिका
1	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय/विभाग	• यौन हिंसा के उत्तरजीवियों के लिए चिकित्सीय -कानूनी देखभाल संबंधी दिशा-निर्देश और प्रोटोकॉल (आवश्यकतानुसार) तैयार करना एवं अद्यतन करना। • हिंसा के मामलों में उत्तरजीवी (survivor) केंद्रित प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के लिए स्थापित प्रोटोकॉल और दिशा-निर्देशों के अनुसार चिकित्सा कर्मचारियों (डॉक्टर, नर्स, पैरा-मेडिकल और अन्य अस्पताल कर्मचारी) का नियमित संवेदीकरण और क्षमता निर्माण। • यौन हिंसा के मामलों में साक्ष्य का उचित संग्रह सुनिश्चित करने के लिए संबंधित चिकित्सा पेशेवरों का क्षमता निर्माण • राज्य/संघ राज्य क्षेत्र में कार्यरत डॉक्टरों/अस्पतालों/

		क्लीनिकों (सार्वजनिक और निजी) की निर्देशिका संकलित करना और उपलब्ध कराना (स्वास्थ्य सुविधाओं में), जिसमें प्रत्येक अस्पताल के प्रभारी/नोडल डॉक्टरों के पते और दूरभाष संख्या तथा उपलब्ध एम्बुलेंसों (सार्वजनिक और निजी दोनों) का विवरण शामिल हो।
2	गृह विभाग/पुलिस	• ओएससी हेतु पुलिस अधिकारियों को नामित करना जिसमें शीघ्र और समुचित प्राथमिकी (एफआईआर) दर्ज करना भी शामिल हो। • महिलाओं से संबंधित मामलों पर कार्रवाई करने वाले पुलिस अधिकारियों के नियमित संवेदीकरण और क्षमता निर्माण की सुविधा प्रदान करना। • पुलिस अधीक्षक द्वारा नियमित निरीक्षण और नामित डीएसपी/एसपी पद के अधिकारियों और महिला थाने के एसएचओ का मासिक दौरा करना
3	राज्य एवं जिला विधिक सेवा प्राधिकरण	• ओएससी से संपर्क करने वाले उत्तरजीवियों को कानूनी सहायता प्रदान करने के लिए समर्पित वकीलों के साथ-साथ पैरालीगल स्वयंसेवकों (जिलावार) की एक सूची तैयार करना। • मामलों का शीघ्र निपटान सुनिश्चित करने में सहायता करना। • हिंसा के उत्तरजीवियों को मुआवजा मिलने में सहायता करना। • राज्य को, जिला स्तर पर डीएलएसए से कानूनी परामर्श सेवाएं प्राप्त करने के लिए एसएलएसए के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने की सलाह दी जा सकती है।
4	सामाजिक कार्यकर्ता	• उत्तरजीवियों को स्थिर करने और आपातकालीन/संकट की स्थितियों से निपटने में उनकी मदद के लिए तत्काल संकट राहत सेवाएं प्रदान करना। • उत्तरजीवियों को आघात से उबरने, वांछित सहायता प्राप्त करने और अपना आत्मविश्वास पुनः प्राप्त करने में मदद करने के लिए भावनात्मक और मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान करना। • उत्तरजीवियों को दीर्घकालिक पुनर्वास योजनाएँ बनाने में सहायता करना जिसमें शिक्षा/व्यावसायिक प्रशिक्षण, रोजगार के अवसर और समाज में पुनः एकीकरण

		शामिल है।
5	आश्रय गृह	• जिन उत्तरजीवियों को अधिक आश्रय/आवास की आवश्यकता है, उनके लिए ओएससी को सरकारी या गैर-सरकारी आश्रय गृहों और संस्थाओं के साथ समन्वय करना चाहिए।



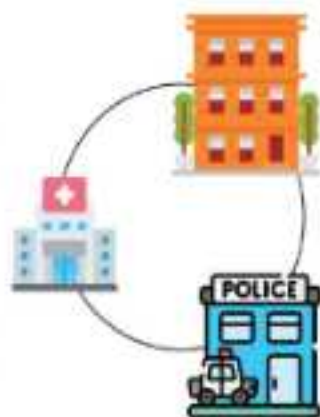
अवसंरचना और सुविधाएँ



IV. अवसंरचना और सुविधाएँ

1. स्थान और पहुंच

ओएससी को जिला अस्पताल/चिकित्सा सुविधा के भीतर ही स्थापित किया जाना चाहिए। यदि उन्हें अस्पताल के भीतर स्थापित करना संभव न हो, तो उन्हें जिला अस्पताल से 2 किलोमीटर के दायरे में स्थित किसी सरकारी/अर्ध-सरकारी भवन में स्थापित किया जा सकता है। यदि किसी मौजूदा सरकारी/अर्ध-सरकारी आवास में ओएससी स्थापित करना संभव नहीं है, तो ओएससी का निर्माण अस्पताल/चिकित्सा केंद्र के भीतर या अस्पताल/चिकित्सा स्थल के 2 किलोमीटर के दायरे में पर्याप्त जगह पर किया जा सकता है।



ओएससी वर्तमान में अधिकतम 5 दिनों के लिए अस्थायी आश्रय प्रदान करते हैं, लेकिन विशिष्ट मामलों में लंबे समय तक रहने की आवश्यकता हो सकती है जहां शक्ति सदन में शरण देना संभव नहीं है। ऐसे मामलों में, केंद्र प्रशासकों के पास प्रवास को मामला-दर-मामला आधार पर 10 दिनों तक बढ़ाने का विवेकाधिकार है। 10 दिनों से अधिक अवधि विस्तार के लिए, जिला नोडल अधिकारी (डीएनओ)/जिला कार्यक्रम अधिकारी (डीपीओ) 10 और दिनों तक अतिरिक्त रहने की अनुमति देने के लिए अधिकृत है, ताकि उत्तरजीवी (survivor) को आवश्यकतानुसार सेवा सुनिश्चित हो सकें। फिर भी, यदि आवश्यक हो तो लाभार्थी को निकटतम शक्ति सदन या किसी अन्य संस्था में स्थानांतरित करने का प्रयास किया जाना चाहिए। इसके अलावा, मामले के आधार पर अवधि विस्तार किया जा सकता है।

ओएससी पूरा सप्ताह खुला रहना चाहिए, तथा 24x7 सेवाएं प्रदान करनी चाहिए। परिसर में सार्वजनिक परिवहन द्वारा आसानी से पहुंचा जा सके तथा यह बाधा रहित होना चाहिए, जिसमें दिव्यांगों उत्तरजीवियों के लिए हैंडरेल, चौड़े दरवाजे, फिसलन रहित फर्श, ग्रेब-रेल और जहां आवश्यक हो वहां लिफ्ट की सुविधा होनी चाहिए (दिव्यांग अनुकूल परिवहन विकल्पों सहित)। केंद्र प्रशासक, दिव्यांगों के लिए उपलब्ध सुविधाओं का रख-रखाव और प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

2. आवश्यक बुनियादी ढांचे के साथ सुरक्षित एवं संरक्षित परिसर

ओएससी को सीसीटीवी निगरानी, नियंत्रित प्रवेश प्रणाली और सुरक्षा गार्ड/रात्रि गार्ड के माध्यम से चौबीसों घंटे सुरक्षा सुनिश्चित करनी चाहिए ताकि उत्तरजीवियों और कर्मचारियों के लिए सुरक्षित वातावरण प्रदान किया जा सके।

परिसर में एक विशिष्ट स्थान होना चाहिए (अस्पताल / सरकारी या अर्ध-सरकारी भवन में) और इसमें निम्न शामिल होना चाहिए:

- स्वच्छ प्रतीक्षा क्षेत्र और सामान्य स्थान (पर्याप्त बेंचों के साथ)
- सुरक्षित पेयजल की सुविधा
- स्वच्छ शौचालय (जो दिव्यांग उत्तरजीवियों के लिए सुलभ हो)



- आराम, सुरक्षा और पहुंच के लिए डिज़ाइन किए गए गलियारे, जिनमें पर्याप्त प्रकाश व्यवस्था, और वायु संचार हो
- आपातकालीन प्रावधान जैसे अग्नि सुरक्षा उपाय और स्पष्ट रूप से चिह्नित सुलभ निकास की सुविधा

केंद्र प्रशासक ओएससी में उपर्युक्त सुविधाओं की उपलब्धता

3. निजी (प्राइवेट) परामर्श कक्ष

ओएससी में विशिष्ट निजी परामर्श कक्ष होने चाहिए, जिसमें श्रव्य और दृश्य दोनों गोपनीयता हो, ताकि उत्तरजीवियों को भावनात्मक, मनोवैज्ञानिक और कानूनी परामर्श के लिए गोपनीय और सुरक्षित स्थान प्रदान किया जा सके।



इन परामर्श कक्षों में आरामदायक बैठने की व्यवस्था और उचित संचार साधन उपलब्ध होने चाहिए, जिनमें श्रवण या दृष्टि दोष वाले उत्तरजीवियों के लिए उपकरण हों, साथ ही, आवश्यकतानुसार सांकेतिक भाषा की व्याख्या के लिए प्रशिक्षित कर्मियों की सुविधा भी होनी चाहिए।

केंद्र प्रशासक, ओएससी में उपर्युक्त सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

4. अस्थायी आश्रय सुविधाएं

ओएससी में कम से कम पांच बिस्तर होने चाहिए ताकि संकटग्रस्त महिलाओं और उनके बच्चों (सभी उम्र की लड़कियों और 12 साल की उम्र तक के लड़कों) को पांच दिनों तक अस्थायी आश्रय सुविधाएं प्रदान की जा सकें। मामले के आधार पर अस्थायी आश्रय को 20 दिनों तक बढ़ाया जा सकता है। यदि किसी ओएससी में अधिक संख्या में लोगों के रहने के कारण किसी अतिरिक्त बिस्तर की आवश्यकता होती है, तो इसे ओएससी के मौजूदा प्रशासनिक कोष के माध्यम से उपलब्ध कराया जा सकता है, बशर्ते कि स्थान उपलब्ध हो।



इन आश्रयों में बुनियादी सुविधाएं जैसे स्वच्छ लिनन, स्वच्छता किट (जिसमें साबुन, टूथब्रश, टूथपेस्ट, शैम्पू, कंधी, हेयर ऑयल, सैनिटरी पैड, सिलाई किट और शिशुओं आदि के मामले में डायपर शामिल हैं) और दिव्यांग उत्तरजीवियों के लिए बनाए गए सुलभ शौचालय शामिल होने चाहिए।

केंद्र प्रशासक, ओएससी में उपर्युक्त सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

5. बच्चों के अनुकूल स्थान

ओएससी में रह रहे उत्तरजीवियों के बच्चों के रहने के लिए सुविधा जनक स्थान होना चाहिए। ये स्थान बच्चों के लिए सुरक्षित, आकर्षक(खिलौनों/पुस्तकों/बुनियादी सुविधाओं से सुसज्जित) होने चाहिए ताकि उनकी सुविधा और सुरक्षा सुनिश्चित हो सके। स्तनपान या शिशु देखभाल के लिए अलग-अलग स्थान की सुविधा का भी ध्यान रखा जाए।

बच्चों के अनुकूल स्थान उपलब्ध कराकर, ओएससी उत्तरजीवियों और उनके बच्चों की समग्र आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से पूरा कर सकते हैं, तथा उत्तरजीवियों को हादसे से उबरने के दौरान अधिक सहायक और अनुकूल वातावरण दे सकते हैं।



6. ओएससी वाहन

वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) की पहुंच, आउटरीच और दृश्यता बढ़ाने के लिए मंत्रालय ने ओएससी के लिए विशिष्ट वाहनों के प्रावधान को मंजूरी दी है। इन वाहनों का उद्देश्य बचाव कार्य, तथ्य-जांच, परिवारों के साथ पुनः एकीकरण, तथा कानूनी, चिकित्सा और पुलिस सहायता के लिए परिवहन जैसे महत्वपूर्ण कार्यों में सहायता प्रदान करना है। वाहन पर जन जागरूकता के लिए ओएससी का पता तथा केंद्र प्रशासकों से संपर्क करने की जानकारी उपलब्ध होती है। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को तत्काल कार्यान्वयन के लिए आवर्ती शीर्ष के अंतर्गत निधि का उपयोग करने का निर्देश दिया जाता है। इसके अलावा, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में एकरूपता और दृश्यता सुनिश्चित करने के लिए मंत्रालय ने वाहन ब्रांडिंग डिजाइन को मानकीकृत किया है, जिसमें ओएससी, महिला हेल्पलाइन (डब्ल्यूएचएल-181), चाइल्ड हेल्पलाइन (सीएचएल-1098) और बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ (बीबीबीपी) के प्रतीक चिह्नों (लोगो) को शामिल करने की सलाह दी गई है। ब्रांडिंग के लिए एक मॉडल डिजाइन लेआउट भी सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को आवश्यक कार्रवाई के लिए उपलब्ध कराया गया है।



7. उत्तरजीवियों और सेवा प्रदाताओं के लिए प्रासंगिक संकेत और सूचना, शिक्षा, संचार (आईईसी)

संकेत: सभी ओएससी को प्रमुख स्थानों/स्थलों जिनमें ओएससी का प्रवेश द्वार, महिला हेल्पलाइन नियंत्रण कक्ष, जिला मजिस्ट्रेट कार्यालय, अस्पताल, उप-मंडल कार्यालय, उप-ब्लॉक कार्यालय, सार्वजनिक स्थान जैसे बस स्टॉप, रेलवे स्टेशन, बाजार, अस्पताल या पुलिस स्टेशन, राज्य और जिला स्तर के कार्यक्रम, मेले और प्रदर्शनियां शामिल हैं पर मानकीकृत संकेत बोर्ड, पैम्फलेट और स्टैंडी प्रदर्शित करने होंगे। साइनेज पर लिखा हुआ पाठ एमडब्ल्यूसीडी द्वारा जारी किए गए टेम्पलेट के अनुसार होना चाहिए, और इसमें दी जाने वाली सेवाएँ, संचालन के दिन और समय तथा ओएससी का संपर्क नंबर लिखा होना चाहिए। डिस्प्ले बोर्ड का आकार कम से कम 6 x 4 फीट होना चाहिए और प्रवेश द्वार पर संकेत-बोर्ड कम से कम 7 x 4 फीट का होना चाहिए।

दिशा-निर्देशों के अनुसार, इन संकेत-बोर्डों और डिस्प्ले बोर्ड को सुलभ प्रारूपों जैसे ब्रेल, चित्रात्मक प्रारूप और बहु-भाषा में उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

इसके अलावा, मंत्रालय द्वारा ओएससी के लिए विशिष्ट वाहनों पर मानकीकृत ब्रांडिंग जारी की गई है। यह देखते हुए कि विभिन्न राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों ने विभिन्न प्रकार के वाहन किराये पर लिए हैं, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को ओएससी, महिला हेल्पलाइन (डब्ल्यूएचएल) 181, चाइल्ड हेल्पलाइन (सीएचएल) 1098, और बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ (बीबीबीपी) पहल के ब्रांडिंग तत्वों को शामिल करने की सलाह दी जाती है।

केंद्र प्रशासक, ओएससी में उपर्युक्त सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

आईईसी: संकटग्रस्त महिलाओं संबंधी सूचना, शिक्षा, संचार सामग्री सभी ओएससी पर उपलब्ध होनी चाहिए और प्रमुख स्थानों (लॉबी, प्रतीक्षा क्षेत्र, परामर्श कक्ष) पर, कई भाषाओं और प्रारूपों (ब्रेल, चित्रात्मक प्रारूप इत्यादि) में प्रदर्शित की जानी चाहिए। महिलाओं के खिलाफ हिंसा के कानूनों, नीतियों और दिशा-निर्देशों संबंधी पैम्फलेट के साथ-साथ उत्तरजीवियों और सेवा प्रदाताओं के लिए रेफरल-निर्देशिकाएँ भी उपलब्ध होनी चाहिए।

डिस्प्ले बोर्ड के अलावा, ओएससी को महिलाओं के खिलाफ हिंसा के बारे में जागरूकता बढ़ाने वाली जानकारी प्रदर्शित करने वाले ऑडियो श्रव्य-दृश्य साधनों /टीवी स्क्रीन का उपयोग करने पर भी विचार करना चाहिए।

ओएससी में दिव्यांगों के साथ काम करते समय, उनकी दिव्यांगता की प्रकृति और सीमा को समझना और उनकी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक व्यवस्था करना महत्वपूर्ण है। उत्तरजीवी (survivor) की दिव्यांगता के बारे में कोई भी धारणा बनाने के बजाय, ओएससी के कार्मिकों को उत्तरजीवी (survivor) से सम्मानपूर्वक उन आवश्यक उपायों के बारे में पूछना चाहिए जो सहायता प्रदान करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं। दिव्यांग उत्तरजीवियों को जवाब देने के लिए अतिरिक्त समय

और धैर्य की आवश्यकता होगी, ताकि वे अपनी बात सहजतापूर्वक कहने के लिए समय पा सकें।

ऐसी कोई धारणा नहीं होनी चाहिए कि दिव्यांग उत्तरजीवी (survivor) हिंसा विशेष रूप से यौन हिंसा के मामलों में घटनाओं की जानकारी नहीं दे सकता। ओएससी केस कर्मचारी, केंद्र प्रशासक और मनोवैज्ञानिक सामाजिक परामर्शदाता को इस बात का ध्यान रखना होगा कि दिव्यांगों की देखभाल करने वाले/संरक्षक भी दुर्व्यवहार के अपराधी हो सकते हैं और यह ओएससी कर्मचारियों की जिम्मेदारी है कि वे सुनिश्चित करें कि उत्तरजीवी (survivor) के कथन उनसे प्रभावित या नियंत्रित न हो।

बोलने, सुनने या संज्ञानात्मक अक्षमताओं के मामले में, ओएससी जिला अधिकारियों की मदद से दुभाषियों या विशेष शिक्षकों की व्यवस्था करेगा। सही सूचना सुनिश्चित करने के लिए दुभाषियों के साथ बातचीत के दौरान ओएससी केस कर्मचारी या मनोवैज्ञानिक सामाजिक परामर्शदाता या केंद्र प्रशासक मौजूद रहेंगे।



STATE
LOGO



MISSION SHAKTI ONE STOP CENTRE (OSC)

ADDRESS:

DISTRICT:

STATE:

CONTACT NO. :

ONE STOP CENTRE provides integrated support & assistance under one roof 24X7 to women in distress.

