



G – स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विधिक सहायता

सखी वन स्टॉप सेंटर (Sakhi One Stop Centre)

यह संस्थान क्या है

सखी वन स्टॉप सेंटर (OSC) एक एकल-खिड़की सुविधा है जो हिंसा से प्रभावित महिलाओं – शारीरिक, यौन, भावनात्मक, आर्थिक, अथवा मनोवैज्ञानिक – को सार्वजनिक एवं निजी दोनों स्थानों में एकीकृत सहायता प्रदान करती है। प्रत्येक OSC एक ही छत के नीचे चिकित्सा सहायता, पुलिस सहायता, विधिक परामर्श, मनो-सामाजिक परामर्श, और अस्थायी आश्रय (सामान्यतः पाँच दिनों तक) प्रदान करता है। महिला एवं बाल विकास मंत्रालय की मिशन शक्ति अंब्रेला योजना के अंतर्गत स्थापित, प्रत्येक जिले में कम-से-कम एक OSC है, अक्सर जिला अस्पताल में या उसके निकट स्थित ताकि चिकित्सा सहायता तत्काल मिल सके। देशभर में 960 से अधिक OSC संचालन में हैं और इस नेटवर्क ने अब तक लगभग 14 लाख महिलाओं की सहायता की है। प्रत्येक महिला, चाहे उसकी आयु, जाति, वर्ग, धर्म, वैवाहिक स्थिति, यौन रुझान अथवा लिंग पहचान कुछ भी हो, OSC तक पहुँचने का अधिकार रखती है। सेवाएँ निःशुल्क हैं।

यह आपके लिए क्यों मायने रखता है

यदि आप, कोई बहन, मित्र अथवा सहकर्मी हिंसा का सामना कर रही है – घर पर, कार्यस्थल पर, सार्वजनिक स्थान पर, अथवा ऑनलाइन – तो यह वह संस्थान है जो विशेष रूप से तत्काल, एकीकृत सहायता प्रदान करने के लिए बनाया गया है। 181 महिला हेल्पलाइन कॉलों को निकटतम OSC तक रूट करती है, और OSC से अपेक्षा है कि वह पुलिस, चिकित्सा, विधिक, और आश्रय सेवाओं का समन्वय करे – महिला को कार्यालय-दर-कार्यालय भागे बिना।

शासन

कानून / नीति	दायरा
घरेलू हिंसा से महिलाओं का संरक्षण अधिनियम (पीडब्ल्यूडीवी), 2005	घरेलू हिंसा के विरुद्ध दीवानी उपाय; OSC रेफरल नोड हैं
मिशन शक्ति योजना दिशा-निर्देश (MoWCD – महिला एवं बाल विकास मंत्रालय, जुलाई 2022)	अंब्रेला योजना संरचना: संबल उप-योजना में OSC, महिला हेल्पलाइन, BBBP, नारी अदालत शामिल हैं
वन स्टॉप सेंटरों के लिए SOP (MoWCD, अगस्त 2025)	सर्वाङ्ग-केंद्रित सेवा वितरण, स्टॉफिंग मानक, निगरानी तंत्र
कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम (पाँश), 2013	जिला स्तर पर स्थानीय शिकायत समिति; असंगठित-क्षेत्र की महिलाओं के लिए OSC अक्सर पहुँच-बिंदु
लैंगिक अपराधों से बालकों का संरक्षण अधिनियम (पाँक्सो), 2012	बाल-यौन अपराध; OSC बाल कल्याण समिति के साथ प्रथम प्रतिक्रिया प्रदान करता है
महिला का अशिष्ट प्रतिनिधित्व (निषेध) अधिनियम, 1986	OSC रेफर कर सकता है

- **केंद्र:** महिला एवं बाल विकास मंत्रालय → मिशन शक्ति (संबल घटक)
- **राज्य:** राज्य WCD विभाग / महिला विकास निगम
- **जिला:** जिलाधिकारी / कलेक्टर (प्रशासनिक देखरेख); जिला WCD अधिकारी / जिला समाज कल्याण अधिकारी (DSWO) (परिचालन संपर्क); **वन स्टॉप सेंटर प्रशासक** दिन-प्रतिदिन का संचालन चलाती हैं
- **कार्यान्वयन एजेंसी:** आम तौर पर एक सरकारी अस्पताल, NGO, अथवा महिला सहकारी समिति – OSC अक्सर जिला अस्पताल में सह-अवस्थित होता है
- **राज्य निगरानी समिति:** मुख्य सचिव की अध्यक्षता में, राज्य WCD / समाज कल्याण विभाग द्वारा संचालित; वर्ष में कम-से-कम दो बार बैठक
- **जिला निगरानी समिति:** जिलाधिकारी / कलेक्टर की अध्यक्षता में, जिला WCD अधिकारियों द्वारा समर्थित; जिला / ब्लॉक / गाँव की वार्षिक कार्य योजनाएँ तैयार करने हेतु त्रैमासिक बैठक
- **वित्तपोषण:** केंद्र-प्रायोजित: मिशन शक्ति की संबल उप-योजना के अंतर्गत 100% केंद्रीय वित्तपोषण, जिसमें आवर्ती प्रबंधन लागत और गैर-आवर्ती सेट-अप अनुदान दोनों शामिल हैं