Services

MEDICAL AID | LEGAL AID | TEMPORARY SHELTER | POLICE ASSISTANCE | PSYCHOSOCIAL COUNSELLING



MISSION SHAKTI ONE STOP CENTRE (OSC)

ADDRESS:

DISTRICT:

STATE:

CONTACT NO. :

**ONE STOP CENTRE provides integrated
support & assistance under one roof
24X7 to women in distress.**

Services

**MEDICAL AID | LEGAL AID | TEMPORARY SHELTER
POLICE ASSISTANCE | PSYCHOSOCIAL COUNSELLING**



कार्मिक



v. कार्मिक

ओएससी के प्रभावी कामकाज को सुनिश्चित करने के लिए, सभी ओएससी में निम्नलिखित कार्मिक होने चाहिए:

- i. केंद्र प्रशासक (01)
- ii. केस कार्मिक (2)
- iii. मनोवैज्ञानिक-सामाजिक परामर्शदाता (01)
- iv. पैरा-मेडिकल कार्मिक (01)
- v. पैरा लीगल ऑफिसर/वकील (01)
- vi. आईटी कार्मिक (01)
- vii. बहुउद्देश्यीय सहायक (03)
- viii. सुरक्षा/रात्रि गार्ड (शिफ्ट में चौबीसों घंटे) (03)



1. मूलभूत योग्यताएँ

ओएससी कार्मिकों की मूलभूत योग्यताएँ नीचे तालिका में दी गई हैं:

क्र. सं	पदनाम	मूलभूत योग्यताएँ
1	केंद्र प्रशासक (व्यवस्थापक)	केंद्र प्रशासक महिला होनी चाहिए, स्थानीय समुदाय की निवासी होनी चाहिए (ताकि केंद्र के प्रभावी संचालन के लिए स्थानीय मानव संसाधन और विशेषज्ञता का उपयोग किया जा सके) और उसके पास निम्नलिखित मूलभूत योग्यताएं होनी चाहिए: • कानून/सामाजिक कार्य/समाजशास्त्र/सामाजिक विज्ञान/मनोविज्ञान में स्नातकोत्तर डिग्री • किसी सरकारी या गैर-सरकारी परियोजना/कार्यक्रम वाले प्रशासनिक ढांचे में महिलाओं से संबंधित प्रासंगिक क्षेत्र में काम करने का कम से कम पांच वर्ष का अनुभव • अधिमानतः कम से कम एक वर्ष का परामर्शदायी अनुभव

2	केस कार्मिक (2)	केस कार्मिक महिला होनी चाहिए, स्थानीय समुदाय की निवासी होनी चाहिए (ताकि केंद्र के प्रभावी संचालन के लिए स्थानीय मानव संसाधन और विशेषज्ञता का उपयोग किया जा सके) और उसके पास निम्नलिखित मूलभूत योग्यताएं होनी चाहिए: • कानून/सामाजिक कार्य/ समाजशास्त्र/ सामाजिक विज्ञान/मनोविज्ञान में स्नातक डिग्री। • किसी सरकारी या गैर-सरकारी परियोजना/कार्यक्रम में महिलाओं से संबंधित प्रासंगिक क्षेत्र में काम करने का न्यूनतम तीन वर्ष का अनुभव। केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।
3	पैरा लीगल ऑफिसर/वकील (1)	जिला विधिक सेवा प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराए गए कानूनी सलाहकारों की अनुपस्थिति में, कानूनी परामर्श सेवा के लिए निम्नलिखित योग्यता वाले किसी भी व्यक्ति को आउटसोर्स किया जा सकता है: • कानून में डिग्री/कानूनी प्रशिक्षण या कानून का ज्ञान। • जिला स्तर पर महिलाओं से संबंधित किसी सरकारी या गैर-सरकारी परियोजना/कार्यक्रम में काम करने का कम से कम तीन वर्ष का अनुभव, या ; • किसी भी अदालत में मुकदमेबाजी का कम से कम दो वर्ष का अनुभव रखने वाला एक प्रैक्टिसिंग वकील। केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।
4	पैरा मेडिकल ऑफिसर (1)	जिला स्वास्थ्य प्राधिकरणों द्वारा उपलब्ध कराए गए नियमित पैरा मेडिकल कार्मिक की अनुपस्थिति में, चिकित्सा सहायता सेवा के लिए निम्नलिखित योग्यता वाली कोई भी महिला आउटसोर्स की जा सकती है: • स्वास्थ्य क्षेत्र की पृष्ठभूमि के साथ पैरामेडिक्स में व्यावसायिक डिग्री/डिप्लोमा। • जिला स्तर पर किसी सरकारी या गैर-सरकारी स्वास्थ्य परियोजना/कार्यक्रम में काम करने का न्यूनतम तीन वर्ष का अनुभव। केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।

5	मनो-सामाजिक परामर्शदाता (1)	परामर्शदाता महिला होनी चाहिए तथा उसके पास निम्नलिखित योग्यताएं होनी चाहिए: • स्वास्थ्य क्षेत्र की पृष्ठभूमि के साथ मनोविज्ञान/मनोचिकित्सा/तंत्रिका विज्ञान में डिग्री/ डिप्लोमा। • अधिमानतः जिला स्तर पर सरकारी या गैर-सरकारी स्वास्थ्य परियोजना/ कार्यक्रम में काम करने का कम से कम तीन साल का अनुभव। केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।
6	आईटी कार्मिक/ कार्यालय सहायक, कंप्यूटर का ज्ञान हो (1)	आईटी कार्मिक के पास निम्नलिखित योग्यताएं होनी चाहिए:- • कंप्यूटर/आईटी में डिप्लोमा सहित स्नातक की डिग्री। • राज्य या जिला स्तर पर सरकारी या गैर-सरकारी/आईटी-आधारित संगठनों में डेटा प्रबंधन, प्रक्रिया प्रलेखन और वेब-आधारित रिपोर्टिंग प्रारूपों तथा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग में न्यूनतम तीन वर्ष का अनुभव। केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।
7	बहुउद्देश्यीय कार्यकर्ता (1)	बहुउद्देश्यीय कार्यकर्ता कोई भी व्यक्ति हो सकता है, जिसमें ऐसी महिलाओं को प्राथमिकता दी जाएगी, जो साक्षर हो तथा जिसके पास संबंधित क्षेत्र में काम करने का ज्ञान/अनुभव हो। (हाई स्कूल डिग्री वाले व्यक्ति को प्राथमिकता दी जाएगी) केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।
8	सुरक्षा गार्ड/रात्रि गार्ड(3)	सुरक्षा गार्ड की सेवाएं निम्नलिखित योग्यता वाले किसी भी व्यक्ति को आउटसोर्स लेने के लिए किया जा सकता है • जिला/राज्य स्तर पर किसी सरकारी या प्रतिष्ठित संगठन में सुरक्षा गार्ड के रूप में कार्य करने का न्यूनतम दो वर्ष का अनुभव। (सेवानिवृत्त सैन्य/अर्धसैन्य कार्मिक को प्राथमिकता दी जाएगी) केन्द्र व्यवस्थापक (सीए) समय-समय पर किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।

कार्मिकों संबंधी संरचना में लचीलेपन का प्रावधान

महिला एवं बाल विकास मंत्रालय ने, प्रचालन वास्तविकताओं और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से प्राप्त फीडबैक को ध्यान में रखते हुए, वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) में कार्मिकों संबंधी लचीलेपन की अनुमति दी है, जिसके अंतर्गत प्रबंधन लागत के लिए प्रति ओएससी प्रति माह 2.35 लाख रुपये की निर्धारित सीमा और प्रति ओएससी 13 कर्मियों की कार्मिकों संबंधी सीमा निर्धारित की गई है।

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, स्थानीय आवश्यकताओं और व्यवहार्यता के आधार पर, प्रशासनिक सचिव के अनुमोदन के अधीन, कार्मिकों संबंधी संरचना (केंद्र प्रशासक के पद को छोड़कर) में संशोधन कर सकते हैं। इस लचीलेपन का उद्देश्य जमीनी स्तर पर दक्षता और सेवा प्रदायगी में सुधार लाना है।

मुख्य विचारणीय बिन्दु निम्नलिखित हैं:

- **अस्पताल-आधारित ओएससी:** जहाँ ओएससी, अस्पताल परिसर में ही स्थित हैं, वहाँ चिकित्सा सहायता, सुरक्षा और हाउसकीपिंग जैसी सेवाएँ अस्पताल द्वारा पहले से ही प्रदान की जाती हैं। ऐसे मामलों में, पैरा-मेडिकल कर्मियों, सुरक्षा गार्डों या बहुउद्देश्यीय कर्मचारियों की अलग से भर्ती अनिवार्य नहीं होती है।
- **स्थानीय पुलिस व्यवस्था:** ओएससी में, जहां स्थानीय पुलिस विभाग 24x7 सुरक्षा प्रदान करते हैं, वहां विशिष्ट ओएससी सुरक्षा कर्मचारियों की आवश्यकता नहीं होती है।
- **डीएलएसए द्वारा कानूनी सहायता:** ओएससी में, जहां जिला विधिक सेवा प्राधिकरण (डीएलएसए) कानूनी सहायता प्रदान करते हैं, वहां पैरा-लीगल कार्मिकों/वकीलों की भर्ती की आवश्यकता नहीं होती है।
- **कार्मिकों के प्रतिस्थापन में लचीलापन:** राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, प्रासंगिक आवश्यकताओं के आधार पर, समग्र कार्मिकों और लागत सीमा के भीतर रहते हुए, पैरा-मेडिकल कार्मिक, पैरा-लीगल कार्मिक/वकील, बहुउद्देश्यीय कार्मिकों या सुरक्षा गार्ड जैसे पदों को, अतिरिक्त केस वर्कर्स, मनो-सामाजिक परामर्शदाताओं या ड्राइवर्स से प्रतिस्थापित करने पर विचार कर सकते हैं।

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को ऐसे परिवर्तनों को उचित ठहराना होगा तथा उचित प्रशासनिक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद उन्हें ओएससी पोर्टल पर दर्शाना होगा।

2. भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ

ओएससी के कर्मचारियों की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ नीचे उल्लिखित हैं:

क्र. सं	पद	मुख्य जिम्मेदारियाँ	गौण जिम्मेदारियाँ
1	केंद्र प्रशासक (व्यवस्थापक)	केंद्र प्रशासक की मुख्य जिम्मेदारियाँ हैं: - ओएससी का समग्र प्रभार संभालना। - ओएससी सेवाओं का उपयोग करने वाले उत्तरजीवी (survivor) के लिए संपर्क के पहले बिंदु के रूप में कार्य करना। - ओएससी कार्मिकों के कामकाज की देखरेख और निगरानी करना और जहाँ भी आवश्यक हो मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करना कार्मिकों की क्षमता निर्माण में सहायता करना। - कर्मचारियों की क्षमता निर्माण में सुविधा प्रदान करना। - रेफरल संपर्क बनाने के लिए प्रमुख हितधारकों (अस्पताल, पुलिस स्टेशन, कानूनी सहायता, उन्नत मानसिक स्वास्थ्य सहायता, आजीविका) के साथ मानचित्र बनाना और समन्वय करना। - उत्तरजीवियों की केस फाइलों और पृष्ठभूमि सहित उनके व्यक्तिगत डाटा और संवेदनशील जानकारी का सुरक्षित रख-रखाव करते	केंद्र प्रशासक ओएससी तक पहुंचने वाले प्रत्येक उत्तरजीवी (survivor) के साथ बातचीत करेगा और उसकी निम्नलिखित जिम्मेदारियाँ भी होंगी: - प्रत्येक मामले का पर्यवेक्षण - ओएससी में कानूनी/चिकित्सा/मनोवैज्ञानिक-सामाजिक परामर्श सेवाएँ प्रदान करने वाली/प्रदान करने की इच्छुक एजेंसियों/व्यक्तियों की सूची समेकित करना - विश्वविद्यालयों में लिंग प्रकोष्ठों, महिला अध्ययन केंद्रों सहित महिलाओं के विरुद्ध हिंसा को रोकने और समाधान करने वाले सी एन सी/एन जीओ/सीबीओ के साथ समन्वय करना ताकि ओएससी के कार्मिकों के प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण के लिए तकनीकी सूचना प्राप्त की जा सकें। - केस कार्मिकों द्वारा तैयार की गई केस कार्रवाई योजना की समीक्षा करना और उसे अनुमोदित करना। - ओएससी के अन्य कार्मिकों

		हुए गोपनीयता और डेटा सुरक्षा सुनिश्चित करना। • ओएससी में उपलब्ध सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए आउटरीच और जागरूकता कार्यक्रम शुरू करना • प्रबंधन समिति को प्रस्तुत करने के लिए मासिक /त्रैमासिक रिपोर्ट की समीक्षा करना।	के साथ आउटरीच कार्यकलापों का नेतृत्व करना। • पुलिस एवं अन्य संस्थाओं के साथ समन्वय करना।
2	केस कार्मिक	केस कार्मिक की निम्नलिखित जिम्मेदारियां होंगी: • उत्तरजीवी (survivor) के केस पृष्ठभूमि का दस्तावेजीकरण • सहमति लेना और सभी केस प्रबंधन फॉर्म भरना • उत्तरजीवी (survivor) की ज़रूरतों (तत्काल सुरक्षा ज़रूरतें, चिकित्सा ज़रूरतें, मनोवैज्ञानिक-सामाजिक ज़रूरतें) का आकलन करना और मूलभूत जानकारी एकत्रित करना। • उत्तरजीवी (survivor) को उपलब्ध सेवाओं (स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य, न्याय, सुरक्षा) के बारे में जानकारी देना /सूचित करना। • केस कार्रवाई योजना तैयार करना और उत्तरजीवी (survivor) के साथ मिलकर कार्य करना ताकि उनकी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए किए जाने वाले कार्यकलापों का पता लग सकें।	केस कार्मिक केंद्र प्रशासक को निम्न कार्यों में सहयोग करेगा : • उत्तरजीवियों के लिए संबंधित सेवाओं का समन्वय करना • आउटरीच कार्यकलाप शुरू करना वह मामले की कार्ययोजना की समीक्षा के लिए केंद्र प्रशासक का सहयोग लेगी।

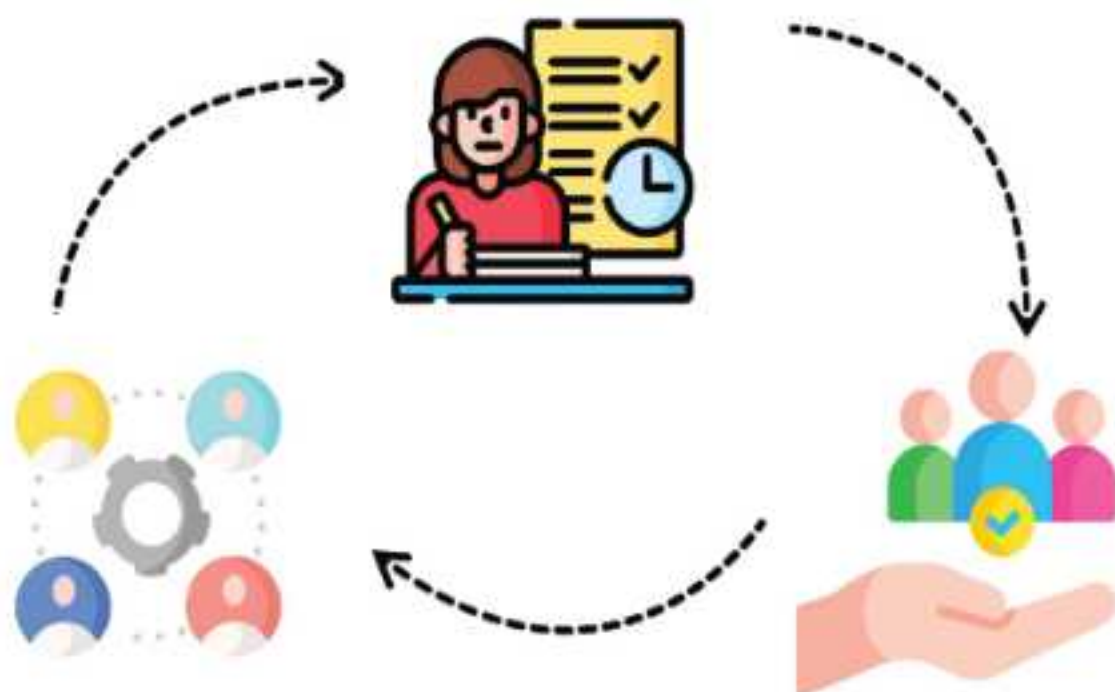
		• केंद्र प्रशासक के सहयोग से उत्तरजीवी (survivor) को प्रासंगिक सेवाओं से जोड़ना और सेवाओं की उपलब्धता में सहायता करना। • उत्तरजीवी (survivor) की सुरक्षा और संरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा योजना तैयार करने में उनकी सहायता करना। • उत्तरजीवी (survivor) की स्थिति का आकलन करने के लिए उसके के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना। • सुरक्षित और सहयोगात्मक वातावरण में मामले का समापन सुनिश्चित करना	
3	पैरा लीगल ऑफिसर/वकील	पैरा लीगल ऑफिसर ये कार्य करेंगे: • उत्तरजीवी (survivor) को उनके कानूनी अधिकारों के बारे में जानकारी देना। • यदि उत्तरजीवी (survivor) चाहे तो उनको दुर्व्यवहार/हिंसा के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू करने में सहायता/मार्गदर्शन देना। • न्यायालय में मामला दायर होने के बाद भी उत्तरजीवी (survivor) को सहयोग देने के लिए लोक अभियोजक या एसएलएसए/डीएलएसए वकीलों के साथ समन्वय करना तथा यह सुनिश्चित करना कि मामला तार्किक निष्कर्ष तक पहुंचे। • उत्तरजीवी (survivor) के लिए कानूनी प्रक्रियाओं को सरल	पैरा लीगल ऑफिसर केंद्र प्रशासक और केस वर्कर की निम्नलिखित मामलों में सहायता करेंगे: • मामले के मूल्यांकन के दौरान शामिल कानूनी बारीकियों को समझना। • कानून के अंतर्गत पुलिस एवं अन्य संस्थाओं के साथ समन्वय करना।

		बनाना। उत्तरजीवी (survivor) के बयान को रिकॉर्ड करने के लिए वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सुविधाओं के उपयोग के माध्यम से त्वरित और परेशानी मुक्त पुलिस और अदालती कार्यवाही की सुविधा देना।	
4	पैरा मैडिकल ऑफिसर	पैरा मैडिकल ऑफिसर ये कार्य करेंगे: - उत्तरजीवी (survivor) व्यक्ति को अस्पताल पहुंचने तक प्राथमिक उपचार और तत्काल जीवनरक्षक चिकित्सा सहायता प्रदान करना। - उत्तरजीवी (survivor) को अस्पताल ले जाना। (लैंगिक हिंसा की उत्तरजीवितों के मामले में, वह चिकित्सा-कानूनी देखभाल के प्रावधान और डॉक्टरों द्वारा फॉरेंसिक जांच तथा अन्य परीक्षण कराने के लिए स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय द्वारा तैयार प्रोटोकॉल का सख्ती से अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।) - उत्तरजीवी (survivor) के चिकित्सा मामले की हिस्ट्री तैयार करने में सहायता करना।	पैरा मैडिकल ऑफिसर केंद्र प्रशासक की सहायता करेंगे। - समुदाय में प्रचार एवं जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना। - अस्पताल में स्वास्थ्य पेशेवरों और अन्य हितधारकों के साथ समन्वय करना।
5	मनो-सामाजिक परामर्शदाता	मनो-सामाजिक परामर्शदाता ये कार्य करेंगे: - उत्तरजीवी (survivor) को मनो-सामाजिक सहायता एवं परामर्श देना। - मनोवैज्ञानिक परीक्षण करके उत्तरजीवी (survivor) के मानसिक स्वास्थ्य का आकलन	मनो-सामाजिक परामर्शदाता निम्नलिखित के लिए भी सहायता प्रदान करेंगे: - उत्तरजीवी (survivor) का केस इतिहास तैयार करना (केस कार्यकर्त्री के लिए)। - समुदाय में आउटरीच

		करना। उत्तरजीवी (survivor) को उनकी आवश्यकताओं के आधार पर सेवाएं प्राप्त करने में सहायता देना।	और जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना (केंद्र प्रशासक के लिए)।
6	आईटी स्टाफ कंप्यूटर ज्ञान वाले /कार्यालय सहायक	आईटी स्टाफ ये कार्य करेंगे: - मिशन शक्ति ओएससी डैशबोर्ड में मामला पंजीकृत करना। - सीसीटीवी फुटेज का रिकॉर्ड रखना और ओएससी में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सुविधा की व्यवस्था करने में मदद करना। - एमआईएस, वेब आधारित आंकड़ों का संग्रह करने के आधार पर मासिक/त्रैमासिक रिपोर्ट का मसौदा तैयार करना (रिपोर्ट प्रबंधन समिति को प्रस्तुत करने के लिए केंद्र प्रशासक द्वारा अनुमोदित की जाएगी)।	आईटी स्टाफ केंद्र प्रशासक और केस वर्कर को उत्पन्न आंकड़ों के संबंध में गोपनीयता बनाए रखने के लिए सख्त प्रक्रियाओं का पालन करने में सहायता करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि उत्तरजीवी (survivor) का नाम और अन्य विवरण गोपनीय रहें।
7	बहुउद्देशीय सहायक	बहुउद्देशीय वर्कर ये कार्य करेंगे: - ओएससी में स्वच्छता और सफाई बनाए रखना। - आगंतुक रजिस्टर बनाना, उत्तरजीवियों को कानूनी सहायता/ पुलिस/ चिकित्सा सहायता शीट पर जानकारी देना। - आगंतुकों को पानी उपलब्ध कराना। - अस्थायी आश्रय कक्षों की सफाई (बिस्तर की चादरें, तकिए के कवर को साप्ताहिक बदलना) और	बहुउद्देशीय वर्कर यह भी करेंगे: - केंद्र प्रशासक द्वारा अनुरोधित अन्य सहायक कार्य करना। - आपूर्ति की कमी होने पर केन्द्र व्यवस्थापक को सूचित करना।

		शौचालयों की सफाई, कचरे का निपटान सुनिश्चित करना। ओएससी में अस्थायी आश्रय सुविधा का लाभ उठाने वाले उत्तरजीवितों को बुनियादी किट (जिसमें साबुन, कंघी, शैम्पू, सैनिटरी पैड, टूथब्रश, टूथपेस्ट, डायपर - शिशुओं के मामले में) और सिलाई किट देना।	
8	सुरक्षा गार्ड/ रात्रि गार्ड	सुरक्षा गार्ड/रात्रि गार्ड निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होंगे: - ओएससी की समग्र सुरक्षा करना। - ओएससी में सभी पूंजीगत परिसंपत्तियों, फर्नीचर और उपकरणों की सुरक्षा करना। - ओएससी परिसर में प्रवेश की निगरानी करना तथा यह सुनिश्चित करना कि केवल अधिकृत कर्मचारी और आगंतुक ही परिसर में प्रवेश करें।	सुरक्षा गार्ड ओएससी के भीतर सुरक्षा प्रोटोकॉल और प्रक्रियाओं का अनुपालन भी सुनिश्चित करेगा।

* जिला प्रशासन किसी भी कर्मचारी को ओएससी से संबंधित कोई अन्य कार्य सौंप सकता है।



3. ओएससी स्टाफ की विशेषता

ओएससी स्टाफ और उत्तरजीवितों के बीच संबंध यह निर्धारित करते हैं कि प्रदान की गई सेवाएं उत्तरजीवितों को ठीक होने और समर्थ महसूस करने में सक्षम बनाने में प्रभावी रही हैं या नहीं। शोध से पता चला है कि गर्मजोशी, सम्मान, मृदुभाषी, सहानुभूति और स्वीकार्यता जैसे कुछ गुण विश्वास का रिश्ता बनाने के लिए महत्वपूर्ण हैं। यद्यपि गुणों को प्रायः जन्मजात माना जाता है, लेकिन उन्हें समय के साथ मार्गदर्शन और अभ्यास से विकसित किया जा सकता है। नीचे कुछ गुण दिए गए हैं जिन्हें ओएससी के कर्मचारियों में होना चाहिए:

गर्मजोशी: कर्मचारियों को दयालुता, स्वीकार्यता और गैर-आलोचनात्मकता जैसे गुणों को दिखाना चाहिए। गर्मजोशी सुरक्षा और विश्वास का माहौल पैदा कर सकती है और उत्तरजीवितों को खुलकर बात करने के लिए प्रोत्साहित करती है। उत्तरजीवी (**survivor**) पर पूरा ध्यान देकर तथा शांत, नरम स्वर का प्रयोग करके गर्मजोशी को चेहरे के उचित भावों के माध्यम से व्यक्त किया जा सकता है।

समानुभूति: 'समानुभूतिपूर्ण होना' या 'समानुभूति रखना' का सबसे अच्छा वर्णन इस प्रकार किया जा सकता है कि हम स्वयं को किसी अन्य व्यक्ति की स्थिति में कल्पना करने में सक्षम हों, जिसमें उनके दृष्टिकोण, धारणाओं और विश्वासों की कल्पना करना भी शामिल है। ओएससी स्टाफ उत्तरजीवितों की बात ध्यानपूर्वक सुनकर, उनके दृष्टिकोण से उनके अनुभवों को समझने का हरसंभव प्रयास करके तथा उनकी भावनाओं को मान्य करके समानुभूति प्रदर्शित कर सकता है।

सम्मान: सम्मान का अर्थ है 'सकारात्मक सम्मान'। सम्मान का घनिष्ठ संबंध स्वीकार्यता से भी है और उत्तरजीवी (**survivor**) के प्रति कोई पूर्वाग्रह न रखना तथा उत्तरजीवी (**survivor**) की ताकत को समझने और उजागर करने में सक्षम होना भी है। दोष देना, रक्षात्मक प्रतिक्रिया देना, तथा उत्तरजीवितों पर दबाव बनाने का प्रयास करना सम्मान की कमी को दर्शाता है।

आत्म-जागरूकता: ओएससी कर्मचारी वे व्यक्ति होते हैं जिनके विश्वास और मूल्य संस्कृति, धर्म, जेंडर, लैंगिक अभिविन्यास, सामाजिक-आर्थिक स्थिति और परिवार तथा व्यक्तिगत इतिहास से प्रभावित होते हैं। कर्मचारियों को इस बात के प्रति सचेत रहना चाहिए कि किस प्रकार उनकी मान्यताएं और मूल्य उन्हें उत्तरजीवी (**survivor**) के प्रति पक्षपाती बना सकते हैं। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि कर्मचारी अपने स्वयं के भेदभावपूर्ण विश्वासों और मानदंडों पर विचार करें और जांच करें कि ये उत्तरजीवितों के प्रति उनकी प्रतिक्रिया को कैसे प्रभावित कर सकते हैं ताकि उनकी प्रतिक्रियाएं पक्षपातपूर्ण न हों।



One Stop Centres provide integrated support and assistance to all women affected by violence and in distress, irrespective of caste, religion, etc both in private and public spaces under one roof



**प्रशिक्षण एवं
क्षमता निर्माण**

VI. प्रशिक्षण एवं क्षमता निर्माण

ओएससी के कर्मचारियों को व्यापक प्रशिक्षण प्राप्त करना अनिवार्य है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे उत्तरजीवी (survivor) केंद्रित देखभाल प्रदान करते हैं और उत्तरजीवियों की आवश्यकताओं को करुणा, कौशल और सम्मान के साथ पूरा करने में सक्षम हैं। कर्मचारियों का प्रशिक्षण इस प्रकार तैयार किया जाना चाहिए कि वे उत्तरजीवियों की सहायता करने के व्यावहारिक और भावनात्मक पहलुओं से परिचित हो सकें।

1. प्रशिक्षण का संचालन

- I. **व्यक्तिगत प्रशिक्षण:** राष्ट्रीय जन सहयोग एवं बाल विकास संस्थान (सावित्रीबाई फुले राष्ट्रीय महिला एवं बाल विकास संस्थान) को ओएससी कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने हेतु नोडल एजेंसी के रूप में नामित किया गया है। सावित्रीबाई फुले राष्ट्रीय महिला एवं बाल विकास संस्थान को सभी राज्यों के मास्टर प्रशिक्षकों को प्रशिक्षित करने तथा उन्हें आगे अन्य ओएससी कर्मियों को प्रशिक्षित करने के लिए आवश्यक कौशल से परिपूर्ण करने का कार्य सौंपा गया है।

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सावित्रीबाई फुले राष्ट्रीय महिला एवं बाल विकास संस्थान से अनुरोध कर सकते हैं कि वह संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों में ओएससी के कामकाज में शामिल सभी कार्मिकों को प्रारंभिक प्रशिक्षण प्रदान करे। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए राज्य विभिन्न संबंधित विभागों के साथ समन्वय करेगा, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ओएससी में सेवाएं प्रदान करने वाले विभिन्न विभागों के व्यक्तियों (पुलिस, पैरा-लीगल वर्कर, पैरा-मेडिकल वर्कर) को हिंसा के पीड़ितों की सहायता करने के लिए संवेदनशील और प्रशिक्षित किया जा सके।

- II. **ऑनलाइन प्रशिक्षण:** स्व-चालित ऑनलाइन प्रशिक्षण, जो विचाराधीन है, आयोजित किया जा सकता है, जिससे ओएससी स्टाफ हिंसा से संबंधित विभिन्न मुद्दों और उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल के प्रावधान के विषय में अपने ज्ञान और कौशल को अद्यतन कर सकता है।
- III. **शिक्षण और विकास मॉड्यूल:** ओएससी कर्मचारियों के निरंतर क्षमता निर्माण के लिए एक शिक्षण और विकास मॉड्यूल तैयार किया जा सकता है जिसमें सावित्रीबाई फुले राष्ट्रीय महिला एवं बाल विकास संस्थान या अन्य संबंधित एजेंसियों के सहयोग से डिजिटल, ऑडियो या वीडियो प्रारूपों में प्रशिक्षण सामग्री उपलब्ध कराई जा सकती है।

2. ओएससी कर्मचारियों के लिए आवश्यक प्रशिक्षण

2.1.1 परिचयात्मक प्रशिक्षण

परिचयात्मक प्रशिक्षण को इस प्रकार डिजाइन किया जाना चाहिए कि कर्मचारी नीतियों, प्रक्रियाओं और ओएससी में प्रत्येक कर्मचारी की विशिष्ट भूमिका से परिचित हो सकें। प्रशिक्षण में उत्तरजीवितों को देखभाल प्रदान करने के प्रमुख सिद्धांत भी शामिल होने चाहिए। प्रशिक्षण विभिन्न तरीकों जैसे ऑनलाइन सत्र, ऑफलाइन मॉड्यूल या व्यक्तिगत कार्यशालाएं, जो व्यवहार्यता और संदर्भ पर निर्भर करती है, से आयोजित किया जा सकता है।

प्रशिक्षण का व्यापक उद्देश्य नैतिक मानकों का पालन करते हुए उत्तरजीवितों को सहायता प्रदान करना होना चाहिए। प्रमुख मुद्दे जो परिचयात्मक प्रशिक्षण का हिस्सा बन सकते हैं उनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

2.1.1 वन स्टॉप सेंटर का परिचय या भूमिका

- **ओएससी का मिशन और विजन:** ओएससी की स्थापना का उद्देश्य, उत्तरजीवितों को सहायता प्रदान करने में केन्द्र का दृष्टिकोण तथा वे मूल्य जो ओएससी के कार्य को निर्देशित करते हैं।
- **ओएससी स्टाफ की संरचना और प्रमुख भूमिकाएँ:** संगठनात्मक पदानुक्रम, कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां, टीम वर्क और स्टाफ सदस्यों के बीच समन्वय।
- **ओएससी में प्रदान की जाने वाली सेवाएं:** ओएससी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं का अवलोकन- आपातकालीन प्रतिक्रिया और बचाव सेवाएं, चिकित्सा सहायता, एफआईआर/डीआईआर दर्ज करने के लिए पुलिस सहायता, मनो-सामाजिक सहायता और परामर्श, कानूनी सहायता और अस्थायी आश्रय।
- **आचार संहिता:** कर्मचारियों के व्यवहार, नैतिक मानकों, तथा सुरक्षित और सम्मानजनक वातावरण बनाए रखने के लिए ओएससी की प्रतिबद्धता के संबंध में अपेक्षाएं।

2.1.2. ओएससी के कामकाज के सिद्धांत

- **उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल:** उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल के सिद्धांत - सशक्तीकरण, विकल्प, सम्मान, और पुनः आघात से बचना।
- **गोपनीयता और डेटा सुरक्षा:** गोपनीयता बनाए रखने तथा उन शर्तों पर प्रशिक्षण, जिनके तहत सूचना साझा की जा सकती है या की जानी चाहिए, तथा उत्तरजीवितों के अधिकारों और स्वायत्तता का सम्मान करना। प्रशिक्षण में डेटा सुरक्षा उपाय भी शामिल होने चाहिए, अर्थात् संवेदनशील डेटा और व्यक्तिगत जानकारी को सावधानी से संभालना।
- **अनिवार्य रिपोर्टिंग:** यौन शोषण, विशेषकर बाल यौन शोषण के मामलों में अनिवार्य रिपोर्टिंग की आवश्यकता पर स्पष्ट दिशा-निर्देश तथा जब उत्तरजीवी (survivor) सूचना साझा करने के लिए सहमति नहीं देता है तो उस स्थिति से कैसे निपटा जाए, इस पर स्पष्ट दिशा-निर्देश।

- **सांस्कृतिक संवेदनशीलता:** स्थानीय सांस्कृतिक मानदंडों और पद्धतियों के प्रति संवेदनशीलता तथा हिंसा से बचे उत्तरजीवितों के अनुभव और प्रतिक्रिया के तरीके पर उनका क्या प्रभाव हो सकता है, इस पर प्रशिक्षण, परिचयात्मक प्रशिक्षण का एक महत्वपूर्ण हिस्सा होना चाहिए।

2.1.3. कानूनी ढांचा

- **कानूनी अधिकारों को समझना:** प्रशिक्षण में महिलाओं के विरुद्ध हिंसा और हानिकारक प्रथाओं से निपटने के लिए कानूनों पर एक घटक शामिल होना चाहिए, जिसमें रिपोर्टिंग आवश्यकताएं और इन कानूनों के तहत उत्तरजीवितों के अधिकार शामिल हों।
- **रेफरल सिस्टम:** प्रशिक्षण से कर्मचारियों को चिकित्सा, कानूनी, मनो-सामाजिक सहायता के लिए रेफरल मार्गों की समझ विकसित करने में मदद मिलेगी।
- **सुरक्षा योजनाएँ बनाना:** उत्तरजीवितों को व्यक्तिगत सुरक्षा योजना बनाने में मदद करने के लिए प्रशिक्षण, जिसमें आश्रय विकल्प, कानूनी सहायता और भावी हानि से बचने की कार्यनीतियां शामिल हैं।

2.1.4. हिंसा का सामना कर रहे कमजोर समूहों को देखभाल प्रदान करना

- **बच्चे:** बच्चों में हिंसा के लक्षणों को पहचानने और आयु के अनुसार उचित सहायता प्रदान करने पर विशेष प्रशिक्षण।
- **दिव्यांग व्यक्ति:** दिव्यांग उत्तरजीवी (**survivor**) व्यक्ति किस प्रकार हिंसा का अनुभव और अभिव्यक्ति अलग ढंग से कर सकते हैं तथा उन्हें किस प्रकार उचित सहायता प्रदान की जा सकती है, इस पर प्रशिक्षण दिया जाएगा।

2.1.5. मनो-सामाजिक सहायता और परामर्श

- **बुनियादी परामर्श कौशल:** प्रशिक्षण में उत्तरजीवितों को भावनात्मक सहयोग प्रदान करने के लिए परामर्श के प्रमुख घटक शामिल होने चाहिए।
- **विशेषज्ञों के पास रेफरल:** कर्मचारियों को यह पहचानने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि कब उत्तरजीवितों को उन्नत मानसिक स्वास्थ्य सहायता के लिए रेफर करना है।

2.1.6. आत्म-देखभाल और बर्नआउट से निपटना

- **कम्पैशन फटीग (fatigue) से निपटना:** कर्मचारियों को बर्नआउट के लक्षणों को पहचानने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए तथा उन्हें आत्म-देखभाल और भावनात्मक लचीलेपन के लिए कार्यनीतियों पर प्रशिक्षित किया जाना चाहिए ताकि वे परोक्ष आघात और कम्पैशन फटीग (fatigue) से निपट सकें।

2.2. संचार कौशल पर प्रशिक्षण

ओएससी कर्मचारियों को प्रभावी संचार कार्यनीतियों पर भी प्रशिक्षित किया जाना चाहिए, जिसमें धैर्यपूर्वक सुनना, उत्तरजीवितों के साथ कठिन बातचीत का प्रबंधन करना, तथा गंभीर आघात का सामना करने वाले उत्तरजीवितों के साथ बातचीत करना शामिल है।

2.3. ओएसएससी कर्मचारियों को उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के आधार पर विशिष्ट प्रशिक्षण

प्रारंभिक प्रशिक्षण के अतिरिक्त, ओएससी में कर्मचारियों को उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के आधार पर विभिन्न पहलुओं पर प्रशिक्षित किए जाने की आवश्यकता है।

- **बाहरी एजेंसियों के साथ सहयोग:** केंद्र प्रशासकों को कानून प्रवर्तन एजेंसियों के साथ काम करने तथा यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि उत्तरजीवितों को अपराधिक न्याय प्रक्रिया में पुनः उत्तरजीवी (**survivor**) न बनाया जाए। केंद्र प्रशासकों को नागरिक समाज संगठनों, गैर सरकारी संगठनों, आश्रय गृहों और अन्य सेवाओं के साथ समन्वय करने के लिए भी प्रशिक्षित किया जाना चाहिए, जिनकी किसी उत्तरजीवी (**survivor**) को आवश्यकता हो सकती है।
- **मामला प्रबंधन:** केन्द्र प्रशासकों और केस वर्कर्स को केस प्रबंधन के मुख्य पहलुओं पर प्रशिक्षित किए जाने की आवश्यकता है। इस प्रशिक्षण में शामिल होंगे - उत्तरजीवी (**survivor**) के साथ बातचीत करना, उत्तरजीवी (**survivor**) की आवश्यकताओं का आकलन करना, केस एक्शन प्लान तैयार करना, केस एक्शन प्लान को लागू करना, अनुवर्ती कार्रवाई और केस को बंद करना।
- **परामर्श और मनो-सामाजिक सहायता:** परामर्शदाताओं को मनो-सामाजिक प्राथमिक चिकित्सा, उन्नत परामर्श कौशल तथा अवसाद, चिंता, आत्म-क्षति और आत्मघाती विचारों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किए जाने की आवश्यकता है। उनके प्रशिक्षण में अपराधियों के साथ काम करना और उन्हें परामर्श देना भी शामिल होना चाहिए।

2.4. व्यावसायिक विकास कार्यक्रम: ओएससी कर्मचारियों के लिए नियमित व्यावसायिक विकास कार्यक्रम आयोजित किए जाने चाहिए ताकि उन्हें अपने कार्य क्षेत्र में कानूनों में संशोधन, सर्वोत्तम पद्धतियों और नवाचारों के बारे में अद्यतन जानकारी दी जा सके।

3. जिला कलेक्टरों/मजिस्ट्रेटों की भूमिका

4. जिला कलेक्टर/जिला मजिस्ट्रेट यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होंगे कि ओएससी के कामकाज में शामिल सभी कर्मियों को प्रारंभिक प्रशिक्षण प्रदान किया जाए। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए, जिला कलेक्टर/जिला मजिस्ट्रेट अपने विभिन्न विभागों के साथ समन्वय करेंगे, ताकि ओएससी में सेवाएं प्रदान करने वाले अन्य विभागों के व्यक्तियों को हिंसा के उत्तरजीवितों के प्रति संवेदनशील बनाया जा सके और उन्हें प्रशिक्षित किया जा सके। जिला कलेक्टर/जिला मजिस्ट्रेट को यह स्वतंत्रता होगी कि वे प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए नागरिक समाज संगठनों, नागरिक समाज समूहों, समुदाय आधारित समूहों, संस्थाओं या स्रोत व्यक्तियों की सेवाएं ले सके। इसके अतिरिक्त, विश्वविद्यालयों में जेंडर सेल, महिला अध्ययन केंद्रों को भी प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण के लिए शामिल किया जा सकता है। जिला मजिस्ट्रेट/कलेक्टर और पुलिस अधीक्षक/डीसीपी को अपने अधिकार क्षेत्र में ओएससी का प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार निरीक्षण करना चाहिए।

जिला नोडल अधिकारी की भूमिका:

वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) के प्रभावी कार्यान्वयन और निगरानी सुनिश्चित करने में जिला नोडल अधिकारी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वे निर्धारित संकेतों और आईईसी मानकों के अनुपालन की देखरेख के लिए जिम्मेदार हैं, तथा यह सुनिश्चित करते हैं कि ओएससी प्रवेश द्वार और अन्य प्रमुख स्थानों पर उपयुक्त सामग्री प्रमुखता से रखी गई है। नोडल अधिकारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्रदर्शित जानकारी सटीक, स्पष्ट और आम जनता के लिए सुलभ हो। इसके अलावा, उन्हें जागरूकता प्रयासों की निगरानी, संबंधित विभागों के साथ समन्वय, तथा दृश्यता और सेवा प्रदायगी में निरंतर सुधार लाने का कार्य सौंपा गया है।

संयुक्त निरीक्षण:

जवाबदेही को मजबूत करने और लगातार निगरानी सुनिश्चित करने के लिए एक निश्चित निरीक्षण कार्यक्रम लागू किया जाना है। एक अतिरिक्त जिला मजिस्ट्रेट (एडीएम) स्तर या वरिष्ठ अधिकारी को ओएससी के प्रभारी के रूप में नामित किया जा सकता है और उन्हें क्षेत्र के डीएसपी/एएसपी/सीओ और महिला थाने के प्रभारी के साथ माह में कम से कम एक बार निरीक्षण करना होगा। इसके अतिरिक्त, जिला मजिस्ट्रेट/कलेक्टर और पुलिस अधीक्षक/डीसीपी को अपने अधिकार क्षेत्र में ओएससी का प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार निरीक्षण करना चाहिए। इन संयुक्त निरीक्षणों का उद्देश्य कार्यक्षमता, सेवा प्रदायगी, बुनियादी ढांचे और दृश्यता मानदंडों के पालन का आकलन करना है। निरीक्षण प्रपत्र संलग्न किया गया है।

प्रचार एवं जागरूकता:

ओएससी और महिला हेल्पलाइन द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के बारे में जन जागरूकता बढ़ाना, पहुंच और उपयोगिता सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है। दृश्यता में जारी अंतर को दूर करने के लिए, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र अस्पतालों, बस स्टॉप, बाजारों, पुलिस स्टेशनों और प्रशासनिक कार्यालयों जैसे कार्यनीतिक सार्वजनिक स्थानों पर मानकीकृत साइनेज बोर्ड, पैम्फलेट और स्टैंडियों का उपयोग कर सकते हैं। इन सामग्रियों को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए तथा इनका नियमित रखरखाव किया जाना चाहिए। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दृश्यता प्रोटोकॉल का अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए तथा सार्वजनिक कार्यक्रमों, मेलों और प्रदर्शनियों में भागीदारी को प्रोत्साहित करना चाहिए, ताकि नागरिकों तक पहुंच को अधिकतम किया जा सके तथा उपलब्ध सहायता सेवाओं के बारे में उन्हें सूचित किया जा सके।





**उत्तरजीवी (survivor)-
केंद्रित सेवा प्रदायगी**

VII. उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित सेवा प्रदायगी

संकटग्रस्त महिलाओं को देखभाल प्रदान करने के लिए एक प्रमुख मार्गदर्शक सिद्धांत उत्तरजीवी (survivor) केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग करना है, जो यह सुनिश्चित करता है कि हिंसा के उत्तरजीवियों को ऐसे तरीकों से सहायता प्रदान की जाए जो उनके कल्याण, स्वायत्तता और दीर्घकालिक सुधार को बढ़ावा दे, तथा आगे की हानि और पुनः आघात को न्यूनतम करे।

1. उत्तरजीवी (survivor) केन्द्रित दृष्टिकोण क्या है?

उत्तरजीवी (survivor) केन्द्रित दृष्टिकोण का उद्देश्य एक सुरक्षित और सहायक वातावरण का निर्माण करना है जिसमें उत्तरजीवियों के अधिकारों का सम्मान किया जाता है तथा उनके साथ गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाता है। उत्तरजीवी (survivor) केन्द्रित दृष्टिकोण यह मानता है कि प्रत्येक उत्तरजीवी (survivor)

- देखभाल और सहायता पाने का समान अधिकार रखता है।
- अलग और अनूठा है।
- हिंसा के अपने अनुभव पर अलग-अलग प्रतिक्रिया देंगे।
- अलग-अलग शक्तियाँ, क्षमताएँ, संसाधन, सामना करने के तरीके और आवश्यकताएँ रखता है।
- यह निर्णय लेने का अधिकार (अपनी आयु और परिस्थितियों के अनुसार) रखता है कि क्या हुआ है, इसके बारे में किसे पता होना चाहिए और आगे क्या होना चाहिए।
- प्रत्येक उत्तरजीवी (survivor) पर विश्वास किया जाना चाहिए तथा उनके साथ सम्मान, दया और सहानुभूति से व्यवहार किया जाना चाहिए।

उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग करने का अर्थ है कि ओएससी कर्मचारी निम्नलिखित में संलग्न हैं:

• उत्तरजीवी (survivor) के अनुभव को मान्य करें:

उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण उत्तरजीवियों के प्रति सकारात्मक सम्मान प्रदर्शित करने तथा उन्हें यह बताने के महत्व पर प्रकाश डालता है कि सेवा प्रदाता उन पर विश्वास करते हैं तथा उनके, उनके अनुभव या उनके निर्णयों के बारे में कोई निर्णय नहीं लेते हैं।

• उत्तरजीवी (survivor) को सशक्त बनाएं:

उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण व्यक्ति को सहायता प्रक्रिया के केंद्र में रखता है तथा उसे सशक्त बनाने का लक्ष्य रखता है। हिंसा का अनुभव किसी व्यक्ति का अपने शरीर और मन पर नियंत्रण छीन सकता है - उत्तरजीवी (survivor) के साथ ओएससी कर्मचारियों की बातचीत का उद्देश्य यह सुनिश्चित करके उनके नियंत्रण की भावना को बहाल करना होना चाहिए कि पूरी प्रक्रिया में वे ही निर्णयकर्ता हैं।

• उत्तरजीवी (survivor) की ताकत पर जोर दें:

उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण यह मानता है कि उत्तरजीवियों के पास समस्या से निपटने और समाधान के अलग-अलग तरीके होते हैं। इसमें उत्तरजीवियों की शक्तियों को समझना और उन्हें सुदृढ़ बनाकर उनके पुनर्वास को सुगम बनाना शामिल है। यह शक्ति-आधारित दृष्टिकोण यह मानता है कि उत्तरजीवियों के पास सामना करने के मौजूदा तरीके हैं और यह उनकी अंतर्निहित लचीलेपन पर आधारित है।

- **उत्तरजीवी (survivor)-सेवा प्रदाता संबंध को महत्व दें:**

उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण इस बात पर जोर देता है कि उत्तरजीवी (survivor) के साथ सेवा प्रदाता का संबंध सहयोग और सहानुभूति का स्रोत बनने की क्षमता रखता है और यह उपचार के लिए एक प्रारंभिक बिंदु है। सेवा प्रदाताओं को उत्तरजीवी (survivor) के साथ सभी बातचीत को विश्वास निर्माण के अवसर के रूप में देखना चाहिए।

2. उत्तरजीवी (survivor) केंद्रित दृष्टिकोण के मार्गदर्शक सिद्धांत

जैसा कि परिचयात्मक अनुभाग में बताया गया है, ओएससी को उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल और सहायता प्रदान करने के लिए निम्नलिखित मार्गदर्शक सिद्धांतों का पालन करना चाहिए।

- **सुरक्षा: उत्तरजीवियों को प्रतिशोध या आगे की हानि के भय के बिना ओएससी में सेवाओं का उपयोग करते समय सुरक्षित महसूस करना चाहिए।**

यह शारीरिक सुरक्षा और संरक्षा तथा मनोवैज्ञानिक और भावनात्मक सुरक्षा की भावना दोनों को संदर्भित करता है। उत्तरजीवी (survivor), उनके बच्चों, अन्य परिवार के सदस्यों और उसकी सहायता करने वालों की सुरक्षा ओएससी में सभी सेवा प्रदाताओं के लिए प्रमुख प्राथमिकता होनी चाहिए। जो महिलाएं और बालिकाएं हिंसा की घटना या दुर्व्यवहार के इतिहास का खुलासा करती हैं, उन्हें अक्सर सम्मान की पितृसत्तात्मक धारणा के कारण अपराधी या अपराधी के परिवार से भावी हिंसा का उच्च जोखिम होता है। परिचित साथी द्वारा हिंसा और संघर्ष-संबंधी यौन हिंसा, उत्तरजीवी (survivor) और उसके आसपास के लोगों के लिए जटिल सुरक्षा जोखिम उत्पन्न कर सकती है। ओएससी सेवा प्रदाताओं को जोखिम विश्लेषण करना चाहिए तथा 'किसी को नुकसान न पहुंचाने' के सिद्धांत को कायम रखते हुए सहयोग प्रदान करना चाहिए।

- **गैर-भेदभाव: ओएससी सेवाएं समावेशी हैं और सभी के लिए सुलभ हैं तथा पक्षपात या पूर्वाग्रह से मुक्त हैं।**

गैर-भेदभाव का अर्थ है कि सभी उत्तरजीवियों को सर्वोत्तम संभव सहायता पाने का अधिकार है और उन्हें जेंडर, आयु, धर्म, जाति, दिव्यांगता, लैंगिक रुझान, लैंगिक पहचान या किसी अन्य स्थिति के आधार पर भेदभाव किए बिना देखभाल, सहयोग और सेवाएं प्राप्त होनी चाहिए। प्रत्येक उत्तरजीवी (survivor) के साथ, चाहे उनकी पृष्ठभूमि कुछ भी हो, गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को समावेशी प्रोग्रामिंग पर ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण से लैस होना चाहिए।

- **सम्मान और आत्मनिर्णय: ओएससी सेवा प्रदाताओं को सेवा प्रावधान के सभी पहलुओं में उत्तरजीवियों की पसंद, अधिकारों और गरिमा का सम्मान करना चाहिए।**

सम्मान और आत्मनिर्णय का अर्थ है कि उत्तरजीवितों को अपने जीवन से संबंधित निर्णयों पर नियंत्रण होना चाहिए। इसमें उन्हें प्राप्त होने वाली सेवाओं के प्रकार, हिंसा की रिपोर्ट करने या न करने तथा अपनी उपचार यात्रा को किस प्रकार आगे बढ़ाना है, के बारे में चुनाव करने की स्वतंत्रता शामिल है। यदि किसी उत्तरजीवी (survivor) की गरिमा, इच्छाओं और अधिकारों का सम्मान नहीं किया जाता है, तो इससे उनमें असहायता, आत्म-दोष की भावना बढ़ सकती है तथा कार्यकलापों की प्रभावशीलता कम हो सकती है।

इसका अर्थ यह भी है कि सेवाएं सांस्कृतिक रूप से प्रासंगिक तथा उत्तरजीवी (survivor) की पृष्ठभूमि, विश्वासों और परंपराओं के प्रति संवेदनशील तरीके से प्रदान की जानी चाहिए।

- **गोपनीयता: विश्वास कायम करने के लिए उत्तरजीवी (survivor) द्वारा साझा की गई सभी बातचीत और जानकारी को सख्त गोपनीयता के साथ रखा जाना चाहिए।**

गोपनीयता से तात्पर्य उत्तरजीवी (survivor) के उस अधिकार से है जिसमें वह चुन सकता है कि वह हिंसा की घटना के बारे में जानकारी किसके साथ साझा करेगा या नहीं। इसका अर्थ यह है कि जिस किसी के पास भी किसी उत्तरजीवी (survivor) के बारे में जानकारी है, उसे उत्तरजीवी (survivor) की स्पष्ट अनुमति और सूचित सहमति के बिना कोई भी जानकारी साझा नहीं करनी चाहिए। गोपनीयता सुरक्षा, विश्वास और सशक्तीकरण को बढ़ावा देती है और उसका समर्थन करती है। गोपनीयता भंग करने से उत्तरजीवी (survivor) व्यक्ति और अन्य लोगों को और अधिक नुकसान पहुंचने का खतरा हो सकता है।

ऐसी स्थिति में, जहां मौजूदा कानूनों के अनुसार अनिवार्य रिपोर्टिंग आवश्यक है, उत्तरजीवितों को गोपनीयता की सीमाओं के बारे में समझाया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, यौन उत्पीड़न के मामलों में, सेवा प्रदाताओं को घटना के बारे में पुलिस को सूचित करना अनिवार्य है (यौन अपराधों से बच्चों के संरक्षण (पॉक्सो) अधिनियम की धारा 19 और भारतीय नागरिक सुरक्षा संहिता (बीएनएनएस) की धारा 397 सेवा प्रदाताओं को निर्देश देती है कि यदि यौन हिंसा का कोई उत्तरजीवी (survivor) उन्हें रिपोर्ट करता है तो वे अनिवार्य रूप से पुलिस को सूचित करें)।

उत्तरजीवी (survivor)-केन्द्रित देखभाल में उत्तरजीवी (survivor) को व्यापक सहायता का प्रावधान भी शामिल है। इसका अर्थ यह है कि ओएससी कर्मचारियों को देखभाल के लिए समग्र दृष्टिकोण अपनाना चाहिए और सेवा प्रदाताओं को उत्तरजीवी (survivor) की शारीरिक, भावनात्मक, कानूनी और सामाजिक आवश्यकताओं का पूरा ख्याल रखना चाहिए। इसमें चिकित्सा देखभाल, मानसिक स्वास्थ्य सहायता, कानूनी सहायता तथा आश्रय, भोजन या आर्थिक संसाधनों तक पहुंच शामिल हो सकती है। भावनात्मक, शारीरिक और मनोवैज्ञानिक उपचार में समय लग सकता है, और देखभाल प्रदाताओं को उत्तरजीवी (survivor) की रिकवरी यात्रा के दौरान निरंतर सहायता प्रदान करनी चाहिए।



मामला प्रबंधन

VIII. मामला प्रबंधन

क. मामला प्रबंधन क्या है?

मामला प्रबंधन एक सहयोगात्मक प्रक्रिया है जो उत्तरजीवी (survivor) की तत्काल आवश्यकताओं को पूरा करने और दीर्घकालिक सुधार में सहायता करने के लिए विभिन्न सेवा प्रदाताओं को शामिल करती है। प्रभावी मामला प्रबंधन सूचित सहमति और गोपनीयता सुनिश्चित करता है, उत्तरजीवी (survivor) की इच्छाओं का सम्मान करता है, और बिना किसी भेदभाव के समावेशी सेवाएं और सहायता प्रदान करता है। मामला प्रबंधन प्रत्येक उत्तरजीवी (survivor) की विशिष्ट आवश्यकताओं के प्रति उत्तरदायी होता है। यह महत्वपूर्ण है कि उत्तरजीवियों को व्यापक जानकारी प्रदान की जाए ताकि वे बहु-क्षेत्रीय प्रतिक्रिया सेवाओं (स्वास्थ्य, मनोवैज्ञानिक-सामाजिक, कानूनी, सुरक्षा) का उपयोग करने और उन सेवाओं तक पहुंचने के संभावित परिणामों के बारे में विकल्प शामिल हैं। मामला प्रबंधन में सुरक्षा आकलन और सुरक्षा योजना बनाना तथा उत्तरजीवी (survivor) की शक्तियों और संसाधनों की पहचान करना भी शामिल है, जिससे वह अपने अनुभवों के परिणामों से निपट सके और उनका उपयोग करने में उत्तरजीवी (survivor) की सहायता करना।

2. मामला प्रबंधन के चरण

मामला प्रबंधन सेवाएं, केन्द्र प्रशासक के मार्गदर्शन में केस वर्कर द्वारा प्रदान की जाएंगी। केस वर्कर उत्तरजीवी (survivor) के मानसिक स्वास्थ्य का आकलन करने और प्रारंभिक मानसिक स्वास्थ्य सहायता प्रदान करने के लिए मनो-सामाजिक परामर्शदाता की सहायता लेगा। केस वर्कर रेफरल के दौरान पैरा-मैडिकल स्टाफ, पैरा-लीगल अधिकारियों जैसे अन्य कर्मचारियों की सहायता लेंगे। मामला प्रबंधन में मुख्य चरण इस प्रकार हैं:

क्र.सं.	चरण	कार्य	ओएससी स्टाफ प्रभारी	आवश्यक दस्तावेज़
चरण 1	परिचय और जुड़ाव	उत्तरजीवी (survivor) का अभिवादन करना और उसे सांत्वना देना। विश्वास और तालमेल बनाना। तत्काल सुरक्षा का आकलन करना। गोपनीयता और उसकी सीमाओं को समझाना। व्यक्ति को सेवाएं प्रदान करने के लिए अनुमति (सूचित सहमति) प्राप्त करना।	केन्द्र प्रशासक और केस वर्कर	- पंजीकरण फॉर्म - सहमति पत्र। - अन्य संस्थाओं/संगठनों से संदर्भित कोई भी मामला डैशबोर्ड पर पंजीकृत किया जा सकता है। - उत्तरजीवी

				(survivor) कार्यालयों का दौरा करता है, पंजीकरण पूरा किया जाना है। • "ओएससी में अपॉइंटमेंट बुक करें" के माध्यम से आने वाले मामलों के लिए ओएससी उत्तरजीवी (survivor) से संपर्क कर सकता है और उनके मामले दर्ज कर सकता है।
--	--	--	--	---

2. मामला प्रबंधन के चरण

मामला प्रबंधन सेवाएं, केन्द्र प्रशासक के मार्गदर्शन में केस वर्कर द्वारा प्रदान की जाएंगी। केस वर्कर उत्तरजीवी (survivor) के मानसिक स्वास्थ्य का आकलन करने और प्रारंभिक मानसिक स्वास्थ्य सहायता प्रदान करने के लिए मनो-सामाजिक परामर्शदाता की सहायता लेगा। केस वर्कर रेफरल के दौरान पैरा-मैडिकल स्टाफ, पैरा-लीगल अधिकारियों जैसे अन्य कर्मचारियों की सहायता लेंगे। मामला प्रबंधन में मुख्य चरण इस प्रकार हैं:

क्र.सं.	चरण	कार्य	ओएससी स्टाफ प्रभारी	आवश्यक दस्तावेज़
चरण 1	परिचय और जुड़ाव	उत्तरजीवी (survivor) का अभिवादन करना और उसे सांत्वना देना। विश्वास और तालमेल बनाना। तत्काल सुरक्षा का आकलन करना।	केंद्र प्रशासक और केस वर्कर	• पंजीकरण फॉर्म • सहमति पत्र। • अन्य संस्थाओं/संगठनों से संदर्भित कोई भी

		गोपनीयता और उसकी सीमाओं को समझना। व्यक्ति को सेवाएं प्रदान करने के लिए अनुमति (सूचित सहमति) प्राप्त करना।		मामला डैशबोर्ड पर पंजीकृत किया जा सकता है। - उत्तरजीवी (survivor) कार्यालयों का दौरा करता है, पंजीकरण पूरा किया जाना है। "ओएससी में अपॉइंटमेंट बुक करें" के माध्यम से आने वाले मामलों के लिए, ओएससी उत्तरजीवी (survivor) से संपर्क कर सकता है और उनके मामले दर्ज कर सकता है।
घरण 2	आकलन	उत्तरजीवी (survivor) की स्थिति, समस्याओं को समझें और तत्काल आवश्यकताओं की पहचान करना। तत्काल भावनात्मक सहयोग प्रदान करना। जानकारी देना। यह निर्धारित करना कि क्या उत्तरजीवी (survivor) आगे भी मामला प्रबंधन सेवाएं चाहता है।	केस वर्कर बुनियादी मूल्यांकन करेगा तथा उत्तरजीवी (survivor) के केस इतिहास का दस्तावेज तैयार करेगा। मनो-सामाजिक परामर्शदाता मनो-मीट्रिक परीक्षणों का उपयोग करके उत्तरजीवी (survivor) के	मामला मूल्यांकन प्रपत्र उत्तरजीवी (survivor) को प्रदान की जाने वाली सेवाओं की पहचान की जा सकती है और उन्हें प्रदान किया जा सकता है।

			मानसिक स्वास्थ्य का आकलन करेंगे।	
चरण 3	मामले की कार्रवाई योजना	- उत्तरजीवी (survivor) के साथ मूल्यांकन के आधार पर एक केस योजना तैयार करना। - परामर्श करने के लिए सहमति प्राप्त करना। - योजना का दस्तावेज तैयार करना।	केस कार्य योजना, केन्द्र प्रशासक के मार्गदर्शन में परामर्शदाता, पैरा-मैडिकल और पैरा-लीगल स्टाफ की सहायता से केस वर्कर द्वारा तैयार की जाएगी। मामले की कार्ययोजना उत्तरजीवितों की आवश्यकताओं के अनुरूप तैयार की जाएगी।	
चरण 4	मामले की कार्रवाई योजना का क्रियान्वयन	- उत्तरजीवियों को गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्राप्त करने में सहायता और समर्थन करना - प्रत्यक्ष सहायता प्रदान करना (यदि प्रासंगिक हो) - मामले के समन्वय का नेतृत्व करना	मामलावर्कर यह सुनिश्चित करेगा कि मामले की कार्रवाई योजना को सभी अन्य हितधारकों की भागीदारी के साथ क्रियान्वित किया जाएगा। इसमें रेफरल सेवाओं के साथ समन्वय और उत्तरजीवियों तथा उनकी ज़रूरत की सेवाओं के बीच संपर्क को सुविधाजनक बनाना शामिल होगा।	- अंतर-विभागीय रेफरल फॉर्म - ओएससी से शक्ति सदन तक मामलों और संबंधित विवरणों के ऑनलाइन हस्तांतरण के लिए मॉड्यूल जल्द ही विकसित किया जाएगा।

चरण 5	मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई	• मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई करना और प्रगति की निगरानी करना। • सुरक्षा और अन्य प्रमुख आवश्यकताओं का पुनर्मूल्यांकन करना। • संशोधित कार्य योजना लागू करना (यदि आवश्यक हो)	मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई मामलावर्कर करेगा, जो यह आकलन करेगा कि क्या उत्तरजीवी (survivor) को उनकी प्रारंभिक ज़रूरतें पूरी होने के बाद आगे सहायता की ज़रूरत है। मामलावर्कर लगातार प्रगति की निगरानी करेगा, सुरक्षा का पुनर्मूल्यांकन करेगा और उभरती ज़रूरतों का पता लगाएगा।	• मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई आपातकालीन और गैर-आपातकालीन मामलों के आधार पर, मामलों पर अनुवर्ती कार्रवाई की जाएगी।
चरण 6	मामले को बंद करना	मामले को बंद करने के लिए आकलन करना और योजना बनाना।	वर्कर केन्द्र प्रशासक और परामर्शदाता की सहमति से मामले को बंद करने के लिए जिम्मेदार होगा।	• ऑनलाइन प्रोटोकॉल।

मामला प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि उत्तरजीवी (survivor) को संकट और दीर्घकालिक मनोवैज्ञानिक सहायता मिले। मामला प्रबंधन प्रक्रिया सरल नहीं है और आपात स्थितियों में, सभी मामला प्रबंधन चरणों को पूरा करना अक्सर मुश्किल होता है। केस वर्कर को उत्तरजीवी (survivor) की तत्काल ज़रूरतों और विकल्पों को प्राथमिकता देनी चाहिए, जिसमें उनकी सुरक्षा तथा संरक्षा और स्वास्थ्य देखभाल और मनोवैज्ञानिक सहायता तक पहुँच भी शामिल है।

3. मामले के प्रबंधन का विवरण

मामले के प्रबंधन के चरणों का विवरण नीचे दिया गया है:

3.1 परिचय और सहभागिता:

ओएससी कार्मिकों को उत्तरजीवी (survivor) को सुरक्षित और शांत महसूस कराना चाहिए और उन्हें ओएससी में दी जाने वाली सेवाओं के बारे में जानकारी देनी चाहिए। कार्मिकों को उत्तरजीवी (survivor) से उसके साथ काम करने के लिए सहमति लेनी चाहिए।

3.1.1: उत्तरजीवी (survivor) का अभिवादन और सहज करना:

ओएससी कार्मिकों के लिए आवश्यकता है कि:

- सुनिश्चित करें कि भौतिक स्थान सुरक्षित, प्राइवेट हो और उत्तरजीवी (survivor) व्यक्ति बोलने और अपनी आप बीती साझा करने में सुरक्षित महसूस करे।
- उत्तरजीवी (survivor) का अभिवादन स्थानीय संस्कृति के अनुरूप किसी अजनबी की तरह करें।
- अपने और उसके बीच डेस्क या टेबल रखने से बचें। उत्तरजीवी (survivor) से पूछें कि क्या वह सहज है।
- अपना परिचय दें और सरल शब्दों में बताएं कि आप कौन हैं। व्यक्ति से पूछें कि क्या वे अपना नाम साझा करने में सहज हैं।

3.1.2: उत्तरजीवी (SURVIVOR) को सेवाओं में शामिल करना:

ओएससी कार्मिकों के लिए आवश्यक है कि:

- निर्धारित करें कि क्या उत्तरजीवी (survivor) मामला प्रबंधन सेवाएँ लेना चाहता है
- उत्तरजीवी (survivor) से सहमति प्रपत्र में सूचित सहमति प्राप्त करें (नमूना सहमति प्रपत्र अनुलग्नक में शामिल है)

सूचित सहमति क्या है?

सूचित सहमति किसी व्यक्ति द्वारा स्वैच्छिक सहमति होती है। इसका उद्देश्य उत्तरजीवी (survivor) के अधिकारों की रक्षा करना और यह सुनिश्चित करना है कि वे सेवाओं को प्राप्त करने की सीमाओं, जोखिमों और लाभों से पूरी तरह अवगत हैं। सूचित सहमति प्राप्त करना एक नैतिक दायित्व है, और यह उत्तरजीवी (survivor) का अधिकार है जिसकी रक्षा की जानी चाहिए। मामला प्रबंधन में, सूचित सहमति प्राप्त करना उत्तरजीवी (survivor) के साथ विश्वास बनाने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा भी है। यह व्यक्ति के आत्मनिर्णय को बढ़ावा देने और उनकी शक्ति और नियंत्रण को बहाल करने का एक तरीका है।

सूचित सहमति कब प्राप्त करें?

पूरा मामला प्रबंधन प्रक्रिया के दौरान उत्तरजीवी (survivor) से सूचित सहमति के बारे में वार्ता जारी रहती है। निम्नलिखित मामलों में सूचित सहमति प्राप्त की जानी चाहिए:

- मूल्यांकन शुरू करने से पहले, यानी उत्तरजीवी (survivor) की कहानी सुनने से पहले, उत्तरजीवी (survivor) के मामले के बारे में कोई भी जानकारी इकट्ठा करने या उसका दस्तावेजीकरण करने से पहले।
- मामला रेफरल करने से पहले। जब भी अन्य सेवा प्रदाताओं के साथ जानकारी साझा की जाती है जो उत्तरजीवी (survivor) की जरूरतों को पूरा करने में मदद कर सकते हैं, तो अनुमति लेनी चाहिए।
- उत्तरजीवी (survivor) की ओर से मामलावर्कर द्वारा कोई भी कार्रवाई करने से पहले। उदाहरण के लिए, समर्थन करना या मामला की समन्वय करना।
- हालाँकि, उपर्युक्त सभी प्रक्रियाएँ स्थिति के अनुसार अपनाई जा सकती हैं और मामले की गंभीरता के आधार पर समय-समय पर भिन्न-भिन्न हो सकती है।

जब सूचित सहमति की आवश्यकता नहीं है?

- जहां किसी उत्तरजीवी (survivor) को तत्काल चिकित्सा सहायता और जीवन रक्षक सहायता की आवश्यकता हो
- जहां उत्तरजीवी (survivor) या उसके बच्चों की तत्काल शारीरिक सुरक्षा की चिंता हो या ऐसी स्थिति में कि उत्तरजीवी (survivor) खुद को नुकसान पहुंचा सकता है
- जहां अनिवार्य रिपोर्टिंग कानून हैं जो सेवा प्रदाताओं को पुलिस को रिपोर्ट करने के लिए बाध्य करते हैं- उदाहरण के लिए, लैंगिक उत्पीड़न के मामलों में, सेवा प्रदाताओं को घटना के बारे में पुलिस को सूचित करना अनिवार्य है (लैंगिक अपराधों से बच्चों का संरक्षण (पॉक्सो) अधिनियम की धारा 19 और भारतीय नागरिक सुरक्षा संहिता (बीएनएनएस) की धारा 397 सेवा प्रदाताओं को निर्देश देती है कि यदि कोई लैंगिक हिंसा उत्तरजीवी (survivor) उन्हें सूचना देता है, तो उन्हें अनिवार्य रूप से पुलिस को सूचित करना चाहिए)।
- यदि कोई उत्तरजीवी (survivor) अनिवार्य रिपोर्टिंग पर आपत्ति करता है, तो सुनें कि वह क्यों आपत्ति कर रहा है और सूचित इनकार को दस्तावेज में दर्ज करें।

नोट: ध्यान रहे कि उपरोक्त किसी भी बिंदु का अनुपालन न करने के आधार पर किसी भी सेवा से इन्कार नहीं किया जा सकता।

उत्तरजीवी (survivor) की सूचित सहमति प्राप्त करने के बाद, मामला पंजीकरण आईडी के साथ एक विशिष्ट आईडी तैयार की जाएगी। यदि उत्तरजीवी (survivor) ने पहले उसी या किसी अन्य ओएससी से सेवाएँ प्राप्त की हैं, तो मौजूदा विशिष्ट आईडी के तहत एक नई मामला पंजीकरण आईडी बनाई जाएगी।

यह सटीक मामलाट्रैकिंग सुनिश्चित करेगा, ओएससी के बीच रेफरल और समन्वय की सुविधा प्रदान करेगा, दोहराव को रोकेगा, और उत्तरजीवी (survivor) को फिर से आघात से बचाने के लिए मामला की पृष्ठभूमि को साझा करने में मदद करेगा।

3.2. मामले का आकलन:

मामले के आकलन को उत्तरजीवी (survivor) के बारे में जानकारी एकत्र करने और उत्तरजीवी (survivor) की सहमति से उसकी देखभाल के बारे में निर्णय लेने के लिए उसका उपयोग करने के रूप में परिभाषित किया जाता है। मामले के आकलन के लिए ओएससी कार्मिकों को निम्नलिखित कदम उठाने होंगे:

3.2.1 उत्तरजीवी (SURVIVOR) के प्रकटीकरण को सहज बनाना:

उत्तरजीवियों को सहायता प्रदान करने तथा उन्हें सहज महसूस कराने के लिए, मामलाकार्यकर्ताओं को चाहिए कि वे:

- उत्तरजीवी (survivor) को खुले प्रश्नों के साथ अपनी कहानी साझा करने के लिए आमंत्रित करें, ध्यान से सुनें और असहजता के संकेतों के लिए उनके हाव-भाव पर ध्यान दें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित रूप से जाँच करें कि वे बातचीत जारी रखने में सहज महसूस करते हैं, और यदि वे असहजता व्यक्त करते हैं, तो तुरंत रुक जाएँ।
- मौखिक और गैर-मौखिक संवाद के माध्यम से प्रोत्साहन और सहानुभूति प्रदान करें, उनके खुलासे पर करुणा और मान्यतापूर्ण प्रतिक्रिया दें।
- उनके द्वारा आपबीती साझा करने पर उनकी ज़रूरतों और भलाई पर ध्यान केंद्रित करते हुए, केवल आवश्यक स्पष्टीकरण वाले प्रश्न पूछें।
- उत्तरजीवी (survivor) के खुलासे पर करुणा, मान्यता और आश्वासनपूर्ण प्रतिक्रिया दें।

उत्तरजीवियों के खुलासे पर प्रतिक्रिया:

- उत्तरजीवियों को यह कहकर मान्य और सशक्त बनाएँ, "आप अपनी कहानी साझा करने के लिए बहुत बहादुर हैं"
- यह कहकर विश्वास बनाना जारी रखें, "मुझे आप पर विश्वास है।"
- यह कहकर सहानुभूति व्यक्त करें, "मुझे खेद है कि आपके साथ ऐसा हुआ," या "मुझे बहुत खेद है कि आप इस स्थिति से गुज़र रहे हैं।"
- उनको यह कहकर आश्वस्त करें कि "आप दोषी नहीं हैं" या "जो हुआ वह आपकी गलती नहीं थी।"

3.2.2 आवश्यकताओं का आकलन:

- तत्काल चिकित्सा देखभाल की आवश्यकता निर्धारित करने के लिए किसी भी शारीरिक नुकसान या भेदन सहित हिंसा की प्रकृति का आकलन करें।
- विस्तृत मूल्यांकन करें जिसमें शारीरिक सुरक्षा, चिकित्सा आवश्यकताएं, कानूनी सहायता, मनोवैज्ञानिक सहायता और आश्रय आवश्यकताएं शामिल हों।
- जोखिमों, मौजूदा सुरक्षा कार्यनीतियों और सहायता प्रणालियों की पहचान करके सुरक्षा आवश्यकताओं का मूल्यांकन करें और यदि आवश्यक हो तो अस्थायी आश्रय जैसे विकल्पों पर चर्चा करें।
- स्वास्थ्य आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए घटना की प्रकृति, समय और प्रभाव का निर्धारण करें, चिकित्सा उपचार के बारे में जानकारी प्रदान करें और समय की दृष्टि से संवेदनशील देखभाल के लिए रेफरल की सुविधा प्रदान करें।
- भावनात्मक और व्यवहारिक परिवर्तनों का अवलोकन करके, आश्वासन देकर और संकटभाव को सामान्य बनाकर मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं का आकलन करें।
- उत्तरजीवियों को उनके कानूनी अधिकारों के बारे में सूचित करें और यदि वे न्याय का अनुसरण करना चुनते हैं तो न्याय के विकल्पों के बारे में उनका मार्गदर्शन करें।
- उनका समग्र कल्याण सुनिश्चित करने के लिए आश्रय, भोजन और परिवहन जैसी व्यावहारिक आवश्यकताओं पर भी ध्यान दिया जाना चाहिए।
- अनुलग्नक में शामिल मानकीकृत आवश्यकता मूल्यांकन साधनों का उपयोग करें।

3.2.4. आत्महत्या जोखिम मूल्यांकन और सहयोग

हिंसा के उत्तरजीवियों के लिए आत्महत्या जोखिम मूल्यांकन महत्वपूर्ण है।

- मामला वर्कर्स को आत्महत्या के विचारों का मूल्यांकन करने के लिए एक मनो-सामाजिक परामर्शदाता को शामिल करना चाहिए, भावनात्मक समर्थन प्रदान करते हुए वर्तमान या पिछले विचारों, जोखिम के स्तर और सुरक्षा आवश्यकताओं का आकलन करना चाहिए।
- उत्तरजीवी (survivor) की सहायता के लिए सुरक्षा समझौता विकसित किया जाना चाहिए जिसमें चेतावनी के संकेतों, मुकाबला करने की रणनीतियों और एक भरोसेमंद "सुरक्षा व्यक्ति" की पहचान करना शामिल हो। यदि उत्तरजीवी (survivor) इन्हें पहचान नहीं करता है, तो उन्हें उन्नत मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं को रेफर किया जाना चाहिए।
- सुरक्षा समझौता, जो संकट की याद दिलाने का काम करता है, उसे दस्तावेज में दर्ज किया जाना चाहिए और संदर्भ के लिए उत्तरजीवी (survivor) के साथ साझा किया जाना चाहिए।

3.3 मामला कार्यवाई योजना

इस चरण में, केस वर्कर और उत्तरजीवी (survivor) योजना बनाएंगे कि उत्तरजीवी (survivor) की आवश्यकताओं को कैसे पूरा किया जाए, समस्याओं का समाधान कैसे किया जाए और आगे क्या होगा, इस बारे में निर्णय लिया जाए। मुख्य चरणों में शामिल हैं:

- उत्तरजीवी (survivor) की मुख्य आवश्यकताओं के बारे में अपनी समझ का सार बताएं।

- इस बारे में जानकारी दें कि कौन सी सेवाएँ और सहायता उपलब्ध हैं और उनसे क्या अपेक्षा की जा सकती है।
- साथ मिलकर योजना बनाने की ज़रूरतों को कैसे पूरा किया जाए, व्यक्तिगत लक्ष्य निर्धारित करें और अगले कदमों के बारे में निर्णय लें।
- अन्य सेवाओं के लिए रेफरल हेतु सूचित सहमति प्राप्त करें। अनुलग्नकों में शामिल सहमति फ़ॉर्म का उपयोग करें।
- चर्चा करें कि उत्तरजीवी (survivor) अन्य अभिकर्ताओं तक कैसे पहुँचेगा और क्या साथ की ज़रूरत है।
- यदि मूल्यांकन और कार्रवाई की योजना के दौरान उत्तरजीवी (survivor) की सुरक्षा या स्वास्थ्य के बारे में तत्काल चिंताएँ उत्पन्न होती हैं (जैसे कि वे आत्महत्या करने वाले हैं, जीवन रक्षक स्वास्थ्य सेवाओं को अस्वीकार करते हैं) और केस वर्कर को तथा सहायता की आवश्यकता है, तो इस पर केंद्र व्यवस्थापक के साथ चर्चा की जानी चाहिए।
- एक मामला कार्रवाई योजना तैयार करें - एक सरल लिखित योजना हो जिसमें यह निर्दिष्ट किया गया हो कि क्या कार्रवाई की जानी है, किसके द्वारा और कब की जानी है।
- अनुवर्ती बैठक के लिए समय और स्थान निर्धारित करें।

3.4 मामला कार्रवाई योजना को लागू करना

मामला कार्रवाई योजना को लागू करने में उत्तरजीवी (survivor) की सहायता करना, योजना को लागू करना और यह सुनिश्चित करना शामिल है कि उन्हें वह देखभाल, सहायता और सहयोग मिले जिसकी उन्हें ज़रूरत है। मामलावर्कर्स को यह सुनिश्चित करना होगा कि वे:

- रेफर करें (स्वास्थ्य देखभाल के लिए, पुलिस के पास, कानूनी सलाह के लिए, ज़रूरत के हिसाब से अन्य सेवाओं के लिए)
- उत्तरजीवियों को सेवाओं तक पहुँचने में सहायता करें। सेवाओं तक पहुँचने में उत्तरजीवियों का साथ निभाना।
- उत्तरजीवियों की ओर से पैरवी करें यदि उन्हें गुणवत्तापूर्ण देखभाल तक पहुँचने के लिए इस सहायता की ज़रूरत है और वे चाहते हैं
- आवश्यकतानुसार सेवाओं (पुलिस, स्वास्थ्य, कानूनी सहायता, उन्नत मानसिक स्वास्थ्य सहायता, दीर्घकालिक आश्रय) का समन्वय करें
- सीधी सेवाएँ प्रदान करना, जैसे भावनात्मक और व्यावहारिक सहायता, परिवारों को शिक्षा प्रदान करना, आदि। ओएससी कानूनी सहायता के लिए डीएलएसए से संपर्क कर सकता है।

3.5. मामले की अनुवर्ती कार्रवाई

मामलों पर अनुवर्ती कार्रवाई करना, उत्तरजीवियों की ज़रूरतों को पूरा करने में सहायता करने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई के दौरान केस वर्कर को करना चाहिए कि:

- मामले की निगरानी करें।
- सुनिश्चित करें कि उत्तरजीवी (survivor) सुरक्षित है और उसे आवश्यक सहायता मिल रही है, तथा बाधाओं या समस्याओं की पहचान करें और उन्हें दूर करें।
- सुरक्षा का पुनर्मूल्यांकन करें और नए जोखिमों और संभावित जोखिम शमन कार्यनीतियों की पहचान करें।

अनुवर्ती दिशानिर्देश

अनुवर्ती कार्रवाई अधिकतम 3 महीने तक जारी रह सकती है, जिसे मामले की प्रकृति और गंभीरता के आधार पर बढ़ाया या घटाया जा सकता है। अनुवर्ती कार्रवाई फोन कॉल, घर पर जाकर या संबंधित सेवा प्रदाताओं के साथ समन्वय के माध्यम से की जा सकती है।

क. आपातकालीन मामले:

- पहली अनुवर्ती कार्रवाई: उत्तरजीवी (survivor) से मुलाकात या रेफरल या सेवाएं प्रदान करने के 24 घंटे के भीतर।
 - दूसरी अनुवर्ती कार्रवाई: पहली कार्रवाई के 3 दिनों के भीतर।
 - तीसरी अनुवर्ती कार्रवाई: एक सप्ताह के बाद।
- बाद की अनुवर्ती कार्रवाई: साप्ताहिक, फिर मासिक जब मामला स्थिर हो जाता है।

ख. गैर-आपातकालीन मामले:

- पहली अनुवर्ती कार्रवाई: सहायता या जानकारी प्रदान करने के 3 दिनों के भीतर।
- बाद की अनुवर्ती कार्रवाई: मामले की प्रगति के आधार पर साप्ताहिक और फिर मासिक रूप।

अनुवर्ती कार्रवाई की आवृत्ति और अवधि मामले के आधार पर तात्कालिकता और प्रकृति के साथ-साथ केंद्र प्रशासक द्वारा किए गए मूल्यांकन द्वारा निर्देशित होनी चाहिए। जबकि नीचे दी गई समय-सीमाएँ सांकेतिक हैं, वास्तविक अनुवर्ती कार्रवाई कार्यक्रम मामले की गंभीरता के आधार पर भिन्न हो सकते हैं।

3.6. मामले को बंद करना

किसी मामले के खुले रहने की अवधि उत्तरजीवी (survivor) की ज़रूरतों और प्रत्येक मामले के संदर्भ के आधार पर अलग-अलग होगी। मामला तब बंद किया जा सकता है जब:

- उत्तरजीवी (survivor) की ज़रूरतें पूरी की गई हैं और/या उनकी सहायता प्रणालियां काम कर रही हैं:
 - उत्तरजीवी (survivor) से संपर्क करना और उनकी स्थिति पर चर्चा करना।
 - अंतिम कार्य योजना और प्रत्येक लक्ष्य की स्थिति की समीक्षा एक साथ करें।
 - समझाएँ कि मामला बंद करने का समय आ गया है, लेकिन उत्तरजीवी (survivor) को आश्वस्त करें कि यदि उन्हें फिर से कोई नई समस्या आती है तो वे हमेशा वापस आ सकते हैं।
- जब उत्तरजीवी (survivor) मामला बंद करना चाहता है: कभी-कभी उत्तरजीवी (survivor) को ऐसा लग सकता है कि उसे मामला जारी नहीं रखना चाहिए, भले ही उनकी सभी ज़रूरतें पूरी न हुई हों। लक्ष्य उत्तरजीवी (survivor) की इच्छाओं का सम्मान करना चाहिए, और मामले को उनके अनुरोध पर बंद कर दिया जाना चाहिए।
- जब उत्तरजीवी (survivor) उस क्षेत्र को छोड़ देता है या किसी अन्य स्थान पर स्थानांतरित हो जाता है।
- जब केस वर्कर जिला नोडल अधिकारियों को सूचित करने के बाद कम से कम 30 दिनों तक उत्तरजीवी (survivor) तक नहीं पहुंच पाता है, तो मामला बंद किया जा सकता है।
- ऐसे मामलों में जब उत्तरजीवी (survivor) जवाब नहीं देता है, तो केंद्र प्रशासक डीपीओ की मंजूरी से मामले को बंद कर सकता है।

एक बार जब यह तय हो जाए कि मामला बंद कर दिया जाना चाहिए, तो केस वर्कर को चाहिए कि वह:

- मामला बंद होने और ऐसा करने का विशिष्ट कारण दर्ज करें- मामला बंद करने के दस्तावेज का उपयोग करें
 - केंद्र प्रशासक के साथ मामले की समीक्षा करें और इसे बंद करने का अनुमोदन प्राप्त करें।
 - उत्तरजीवी (survivor) की फ़ाइल की समीक्षा करें और सुनिश्चित करें कि फ़ाइल पूरी है।
- उत्तरजीवी (survivor) प्रतिक्रिया सर्वेक्षण का संचालन करें।

(मामला बंद करना)

निम्नलिखित परिस्थितियों में किसी मामले को बंद माना जा सकता है:

- उत्तरजीवी (survivor) ने ओएससी को मामले को बंद करने के लिए सूचित किया है
- उत्तरजीवी (survivor) को ओएससी से सभी आवश्यक सेवाएँ मिल गई हैं और उसे आगे किसी सहायता की आवश्यकता नहीं है।
- मामले को किसी अन्य संस्था/एजेंसी को भेजा गया है, और सभी आवश्यक सेवाएँ और सहायता प्रदान की गई है।
- उत्तरजीवी (survivor) ने अनुवर्ती प्रयासों पर कोई प्रतिक्रिया नहीं दी है।
 - ऐसे मामलों में, अनुवर्ती कार्रवाई के 30 दिनों के बाद, और जिला नोडल अधिकारी (डीएनओ) की स्वीकृति के साथ, मामले को बंद किया जा सकता है।
- उत्तरजीवी (survivor) ने मामले को बंद करने के लिए सूचित सहमति प्रदान की है।
- इत्यादि, केंद्र प्रशासक के निर्णयानुसार।

सभी बंद मामलों को उचित रूप से प्रलेखित किया जाना चाहिए, और उत्तरजीवी (survivor) की केस फ़ाइल में बंद करने का औचित्य तथा प्रदान की गई सेवाओं का विवरण शामिल होना चाहिए।

मामले को पुनःखोलना

- निम्नलिखित परिस्थितियों में किसी मामले को एक वर्ष के भीतर उसी पंजीकरण आईडी और विशिष्ट आईडी के तहत पुनः खोला जा सकता है,
 - हिंसा या दुर्व्यवहार की पुनरावृत्ति।
 - उत्तरजीवी (survivor) ओएससी से मामले को फिर से खोलने का अनुरोध करता है।
- यदि किसी मामले को एक वर्ष के बाद फिर से खोला जाना है, तो इसे एक नया मामला माना जाएगा और एक नई पंजीकरण आईडी के साथ पंजीकृत किया जाएगा, जबकि उत्तरजीवी (survivor) के मामले की पृष्ठभूमि इतिहास की निरंतरता बनाए रखने के लिए उसी विशिष्ट आईडी को बनाए रखा जाएगा।
- यदि उत्तरजीवी (survivor) एक वर्ष के भीतर ही एक नया या अलग मामला (जैसे हिंसा का एक अलग रूप) रिपोर्ट करता है, तो उसी विशिष्ट आईडी के तहत एक अलग मामला एक नई पंजीकरण आईडी के साथ पंजीकृत किया जाएगा।

मामला प्रबंधन के लिए अन्य प्रावधान

1. घर का दौरा: केंद्र प्रशासक (सीए) के निर्देशानुसार विशेष परिस्थितियों में जहां उत्तरजीवी (survivor) की सुरक्षा और कल्याण सुनिश्चित करना आवश्यक हो जाता है तो ओएससी टीम द्वारा घर का दौरा किया जा सकता है। इन दौरों का उद्देश्य संपर्क बनाए रखना, जोखिम का आकलन करना और संवेदनशील मामलों में उचित अनुवर्ती कार्रवाई सुनिश्चित करना है।

निम्नलिखित परिदृश्यों में घर का दौरा किया जा सकता है:

- जब उत्तरजीवी (survivor) ओएससी में जाने में असमर्थ हो।
- ऐसे मामलों में जिनमें बचाव कार्यों की आवश्यकता हो।
- आपातकालीन या गंभीर स्थितियों में जिनमें तत्काल सहायता की आवश्यकता हो।
- भलाई और जोखिम का आकलन करने के लिए अनुवर्ती कार्रवाई के उद्देश्य से।
- जब उत्तरजीवी (survivor) की ओर से कोई प्रतिक्रिया या संपर्क न हो।
- किसी अन्य स्थिति में जिसे सीए द्वारा आवश्यक समझा जाए।

ध्यान रहे कि घर का दौरा अत्यंत गोपनीयता, नियोजित समय, उत्तरजीवी (survivor) सुरक्षा उपाय तैयारियों के साथ किया जाना चाहिए ताकि उत्तरजीवी (survivor) की संरक्षा एवं गोपनीयता सुनिश्चित हो।

2.टेलीफोन पर परामर्श: महिला हेल्पलाइन या अन्य संस्थानों से रेफर किए गए उत्तरजीवी (survivor), जो आपातकालीन स्थिति, चलने-फिरने या सुरक्षा संबंधी चिंताओं के कारण ओएससी में जाने में असमर्थ हैं, के मामले में उन्हें मनोवैज्ञानिक सामाजिक परामर्शदाता और कानूनी परामर्शदाता द्वारा टेलीफोन पर परामर्श प्रदान किया जा सकता है। टेलीफोन पर परामर्श देने के मामलों का निर्णय सीए द्वारा किया जाना है।

1. समन्वय और रेफरल तंत्र

ओएससी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उत्तरजीवी (survivor) को उचित, गुणवत्तापूर्ण, बहु-क्षेत्रीय सेवाओं से समय पर, सुरक्षित और गोपनीय तरीके से जोड़ने के लिए रेफरल प्रणाली मौजूद हों। उत्तरजीवी (survivor) को स्वास्थ्य, पुलिस और कानूनी सहायता, बाल कल्याण सेवाओं, आश्रय गृहों और उन्नत मानसिक स्वास्थ्य देखभाल जैसी सेवाओं से जोड़ने के लिए रेफरल लिंकेज विकसित किए जाने चाहिए। रेफरल प्रणाली उत्तरजीवी (survivor) की सुरक्षा और गोपनीयता को प्राथमिकता देनी चाहिए और सेवाओं तक पहुँचने में उत्तरजीवी (survivor) की पसंद का सम्मान करना चाहिए।

रेफरल प्रणाली बनाने के लिए कदम:

केंद्र प्रशासक को मामलावर्कर के सहयोग से एक कार्यात्मक रेफरल प्रणाली स्थापित करनी चाहिए। इसके लिए उन्हें:

- नोडल एडीएम को समय-समय पर इन मामलों की समीक्षा करनी चाहिए।
- सभी सेवा प्रदाताओं (स्वास्थ्य, पुलिस, कानूनी, मनोसामाजिक, आजीविका) का मानचित्र बनाएं। रेफरल मार्ग को नियमित रूप से अपडेट किया जाना चाहिए, और आवश्यकतानुसार जिला कलेक्टर/मजिस्ट्रेट से समन्वय सहायता मांगी जा सकती है।
- फोकल पॉइंट्स को नामित करने के लिए संगठनात्मक प्रमुखों के साथ सम्पर्क बनाना चाहिए, और इन फोकल पॉइंट्स को उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल और नैतिक डेटा साझाकरण के लिए संवेदनशील बनाना चाहिए।
- स्थानीय सीएसओ के साथ सहयोग करना चाहिए ताकि आघात (ट्रॉमा)-सूचित देखभाल के लिए उनकी क्षमता का निर्माण हो सके।
- रेफरल सेवाओं के साथ उत्तरजीवी (survivor) की उनकी जानकारी साझा करने से पहले सूचित सहमति प्राप्त करनी चाहिए।
- संबंधित सेवा प्रदाता से संपर्क करें, और आवश्यकतानुसार उनके साथ रहें। जहाँ संभव हो, उत्तरजीवी (survivor) को उसकी आपबीती दोहराने से बचने के लिए, सेवा प्रदाता को सीधे जानकारी देनी चाहिए।
- सहानुभूतिपूर्ण देखभाल, सुरक्षात्मक उपायों और उत्तरजीवी (survivor) के निर्णयों और अधिकारों के सम्मान की पैरवी करनी चाहिए।

कहां (को और से) रेफरल किए जा सकते हैं

- स्वास्थ्य सेवाएँ
 - o जिला अस्पताल

- सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र
- प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र/उप केन्द्र इत्यादि
- **पुलिस**
 - क्षेत्राधिकार पुलिस स्टेशन
 - महिला थाना
 - एएचटीयू
 - महिलाओं के खिलाफ अपराध प्रकोष्ठ
- **कानूनी सहायता**
 - जिला विधिक सेवा प्राधिकरण
- **दीर्घकालिक आश्रय**
 - शक्ति सदन या इसी तरह के अन्य संस्थान।
- **बाल कल्याण सेवाएं**
 - किशोर न्याय अधिनियम के तहत गठित बाल कल्याण समिति
 - डीसीपीयू आदि

प्रत्येक वन स्टॉप सेंटर को अपने जिले में उपलब्ध सहायता सेवाओं की एक रेफरल निर्देशिका बनानी चाहिए।

तथापि, रेफरल संकेतात्मक हैं, ओएससी स्थानीय/राज्य विशिष्ट नवाचारों के आधार पर भी निर्णय ले सकता है।

याद रखने योग्य बिंदु

- मामलावर्कर को कभी भी किसी उत्तरजीवी (survivor) को सेवाएं लेने के लिए मजबूर नहीं करना चाहिए
- केस वर्कर को पता होना चाहिए कि उत्तरजीवी (survivor) को रेफरल से इन्कार करने का अधिकार है। इससे उत्तरजीवी (survivor) के साथ काम करने पर कोई प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए।

ओएससी के बीच समन्वय के लिए मामलों का साझाकरण

किसी भी ओएससी में किसी भी उत्तरजीवी (survivor) को कोई सेवा/सहायता देने से मना नहीं किया जाएगा। राज्य के भीतर या बाहर ओएससी के बीच मामले को केवल उत्तरजीवी (survivor) की सूचित सहमति से और मामला की विशिष्ट परिस्थितियों के आधार पर साझाकरण किया जा सकता है। इसमें देखभाल और सहायता के प्रभावी समन्वय और निरंतरता को सुनिश्चित करने के लिए मामले का संबंधित विवरण और सेवा इतिहास को साझा करना शामिल है।

जब मामले का ऐसा साझाकरण होता है तो संबंधित जिला नोडल अधिकारी (डीएनओ) और राज्य नोडल अधिकारी (एसएनओ) को सूचित किया जाना चाहिए। शामिल प्रत्येक ओएससी अलग-अलग पंजीकरण संख्याओं का उपयोग करके मामले को अलग से पंजीकृत करेगा, लेकिन उत्तरजीवी (survivor) के सेवा इतिहास का पता लगाने और दोहराव को रोकने के लिए एक ही विशिष्ट आईडी बनाए रखेगा। ऐसे मामलों में जहां भाषा की बाधा है, ओएससी अनुवाद सहायता के लिए अन्य ओएससी से सहायता मांग सकते हैं या स्थानीय अनुवादक की व्यवस्था कर सकते हैं जिसे प्रभावी संचार और उत्तरजीवी (survivor) सहायता सुनिश्चित हो सके।



**ओएससी में सेवा प्रावधान की
गुणवत्ता की निगरानी,
पर्यवेक्षण और रिपोर्टिंग**

ix. ओएससी में सेवा प्रावधान की गुणवत्ता की निगरानी, पर्यवेक्षण और रिपोर्टिंग

इस अध्याय में निम्नलिखित खंडों पर चर्चा की गई है:

खंड 1: ओएससी योजना के लिए निगरानी तंत्र

खंड 2: सेवा गुणवत्ता की निगरानी और पर्यवेक्षण

खंड 3: रिपोर्टिंग

खंड 1: ओएससी योजना के लिए निगरानी तंत्र

- राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर पर, योजना के कार्यान्वयन की निगरानी मुख्य सचिव की अध्यक्षता वाली समिति द्वारा की जाएगी और महिला एवं बाल विकास या समाज कल्याण विभाग द्वारा इसकी सहायता की जाएगी। इस समिति में स्वास्थ्य, कानूनी, गृह मंत्रालय जैसे संबंधित विभागों के सदस्य शामिल होंगे और राज्य द्वारा उचित समझे जाने वाले अन्य विभागों के स्थान पर शामिल होंगे। इसकी संरचना राष्ट्रीय समिति के अनुरूप होगी महिला एवं बाल विकास सचिव संयोजक के रूप में कार्य कर सकते हैं। समिति से अपेक्षा की जाती है कि वह परियोजना की प्रगति की समीक्षा करने, राज्य वार्षिक कार्य योजना तैयार करने के लिए वर्ष में कम से कम दो बार बैठक करें और यह सुनिश्चित करें कि संतोषजनक प्रदर्शन के आधार पर आगे अनुदान जारी किया जाए। इसके अतिरिक्त, नियमित समीक्षा के लिए सभी संबद्ध विभागों तथा अन्य के लिए प्रशासनिक सचिव एवं निदेशक की अध्यक्षता में एक समिति गठित की जाएगी, जिसे उचित समझा जाएगा।
- जिला स्तर पर, इस योजना को जिला मजिस्ट्रेट/कलेक्टर के नेतृत्व वाली समिति द्वारा कार्यान्वित किया जाता है और महिला एवं बाल विकास अधिकारियों द्वारा सहायता की जाती है। राज्य समिति की तरह ही संबंधित विभागों से सदस्य चुने जाते हैं। तिमाही आधार पर बैठक करके, समिति जिला, ब्लॉक और गांव/वार्ड स्तरों के लिए वार्षिक कार्य योजना तैयार करती है और सुनिश्चित करती है कि अनुदान संतोषजनक प्रदर्शन के आधार पर दिया जाता हो। एक निश्चित निरीक्षण कार्यक्रम के साथ एक संयुक्त निरीक्षण लागू किया जा सकता है और साथ ही एडीएम रैंक या वरिष्ठ अधिकारी को ओएससी(एस) के प्रभारी के रूप में नामित किया जा सकता है। समय-समय पर औचक निरीक्षण भी किया जा सकता है।
- यह सुनिश्चित करना डीएम / डीसी की जिम्मेदारी है कि ओएससी के किसी भी कर्मचारी को किसी अन्य स्थान या संस्थान में न भेजा जाए।

खण्ड 2: सेवा गुणवत्ता की निगरानी और पर्यवेक्षण

देखभाल और मामला प्रबंधन सेवाओं की गुणवत्ता की निगरानी करना एक नैतिक दायित्व है। ओएससी को चार तरीकों से मामला प्रबंधन सेवाओं की गुणवत्ता की निगरानी करनी होती है:

1.1 मामले संबंधी फाइल की समीक्षा(केस फाईल आडिट)

1.2 ओएससी कार्मिकों को सलाह और उनका पर्यवेक्षण

1.3 ओएससी कार्मिकों का मूल्यांकन

1.4 ग्राहक (क्लाइंट) फीडबैक सर्वेक्षण

1.1 मामले संबंधी फाइल की समीक्षा

- नियमित आधार पर मामलों संबंधी फाइलों की समीक्षा करने से यह पता लगाने में सहायता मिलती है कि क्या मामले की जानकारी और अनुवर्ती कार्रवाई की जा रही है और तत्संबंधी सूचना उचित तरीके से भरी जा रही है तथा ये भी पता चलता है कि सेवाएं कैसे प्रदान की जा रही हैं। मामलों की फाइलों की समीक्षा करते समय, केंद्र प्रशासक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी टिप्पणियाँ चयनित फाइल पर स्पष्ट रूप से दर्शाई गई हैं, और जिला नोडल अधिकारी को ऐसी सभी फाइलों की समीक्षा करनी चाहिए।
- केंद्र प्रशासक एक समय तय कर सकते हैं जिसमें वे प्रत्येक केस वर्कर से समीक्षा के लिए सरसरी तौर पर फाइलों की एक निश्चित संख्या चुन लें, या प्रति सप्ताह प्रत्येक केस वर्कर की दो फाइलों की समीक्षा कर सकते हैं, जिसमें किसी केस वर्कर को कागज़ी कार्रवाई करने में होने वाली किसी विशेष चुनौती या पूरी टीम में फाइलों में पेश आने वाली वाली किसी सामान्य चुनौती को नोट किया जा सकता है। मामले की फाइल समीक्षाओं से प्राप्त निष्कर्षों पर व्यक्तिगत या समूह पर्यवेक्षण सत्रों में चर्चा की जा सकती है (मामले विशेष की गोपनीयता से समझौता किए बिना)।

1.2 ओएससी कार्मिकों का मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण

केंद्र प्रशासकों को नियमित रूप से ओएससी कार्मिकों का मार्गदर्शन और उनकी कार्यपद्धति का पर्यवेक्षण करना चाहिए तथा गुणवत्तापूर्ण देखभाल सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सहायता प्रदान करनी चाहिए। केंद्र प्रशासकों को आपातकालीन स्थितियों में परामर्श के लिए भी मौजूद रहना चाहिए।

मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण, व्यक्तिगत सहायता, कार्यस्थल पर पर्यवेक्षण और अनुशिक्षण तथा नियमित टीम मीटिंग के माध्यम से प्रदान किया जा सकता है। केंद्र प्रशासकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि व्यक्तिगत मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण इस प्रकार हो:-

- *नियमित और सुसंगत*: इसका अर्थ है कि प्रत्येक कार्मिकों सदस्य से कम से कम सप्ताह में एक बार एक निर्धारित समय पर व्यक्तिगत रूप से मिलना, ताकि कार्मिकों सदस्य और केंद्र प्रशासक सत्र के लिए तैयारी कर सकें।
- *सुरक्षित*: केंद्र प्रशासकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पर्यवेक्षण बैठकें कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित स्थान की तरह महसूस हों - जहाँ वे गलतियाँ कर सकते हैं और उनका मूल्यांकन नहीं किया जा सकता है, और जहाँ उन्हें रचनात्मक प्रतिक्रिया मिल सकती है।

- **ग्राहकों के साथ अच्छी कार्यपद्धति का "मॉडल" बनाने का अवसर:** केंद्र प्रशासकों को पर्यवेक्षण सत्रों के दौरान अच्छी मामला प्रबंधन पद्धतियों का मॉडल बनाना चाहिए। पर्यवेक्षण के दौरान कर्मचारियों के साथ बातचीत करते समय, केंद्र प्रशासकों को वैसी ही संचार पद्धति का पालन करना चाहिए उत्तरजीवियों के साथ काम करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। केंद्र प्रशासकों को तुरंत समाधान प्रदान करने के बजाय उन्हें समस्या का समाधान करने के लिए कहकर कार्मिकों-सदस्य को सशक्त बनाने का प्रयास करना चाहिए।

जिन ओएससी में मासिक तौर पर बहुत ज्यादा मामलें हैं वहां, यदि केंद्र प्रशासकों और कर्मचारियों के लिए किसी पर्यवेक्षण सत्र के दौरान चल रहे प्रत्येक मामले पर चर्चा करना संभव नहीं है तो उच्च जोखिम वाले और जटिल मामलों को प्राथमिकता दी जानी चाहिए।

ओएससी केंद्र प्रशासकों का पर्यवेक्षण:

- प्रशासनिक सचिव, निदेशक, राज्य नोडल अधिकारी और अन्य राज्य अधिकारियों को समय-समय पर ओएससी का दौरा करना चाहिए और केंद्र प्रशासकों के साथ पर्यवेक्षी बैठकें आयोजित करनी चाहिए। प्रत्येक दौरे से पहले, ओएससी डैशबोर्ड पर उपलब्ध प्रासंगिक ओएससी के प्रदर्शन संकेतकों की समीक्षा और विश्लेषण किया जाना चाहिए।

1.3 ओएससी कार्मिकों का मूल्यांकन

- सभी ओएससी कर्मचारियों को तीन पहलुओं पर सालाना स्व-मूल्यांकन करना आवश्यक है: दृष्टिकोण, ज्ञान और कौशल, जो उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित देखभाल और मामला प्रबंधन सेवाएँ प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं। मूल्यांकन नीचे सूचीबद्ध तरीकों का उपयोग करके ऑनलाइन स्व-संचालित किया जाएगा। प्रत्येक कार्मिक द्वारा प्राप्त किए गए अंकों को दर्ज किया जाएगा और पर्यवेक्षकों द्वारा कार्मिकों के उनके संबंधित क्षेत्रों में कार्य निष्पादन के मूल्यांकन तथा उन क्षेत्रों की पहचान करने जिनमें कार्मिकों को आमतौर पर अनुशिक्षण देने और मार्गदर्शन करने की आवश्यकता है के लिए उपयोग किया जाएगा जिनमें कार्मिकों सदस्य को आगे कोचिंग या सलाह सहायता की आवश्यकता है। अंक केवल कार्मिक विशेष और उसके पर्यवेक्षक के लिए सुलभ होंगे।
- मूल्यांकन के लिए साधन:
 - **उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित दृष्टिकोण पैमाना, पर्यवेक्षकों के लिए उत्तरजीवियों को प्रत्यक्ष सहायता प्रदान करने वाले कर्मचारियों के दृष्टिकोण का मूल्यांकन करने का एक साधन है। इसमें कार्मिक के व्यक्तिगत मूल्यों और विश्वासों का आकलन करने के लिए कथन शामिल हैं।**
 - **उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित मामला प्रबंधन ज्ञान मूल्यांकन, पर्यवेक्षकों को यह आकलन करने में मदद कर सकता है कि किसी कार्मिक के पास उत्तरजीवियों के साथ मामला प्रबंधन सेवाएँ प्रदान करने के लिए आवश्यक न्यूनतम ज्ञान किस सीमा तक है।**

- चल रहे कार्मिकों के साथ पर्यवेक्षण के हिस्से के रूप में उत्तरजीवी (survivor)-केंद्रित मामला प्रबंधन गुणवत्ता चेकलिस्ट का उपयोग कार्मिकों द्वारा उत्तरजीवी (survivor) के साथ प्रत्येक बैठक के बाद अपने काम का आत्म-मूल्यांकन करने के लिए भी किया जा सकता है ताकि मामला प्रबंधन के दौरान उनके अपने ज्ञान और कौशल के अनुप्रयोग का आकलन हो सके। चेकलिस्ट एक शिक्षण उपकरण के रूप में है जिसका अंतिम उद्देश्य कर्मचारियों को उत्तरजीवियों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए अपनी क्षमताओं को बेहतर बनाने के लिए प्रेरित करना है

1.4 उत्तरजीवी (survivor) प्रतिक्रिया सर्वेक्षण

- उत्तरजीवी (survivor) प्रतिक्रिया सर्वेक्षण ओएससी के लिए यह जानने का एक महत्वपूर्ण तरीका है कि उत्तरजीवियों ने उनकी सेवा का कैसा अनुभव किया। मामले को बंद करते समय यदि ओएससी कार्मिक और उत्तरजीवी (survivor) इस बात पर सहमत होते हैं कि उनकी ज़रूरतें/लक्ष्य पूरे हो गए हैं, या उत्तरजीवी (survivor) ने कार्मिकों को बता दिया है कि वे अब सेवाएँ प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तो ओएससी कार्मिक उनसे पूछ सकता है कि क्या वे एक सर्वेक्षण पूरा करने के लिए तैयार होंगे जिसमें उन्हें प्राप्त हुई सेवाओं के विषय में उनकी संतुष्टि के बारे में प्रश्न पूछे जाएँगे।
- उत्तरजीवी (survivor) प्रतिक्रिया को वेब-आधारित प्रारूप में स्व-संचालित प्रशासित किया जाना चाहिए और गुमनाम रूप से किया जाना चाहिए - जिसमें व्यक्ति को अपना नाम नहीं देना होता है, केवल उस केस वर्कर का नाम देना होता है जिसके साथ उन्होंने काम किया है। ऐसे उत्तरजीवी (survivor) जो पढ़ या लिख नहीं सकते हैं, उनके लिए कोई अन्य कार्मिक (उनके साथ काम करने वाले मामलावर्कर के अलावा) मौखिक रूप से सर्वेक्षण कर सकता है।

भाग 2: रिपोर्टिंग

मिशन शक्ति डैशबोर्ड के पोर्टल पर सभी आकड़े अपडेट किए जाएंगे, एमआईएस रिपोर्ट संबंधित ओएससी के कामकाज का निरीक्षण और निगरानी में सहायता करेगी

आकड़ों का सत्यापन और गुणवत्ता नियंत्रण

- आकड़ों का सत्यापन: ओएससी पोर्टल पर अपलोड किए गए किसी भी आकड़ों के लिए सीए उत्तरदायी है।
- स्पॉट चेक: आकड़ों की प्रामाणिकता सुनिश्चित करने के लिए राज्य/जिला अधिकारियों द्वारा समय-समय पर स्पॉट चेक।
- क्षमता निर्माण: ओएससी कर्मचारियों के लिए आकड़ों के संग्रहण और रिपोर्टिंग पर नियमित प्रशिक्षण।

आकड़ों की गोपनीयता और सुरक्षा

- गोपनीयता की सुरक्षा के लिए रिपोर्ट में क्लाइंट की जानकारी को अज्ञात रखा जाएगा।
- केवल अधिकृत कर्मियों को ही आकड़ों और रिपोर्ट तक पहुंच प्राप्त होगी।



**सामुदायिक सहभागिता और
रोकथाम के प्रयास**

x. सामुदायिक सहभागिता और रोकथाम के प्रयास

यह खंड महिलाओं के खिलाफ हिंसा, उपलब्ध सेवाओं और अधिकारों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए सामुदायिक सहभागिता तथा आउटरीच क्रियाकलापों को प्रभावी ढंग से संचालित करने हेतु मार्गदर्शन प्रदान करता है, साथ ही अधिक नारी अदालतों की सुरक्षा और रोकथाम के लिए सामुदायिक भागीदारी को बढ़ावा देता है। राज्य/जिला इन क्रियाकलापों में मुख्य न्याय सखी और न्याय सखियों को शामिल कर सकता है, यदि अदालतें कार्यशील हों।

11.1 आउटरीच रणनीति विकास:

- जागरूकता मुहिम, कार्यशालाओं, अभियानों और संवादात्मक सत्रों के मिश्रण के साथ एक वार्षिक आउटरीच कैलेंडर विकसित करें; हिंसा से निपटने से संबंधित आउटरीच गतिविधियों की योजना बनाने के लिए प्रमुख राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय दिवसों पर ध्यान रखें।
- घर-घर भ्रमण, समूह बैठकें और जन अभियान सहित विविध रणनीतियाँ सुनिश्चित करें।
- एक समर्पित आउटरीच समूह का गठन करें जिसमें एक प्रशिक्षित ओएससी आउटरीच समन्वयक हो जो गतिविधियों का नेतृत्व करे; जहां तक संभव हो, सामुदायिक स्वयंसेवकों, स्थानीय नेताओं और सहकर्मी शिक्षकों को शामिल करें।

11.2 सामुदायिक सहभागिता और आउटरीच गतिविधियों के प्रकार

- जागरूकता अभियान: महिलाओं के विरुद्ध हिंसा, लैंगिक समानता और अधिकारों पर ध्यान केंद्रित करते हुए नुक्कड़ नाटक, रैलियां, सार्वजनिक बैठकें।
- सामूहिक शिक्षा सत्र: हिंसा की रोकथाम और प्रतिक्रिया पर महिला समूहों, युवा क्लबों और पुरुष समूहों के साथ सामूहिक चर्चा आयोजित करें।
- स्कूल और कॉलेज सहभागिता: सुरक्षा, सहमति का महत्व, स्वास्थ्य सम्बन्धी और पोक्सो अधिनियम पर कार्यशालाएं आयोजित करें।
- दिव्यांगता संस्थानों और सहायता समूहों तक पहुंच: नियमित संपर्क स्थापित करने के लिए स्थानीय विकलांगता संस्थानों और सहायता समूहों में सूचना प्रसार और जागरूकता सृजन सत्र आयोजित करें।
- हितधारक सहयोग कार्यक्रम: पंचायत नेताओं, स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं, आशा कार्यकर्त्रियों, आंगनवाड़ी कार्यकर्त्रियों, पुलिस, डीएलएसए के साथ संयुक्त गतिविधियाँ।
- स्थानीय नेताओं और प्रभावशाली लोगों के साथ सहयोग: निरंतर संपर्क प्रयासों के लिए पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) के साथ मिलकर काम करें। संदेश को व्यापक बनाने के लिए स्थानीय नेताओं, शिक्षकों और स्थानीय मशहूर हस्तियों को शामिल करें।
- परामर्श और कानूनी क्लीनिक: दूरस्थ क्षेत्रों तक सक्रिय रूप से पहुंचने के लिए मोबाइल ओएससी इकाइयों या समुदाय-आधारित कानूनी सहायता और परामर्श सत्रों का आयोजन करें।

- रेफरल अभियान और सेवा संवर्धन: स्थानीय भाषाओं में आईईसी (सूचना, शिक्षा और संचार) सामग्री वितरित करें। पोस्टर, पैम्फलेट और स्थानीय मीडिया चैनलों के माध्यम से ओएससी सेवाओं के बारे में जानकारी साझा करें।

11.3 आकड़ों का संग्रहण और दस्तावेजीकरण

- एक रजिस्टर बनाएं जिसमें गतिविधि की तिथि, स्थान और प्रकार; प्रतिभागियों की संख्या और जनसांख्यिकीय विवरण; प्रमुख अवलोकन और सामुदायिक प्रतिक्रिया की जानकारी हो।

11.4 पोस्ट इवेंट अनुवर्ती कार्रवाई

- गतिविधि की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए ओएससी समूह के साथ डीब्रीफिंग सत्र आयोजित करें।
- अनुवर्ती सहायता और रेफरल की आवश्यकता वाले मामलों की पहचान करें।
- मिशन शक्ति डैशबोर्ड के ओएससी पोर्टल पर सभी पोस्ट इवेंट और रिपोर्ट को अपडेट करें।

संकल्प-एचईडब्ल्यू घटक से निधियों का उपयोग किया जा सकता है तथा एचईडब्ल्यू के अंतर्गत संसाधनों का उपयोग सामुदायिक सहभागिता क्रियाकलापों के लिए किया जा सकता है।



**ओएससी कर्मचारियों के
लिए स्व-देखभाल**

XI. ओएससी कर्मचारियों के लिए स्व-देखभाल

हिंसा से बचे लोगों को लगातार सहायता प्रदान करना ओएससी कर्मचारियों की भावनात्मक, मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकता है। यह महत्वपूर्ण है कि कर्मचारी शारीरिक और भावनात्मक थकान से निपटने के लिए स्व-देखभाल पद्धतियों को अपनाएं।

कर्मचारियों को निम्नलिखित के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए:

- **भावनात्मक जागरूकता का अभ्यास करें:** काम के प्रति अपनी भावनाओं और प्रतिक्रियाओं पर नज़र रखें, जैसे कि चिड़चिड़ापन या उदासी। इससे यह पहचानने में मदद मिल सकती है कि कब अतिरिक्त सहायता की ज़रूरत है।
- **शारीरिक स्व-देखभाल का अभ्यास करें:** कर्मचारियों को स्वयं को तनावमुक्त रखने तथा समग्र स्वास्थ्य को बढ़ावा देने के लिए नियमित शारीरिक गतिविधियों में संलग्न होने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
- **विश्राम तकनीकों का उपयोग:** कर्मचारियों को अपने दैनिक दिनचर्या के हिस्से के रूप में ध्यान या श्वास अभ्यास जैसी विश्राम तकनीकों का उपयोग करने या कला, जर्नलिंग या संगीत जैसी रचनात्मक गतिविधियों में संलग्न होने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए ताकि तनाव का प्रबंधन करने और कार्य पर बने रहने में मदद मिल सके।
- **लचीलापन विकसित करना:** कर्मचारियों को लचीलापन विकसित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए और उन्हें कौशल से सुसज्जित किया जाना चाहिए जैसे कि माइंडफुलनेस अभ्यास, ग्राउंडिंग तकनीक और तनाव प्रबंधन रणनीतियां।
- **स्पष्ट सीमाएँ निर्धारित करें:** कर्मचारियों को क्लाइंट और उनके निजी जीवन के साथ भावनात्मक और पेशेवर सीमाएँ निर्धारित करने के महत्व को समझने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। क्लाइंट के अनुभवों के साथ अत्यधिक पहचान को रोकने और मानसिक स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए यह महत्वपूर्ण है।

उपरोक्त के अलावा, नियमित सत्र आयोजित किए जाने चाहिए जहां कर्मचारी सुरक्षित वातावरण में जानकारी दे सकें, मामलों पर चर्चा कर सकें और भावनाओं को व्यक्त कर सकें। केंद्र प्रशासक इन सत्रों के आयोजन में अग्रणी भूमिका निभा सकते हैं।





**आपदा प्रबंधन और
आपातकालीन प्रोटोकॉल**

XII. आपदा प्रबंधन और आपातकालीन प्रोटोकॉल

यह एसओपी भारत में ओएससी के लिए संकट और गंभीर मामलों, जिसमें जीवन के लिए खतरा पैदा करने वाली स्थितियाँ और दुर्व्यापार जैसे अपराध शामिल हैं, पर प्रभावी तरीके से प्रतिक्रिया देने के लिए सांकेतिक सुझाव प्रदान करता है, जिससे पीड़ितों की सुरक्षा, सम्मान तथा अधिकार सुनिश्चित हो सकें। हालाँकि, और स्थानीय परिस्थितियों के अनुसार मामले को स्थानीय अधिकारियों के साथ उठाया जा सकता है।

आपदा या आपातकाल क्या होता है और गंभीर मामले कौन से होते हैं :

आपदा के मामलों में शामिल हैं:

- जीवन के लिए खतरा पैदा करने वाली शारीरिक चोटें
- आत्महत्या का प्रयास
- गंभीर शारीरिक या मनोवैज्ञानिक आघात

गंभीर मामलों में शामिल हैं:

- मानव दुर्व्यापार और बंधुआ मजदूरी
- गंभीर घरेलू हिंसा जिसमें तत्काल हस्तक्षेप की आवश्यकता हो
- यौन हिंसा और बलात्कार
- बाल शोषण और जबरन विवाह
- या सीए द्वारा देखा या पहचाना गया कोई अन्य मामला।

आपदा और गंभीर मामलों के लिए प्रतिक्रिया प्रोटोकॉल

क. प्रारंभिक प्रतिक्रिया और प्राथमिकता (महत्वपूर्ण समय प्रतिक्रिया)

1. तत्काल सुरक्षा और संरक्षण:
 - मामले की जानकारी वरिष्ठ प्रशासनिक और पुलिस अधिकारी को दें।
 - जिला चिकित्सा अधिकारी/सीएमओ/प्रभारी को सूचित करें
- 2.5. चिकित्सीय सहायता:
 - आपातकालीन चिकित्सा देखभाल के लिए एम्बुलेंस बुलाएं या निकटतम अस्पताल से संपर्क करें।
 - यदि ओएससी में कोई चिकित्सा पेशेवर उपलब्ध हो तो प्राथमिक उपचार प्रदान करें।
3. कानूनी संरक्षण और पुलिस रिपोर्टिंग:
 - उत्तरजीवी (SURVIVOR) को प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करने के विकल्प के बारे में सूचित करें।
 - यदि पीड़ित सहमत हो तो आवश्यक कानूनी मध्यस्ता के लिए तुरंत स्थानीय पुलिस स्टेशन को सूचित करें।

- सचिव, डीएलएसए को सूचित करें।
- 4. गोपनीयता:
 - यह सुनिश्चित करें कि उत्तरजीवी (SURVIVOR) की व्यक्तिगत जानकारी उनकी सहमति के बिना प्रकट न की जाए।
 - गंभीर मामलों के लिए प्रतिबंधित पहुंच वाली केस फाइल बनाए रखें।

ख. विस्तृत मूल्यांकन और मामला प्रबंधन

1. उत्तरजीवी (SURVIVOR) को केस वर्कर से जोड़ें:
 - मामले को संभालने के लिए एक प्रशिक्षित केस वर्कर को नामित करें।
 - उत्तरजीवी (SURVIVOR)-केंद्रित, गैर-निर्णयात्मक संप्रेषण बनाए रखें।
2. जोखिम आकलन:
 - तत्काल खतरों और सहायता आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने के लिए एक मानक जोखिम मूल्यांकन उपकरण का उपयोग करके प्रारंभिक जोखिम मूल्यांकन करें।
3. आघात-सूचित परामर्श:
 - आघात-सूचित मनोवैज्ञानिक प्राथमिक चिकित्सा और परामर्श प्रदान करें
 - यदि आवश्यक हो, तो विशेष देखभाल के लिए किसी मानसिक स्वास्थ्य पेशेवर से परामर्श लें

ग. कानून प्रवर्तन और संरक्षण तंत्र के साथ सहयोग

1. पुलिस समन्वय:
 - जिला संरक्षण अधिकारी (घरेलू हिंसा के मामलों में, यदि पीड़ित सहमत हो) और स्थानीय पुलिस के साथ सीधा संपर्क स्थापित करें
 - गोपनीयता सुनिश्चित करते हुए तत्काल हस्तक्षेप के लिए महत्वपूर्ण जानकारी साझा करें
2. मानव दुर्व्यापार विरोधी इकाई (एएचटीयू) के साथ समन्वय (दुर्व्यापार मामलों के लिए):
 - एएचटीयू को तुरंत सूचित करें
 - प्रारंभिक उत्तरजीवी (SURVIVOR) संरक्षण में सहायता करना
 - या आवश्यकता के अनुसार कोई अन्य।
3. विधिक सहायता:
 - उत्तरजीवी (SURVIVOR) को उनके अधिकारों के बारे में जानकारी देने के लिए कानूनी सहायता वकील तक पहुंच प्रदान करना
 - बीएनएस की धारा 183 के अंतर्गत एफआईआर दर्ज करने और उत्तरजीवी (SURVIVOR) के बयान दर्ज करने में सहायता करना (यदि आवश्यक हो)

घ. आश्रय और पुनर्वास सेवाएं

1. आपातकालीन आश्रय:
 - ओएससी में अस्थायी आश्रय प्रदान करें
 - आश्रय सुविधा में गोपनीयता, सुरक्षा और स्वच्छता सुनिश्चित करें
2. दीर्घकालिक पुनर्वास सहायता:
 - दीर्घकालिक प्रवास के लिए सरकार द्वारा अधिकृत आश्रय गृहों (जैसे शक्ति सदन या कोई अन्य समान संस्थान) के साथ समन्वय स्थापित करना।
 - आर्थिक सशक्तीकरण के लिए आजीविका सहायता और कौशल निर्माण कार्यक्रमों को सुविधाजनक बनाना
3. यदि कोई नाबालिग शामिल है तो:
 - बाल कल्याण समिति (सीडब्ल्यूसी) को तुरंत सूचित करें
 - यदि आवश्यक हो तो सुरक्षित बाल देखभाल संस्थान में स्थान सुनिश्चित करें

च. केस दस्तावेजीकरण और रिपोर्टिंग

1. केस फ़ाइल प्रबंधन: एक सुरक्षित वास्तविक और डिजिटल केस फ़ाइल बनाए रखें:
 - घटना का विवरण
 - चिकित्सा रिपोर्ट
 - परामर्श नोट्स
 - पुलिस रिपोर्ट और एफआईआर प्रतियां
 - की गई अनुवर्ती कार्रवाई
2. अनिवार्य रिपोर्टिंग (गंभीर एवं वैधानिक मामलों के लिए):
 - यौन हिंसा, बाल दुर्व्यवहार और तस्करी के मामलों को पुलिस को सूचित किया जाना चाहिए जैसा कि पोक्सो अधिनियम, 2012 और बीएनएसएस द्वारा अनिवार्य किया गया है।
3. आपदा के पश्चात अनुवर्ती कार्रवाई और निगरानी
 1. अनुवर्ती परामर्श:
 - नियमित अनुवर्ती परामर्श सत्र प्रदान करें
 - भावनात्मक सुधार और मानसिक स्वास्थ्य पर नज़र रखें
 2. कानूनी मामले की अनुवर्ती कार्रवाई:
 - अदालती कार्यवाही में सहायता करना और उत्तरजीवी (SURVIVOR) को कानूनी अद्यतन जानकारी प्रदान करना
 3. पुनः एकीकरण समर्थन:
 - उत्तरजीवी (SURVIVOR) की सहमति से पुनः एकीकरण योजना विकसित करें
 - शिक्षा, रोजगार और सामाजिक पुनः एकीकरण तक पहुंच को सक्षम करने के लिए लिंकेज समर्थन प्रदान करना

नियम और जिम्मेदारियाँ:

- केंद्र व्यवस्थापक:
 - आपदा प्रतिक्रिया का नेतृत्व करें, उचित दस्तावेज़ीकरण सुनिश्चित करें और अधिकारियों के साथ संपर्क बनाए रखें
- केस वर्कर:
 - प्रत्यक्ष सहायता प्रदान करना, सेवाओं का समन्वय करना तथा केस रिकॉर्ड बनाए रखना
- मनोसामाजिक परामर्शदाता:
 - आघात-सूचित देखभाल और भावनात्मक समर्थन प्रदान करें
- पैरा लीगल कर्मचारी:
 - कानूनी सहायता और प्रतिनिधित्व की सुविधा प्रदान करना
- पैरा मेडिकल कर्मचारी:
 - तत्काल चिकित्सा देखभाल और रेफरल सुनिश्चित करें

क्षमता निर्माण और तैयारी

- राज्य विभागों को ओएससी कर्मचारियों के लिए आघात-सूचित देखभाल, प्राथमिक चिकित्सा और कानूनी ढांचे पर नियमित प्रशिक्षण आयोजित करना चाहिए
- राज्य विभागों को जीवन के खतरे वाले मामलों और तस्करी से निपटने के लिए मॉक ड्रिल और सिमुलेशन आयोजित करना चाहिए
- ओएससी केंद्र प्रशासकों को तैयारी के लिए स्थानीय पुलिस और सुरक्षा अधिकारियों के साथ समन्वय बैठकें आयोजित करनी चाहिए
- प्रशिक्षण कार्यक्रम के लिए निधि का उपयोग, संकल्प एचईडब्ल्यू के व्यावसायिक प्रशिक्षण शीर्ष के अंतर्गत निर्धारित बजट से किया जा सकता है।



**અક્સર પૂછે જાને વાલે પ્રશ્ન - વન
સ્ટોપ સેન્ટર (ઓએસસી) એસઓપી**

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न – वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) एसओपी

1. वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) का उद्देश्य क्या है?

ओएससी हिंसा से प्रभावित महिलाओं को एक ही स्थान पर चिकित्सा सहायता, कानूनी सहायता, पुलिस सहायता, मनोवैज्ञानिक-सामाजिक परामर्श और अस्थायी आश्रय सहित एकीकृत सहायता एवं सहयोग प्रदान करता है।

2. ओएससी में कौन सेवाओं का उपयोग कर सकता है?

हिंसा से प्रभावित कोई भी महिला, चाहे उसकी उम्र, जाति, धर्म या वैवाहिक स्थिति कुछ भी हो, जिसमें 18 वर्ष से कम उम्र की बालिकाएं भी शामिल हैं।

3. क्या ओएससी में सेवाएँ निःशुल्क हैं?

हाँ, ओएससी में प्रदान की जाने वाली सभी उत्तरजीवियों के लिए निःशुल्क हैं।

4. ओएससी किस तरह की हिंसा का समाधान करता है?

ओएससी सार्वजनिक एवं निजी दोनों जगहों पर महिलाओं के खिलाफ होने वाली सभी तरह की हिंसा अर्थात् शारीरिक, यौन, भावनात्मक, मनोवैज्ञानिक और आर्थिक हिंसा का समाधान करता है।

5. कोई महिला ओएससी तक कैसे पहुँच सकती है?

उत्तरजीवी (survivor) स्वयं सीधे, महिला हेल्पलाइन (181), पुलिस, अस्पताल, एनजीओ या अन्य रेफरल पद्धतियों के ज़रिए सीधे ओएससी तक पहुँच सकती हैं। उत्तरजीवी (survivor) "बुक माई अपॉइंटमेंट" फ्रीचर के ज़रिए ओएससी में अपनी अपॉइंटमेंट भी बुक कर सकते हैं।

6. ओएससी के संचालन का समय क्या है?

ओएससी 24x7 संचालित होता है, जो हिंसा में बचे लोगों को चौबीसों घंटे सेवाएँ प्रदान करता है।

7. जिला प्रशासन की भूमिका क्या है?

जिला प्रशासन प्रभावी कार्यान्वयन, संबंधित विभागों के साथ समन्वय और ओएससी की नियमित निगरानी सुनिश्चित करता है।

8. क्या कोई आश्रय सुविधाएं उपलब्ध हैं?

जी हाँ। ओएससी महिलाओं और उनके बच्चों (किसी भी उम्र की लड़कियों और 12वर्ष तक के लड़कों) के लिए बुनियादी सुविधाओं के साथ 20 दिनों तक के लिए अल्पकालिक आश्रय प्रदान करता है।

9. क्या ओएससी पुलिस शिकायत दर्ज करने या कानूनी सहायता में मदद कर सकता है?

जी हां, ओएससी एफआईआर पंजीकरण, कानूनी परामर्श और जिला विधिक सेवा प्राधिकरण (डीएलएसए) के साथ करने की सुविधा प्रदान करता है।

10. क्या वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) में टेलीकाउंसलिंग उपलब्ध है?

जी हां, ओएससी उन पीड़ितों के लिए टेलीकाउंसलिंग सेवाएं प्रदान करते हैं जो शारीरिक रूप से या किसी अन्य परिस्थिति में केंद्र पर जाने में असमर्थ हैं। प्रशिक्षित परामर्शदाता समय पर और सुलभ देखभाल सुनिश्चित करते हुए फोन या डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान करते हैं।

11. क्या उत्तरजीवी (survivor) का विवरण और मामले की जानकारी गोपनीय रखी जाती है?

उत्तरजीवी (survivor) की सभी व्यक्तिगत और केस से संबंधित जानकारी को पूरी तरह गोपनीयता के साथ रखा जाता है। कर्मचारियों गोपनीयता सुनिश्चित करने तथा प्रत्येक चरण में उत्तरजीवियों की गरिमा और पहचान की रक्षा करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।



**ओएससी के लिए
मिशन शक्ति डैशबोर्ड**

ओएससी के लिए मिशन शक्ति डैशबोर्ड

मिशन शक्ति डैशबोर्ड एक केंद्रीकृत डिजिटल मंच है जिसे देश भर में वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) के कामकाज की निगरानी और प्रबंधन के लिए तैयार किया गया है। यह हिंसा से प्रभावित महिलाओं को प्रदान की जाने वाली सेवाओं, ओएससी के बुनियादी ढांचे के विवरण, कर्मचारियों की जानकारी और वित्तीय रिपोर्टिंग से संबंधित डेटा को हासिल करता है। अप्रैल 2025 के बाद से, किसी मैनुअल डेटा प्रविष्टि की अनुमति नहीं दी जाएगी, तथा विभिन्न राष्ट्रीय और राज्य-स्तरीय पोर्टल जैसे कि प्रयास पोर्टल, दिशा पोर्टल, डीबीटी पोर्टल एवं डब्ल्यूसीडी डैशबोर्ड के लिए केवल डैशबोर्ड में दर्ज किए गए डेटा का उपयोग किया जाएगा।

ओएससी स्तर

ओएससी स्तर पर, प्रत्येक केंद्र मामले की सूचना प्राप्त होने के तीन दिनों के भीतर डैशबोर्ड पर मामले का विवरण दर्ज करने के लिए जिम्मेदार है। उन्हें केंद्र के बुनियादी ढांचे, कर्मचारियों और ओएससी की अवस्थिति के सही अक्षांश तथा देशांतर के बारे में विस्तृत जानकारी भी दर्ज करनी होगी। सहायता मांगने वाले व्यक्ति डैशबोर्ड के माध्यम से ऑनलाइन अपॉइंटमेंट भी बुक कर सकते हैं और तदनुसार केंद्र पर जा सकते हैं।

जिला स्तर

जिला स्तर पर, जिला नोडल अधिकारी (डीएनओ) अपने जिले में ओएससी द्वारा दर्ज किए गए बुनियादी ढांचे के विवरण को सत्यापित करने और यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि सभी ओएससी अपने आंकड़ों को नियमित एवं सही तरीके से अपडेट कर रहे हैं। डीएनओ अपने जिले के अंतर्गत ओएससी के समग्र कामकाज और अनुपालन की निगरानी में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

राज्य स्तर

राज्य स्तर पर, राज्य नोडल अधिकारी (एसएनओ) राज्य में सभी ओएससी के कार्य निष्पादन और डैशबोर्ड उपयोग की निगरानी करता है। राज्य ओएससी निर्माण, उपयोग प्रमाण पत्र (यूसी) एवं व्यय विवरण (एसओई) से संबंधित रिपोर्ट अपलोड करने के लिए भी जिम्मेदार हैं।

राष्ट्रीय स्तर

राष्ट्रीय स्तर पर, महिला एवं बाल विकास मंत्रालय डैशबोर्ड के माध्यम से सभी ओएससी की देखरेख और निगरानी करता है। मंत्रालय इस डेटा का उपयोग मिशन शक्ति के तहत योजनाओं के कार्यान्वयन एवं प्रगति का मूल्यांकन करने के लिए करता है, तथा केंद्रीकृत निगरानी एवं रिपोर्टिंग के लिए जानकारी को अन्य सरकारी पोर्टलों में एकीकृत किया जाता है।

डैशबोर्ड का उपयोग करते समय किसी भी तकनीकी समस्या के मामले में, ओएससी और जिला/राज्य अधिकारी सहायता के लिए एनआईसी तकनीकी सहायता टीम से संपर्क कर सकते हैं। पारदर्शिता बनाए रखने, समय पर सेवा प्रदायगी सुनिश्चित करने तथा ज़रूरतमंद महिलाओं के लिए सहायता प्रणाली को मज़बूत करने हेतु मिशन शक्ति डैशबोर्ड का प्रभावी उपयोग आवश्यक है।



अनुलग्नक

सहमति पत्र

मैं, _____ निवासी, जिला _____ राज्य _____ वन स्टॉप सेंटर (ओएससी) से सहायता और सेवाएँ प्राप्त करने के लिए अपनी स्वैच्छिक और सूचित सहमति देती/ देता हूँ। मैं समझता/समझती हूँ कि इन सेवाओं में (यथावचित और लागू) निम्नलिखित सेवाएँ शामिल हो सकते हैं:

- आपातकालीन प्रतिक्रिया और बचाव सेवाएँ
- चिकित्सा सहायता और रेफरल
- पुलिस सुविधा तथा कानूनी सहायता
- मनोवैज्ञानिक-सामाजिक परामर्श
- अस्थायी आश्रय
- एफआईआर दर्ज करने और सुरक्षा तक पहुँचने में सहायता
- पुनर्वास सहायता के लिए अन्य सेवा प्रदाताओं या संस्थानों को रेफर करना
- कोई अन्य सेवाएँ

मैं समझता/ समझती हूँ कि:

1. ओएससी सेवाओं में मेरी भागीदारी पूरी तरह से स्वैच्छिक है।
2. मेरे द्वारा प्रदान की गई जानकारी को पूरी तरह गोपनीय रखा जाएगा, सिवाय इसके कि जहाँ प्रकटीकरण कानूनन या मेरी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक हो।
3. मैं किसी भी समय बिना किसी नकारात्मक परिणाम के अपनी सहमति वापस ले सकता/सकती हूँ या सेवाएँ बंद कर सकता/सकती हूँ।
4. प्रदान की गई सभी सेवाएँ मेरी सुरक्षा, कल्याण और सशक्तीकरण के लिए हैं।

घोषणा:

मैंने इस फॉर्म को पढ़ा लिया है या पढ़वा लिया है और मुझे उस भाषा में समझाया गया है जो मैं समझता/समझती हूँ। मुझे प्रश्न पूछने का अवसर दिया गया है, और मेरे प्रश्नों का संतोषजनक उत्तर दिया गया है।

स्थान:

दिनांक:

उम्मीदवार के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान
(या माता-पिता/अभिभावक यदि उम्मीदवार 18 वर्ष से कम आयु का है)

निरीक्षण प्रपत्र

I. मानक निगरानी के लिए निरीक्षण प्रारूप:

i. आधारभूत संरचना

सुविधा/सेवा	अतिरिक्त शर्त	हां/ नहीं	रिपोर्ट/टिप्पणी
कमरा	कमरों की संख्या		
बिस्तर (न्यूनतम 5 बिस्तर)	प्रत्येक निवासी के लिए एक		
चादर और कंबल	प्रत्येक निवासी के लिए कम से कम एक		
रैंप			
किट/स्वच्छता किट (टूथपेस्ट, टूथब्रश, इत्यादि)			
वार्डरोब			
बिजली के उपकरण	पंखे, लाइटें, टीवी,	• पंखा - • लाइट -	
इंटरनेट की सुविधा			
कमरा			
लाइट/सूर्य का प्रकाश			
रसोईघर			
सीसीटीवी कैमरे	कार्यात्मक/गैर-कार्यात्मक	कार्यात्मक - गैर-कार्यात्मक -	
बाथरूम			
स्वच्छता और सफाई			
वेंटिलेशन			
पर्दे और/या रंगीन खिड़कियाँ		पर्दे - रंगीन विंडोज -	
बिजली बैकअप			
पानी की टंकी			
कपड़ों का किट/अलमारी			
जल शोधक/आरओ/पेयजल सुविधा			
प्राथमिक चिकित्सा			

सुविधा/सेवा	अतिरिक्त शर्त	हां/ नहीं	रिपोर्ट/टिप्पणी
किट			
सेनिटरी किट/वेडिंग मशीन			
अग्नि शामक			
महत्वपूर्ण संपर्कों वाला बोर्ड			
बाहरी स्थान			
सुरक्षित भंडारण			
उचित अपशिष्ट प्रबंधन और निपटान			
ग्लास और प्लेट			
कोई भी मनोरंजक सहायता (पुस्तक/टीवी, रेडियो)			

सुविधा		टिप्पणी
क्या ओ.एस.सी. ने कोई समर्पित वाहन किराये पर लिया है?	हां/नहीं	
वाहन किराये पर न लेने के कारण		
1) प्रावधान की जानकारी नहीं		
2) लंबित निधि		
3) खरीद प्रक्रिया में		
खरीद की अनुमानित तिथि		

1. क्या ओएससी का मानकीकृत नाम बोर्ड उपलब्ध है?
2. क्या ओएससी का मानकीकृत नाम बोर्ड सड़क से स्पष्ट रूप से दिखाई देता है?
3. क्या ओएससी के रास्ते में उचित संकेत/संकेतक हैं?
4. क्या ओएससी सड़क से आसानी से पहुँचा जा सकता है?
5. निकटतम पुलिस स्टेशन से दूरी
6. निकटतम अस्पताल से दूरी
7. बुनियादी ढांचे की समग्र स्थिति

ii. केस प्रबंधन

1. क्या ओएससी कोई केस रजिस्टर रखता है?
2. क्या संगठन कर्मचारियों के लिए उपस्थिति रजिस्टर रखता है?

iii. आधारभूत सुविधाएं

1. क्या उत्तरजीवियों लिए भोजन का कोई विशेष मेनू है? यदि हाँ, तो क्या मेनू का पालन किया जा रहा है?
2. क्या उत्तरजीवियों को कपड़े और प्रसाधन सामग्री उपलब्ध कराई गई थी?

iv. प्रशिक्षण

क्रम सं.	ओएससी कर्मचारी पदनाम	अंतिम ऑनलाइन प्रशिक्षण में भाग लिया/कवर किए गए विषय	अंतिम ऑफ़लाइन प्रशिक्षण में भाग लिया/कवर किए गए विषय	टिप्पणी (कोई विशिष्ट प्रशिक्षण की आवश्यकता)
1.				
2.				

v. समग्र प्रदर्शन

1. ओएससी बुनियादी ढांचे की गुणवत्ता:
2. ओएससी में कर्मचारियों की गुणवत्ता और उत्तरजीवियों के प्रति उनका व्यवहार:

vi. चुनौतियां

चुनौती		टिप्पणी
ओएससी के सामने सेवा वितरण को प्रभावित करने वाली कुछ चुनौतियाँ क्या हैं?		
क्या ओएससी के परिचालन को बेहतर/सुव्यवस्थित बनाने के लिए कोई सिफारिशें हैं?		

सखी वन स्टॉप सेंटर