**प्रमुख पद**

पद	स्वीकृत	उत्तरदायित्व
केंद्र प्रशासक	1	OSC का नेतृत्व करती हैं; सभी सेवा प्रदाताओं का समन्वय
केस वर्कर	2	प्रथम प्रतिक्रियादाता; केस इतिहास, FIR सुविधा, चिकित्सा रेफरल
मनो-सामाजिक परामर्शदाता	1	आघात परामर्श, सुरक्षा योजना, दीर्घकालिक भावनात्मक सहायता
पैरा-लीगल अधिकारी / वकील	1	विधिक विकल्प; DLSA संपर्क; पीडब्ल्यूडीवी उपाय; मुआवजा आवेदन
पैरा-मेडिकल स्टाफ	1	चिकित्सा परीक्षण, यौन-उत्पीड़न प्रोटोकॉल, फॉरेंसिक साक्ष्य का समन्वय
IT स्टाफ	1	मिशन शक्ति OSC डैशबोर्ड पर डेटा प्रविष्टि, MIS, ऑनलाइन रिपोर्टिंग
बहु-उद्देशीय सहायक	3	दिन-प्रतिदिन का संचालन, आतिथ्य, रसोई सहायता, रात्रि कवर
सुरक्षा / रात्रि गार्ड (शिफ्ट में)	3	चौबीसों घंटे सुरक्षा; महिला गार्ड को प्राथमिकता
कुल सीमा	13	प्रबंधन लागत सीमा: प्रति OSC प्रति माह Rs 2.35 लाख

पुलिस सुविधा अधिकारी एक नामित पुलिस-पक्ष का पद है (राज्य पुलिस / गृह विभाग के अंतर्गत), OSC की वेतन-सूची पर नहीं, और FIR तथा चिकित्सा-कानूनी मामला पंजीकरण के लिए संपर्क-बिंदु के रूप में कार्य करता है।

अनिवार्य सेवाएँ

- **आपातकालीन प्रतिक्रिया** किसी भी संकटग्रस्त महिला के लिए 24x7 – वॉक-इन, 181 महिला हेल्पलाइन रेफरल, अथवा पुलिस एस्कॉर्ट
- **चिकित्सा सहायता** – सह-अवस्थित होने पर जिला अस्पताल के साथ समन्वित; चिकित्सा-कानूनी मामला पंजीकरण; आपातकालीन गर्भ-निरोधक तथा MoHFW (स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय) 2014 दिशा-निर्देशों के अनुसार यौन-उत्पीड़न प्रोटोकॉल
- **पुलिस सहायता** – नामित सुविधा अधिकारी के माध्यम से FIR पंजीकरण; जहाँ लागू हो वहाँ ज़ीरो FIR
- **विधिक सहायता एवं परामर्श** – DLSA संपर्क, पीडब्ल्यूडीवी उपाय, संरक्षण एवं भरण-पोषण सहायता, बीएनएसएस धारा 396 के अंतर्गत मुआवजा आवेदन
- **मनोवैज्ञानिक परामर्श** – प्रारंभिक एवं निरंतर, सुरक्षा योजना और दीर्घकालिक आघात सहायता सहित
- **अस्थायी आश्रय** पाँच दिनों तक के लिए; दीर्घकालिक रेफरल शक्ति सदन (अथवा कामकाजी महिलाओं के लिए सखी निवास) को जाते हैं
- **महिला हेल्पलाइन 181** – तत्काल टेलीफोनिक प्रतिक्रिया, रेफरल, और निकटतम OSC तक स्थान-आधारित रूटिंग
- **सखी निवास, महिला पुलिस हेल्पडेस्क, बाल कल्याण समिति, और जिला अस्पताल के साथ समन्वय**
- **जागरूकता एवं आउटरीच** – सामुदायिक आउटरीच, स्कूल एवं कॉलेज सत्र, कार्यस्थल पॉश प्रशिक्षण, ब्लॉक स्तर पर मिशन शक्ति हब

संबद्ध योजनाएँ

- **मिशन शक्ति (संबल + सामर्थ्य):** महिला सुरक्षा एवं सशक्तिकरण के लिए अंब्रेला
- **सखी निवास / कामकाजी महिला छात्रावास (सामर्थ्य उप-योजना):** दीर्घ-ठहराव आवास रेफरल
- **शक्ति सदन (सामर्थ्य उप-योजना):** एकीकृत राहत एवं पुनर्वासन गृह; संकटग्रस्त एवं निराश्रित महिलाओं, मानव-तस्करी से बची महिलाओं तथा अन्य के लिए दीर्घकालिक आवासीय सहायता (3 वर्ष तक; 55 वर्ष से ऊपर की महिलाओं के लिए 5 वर्ष)। पूर्ववर्ती स्वाधार गृह (कठिन परिस्थितियों में महिलाएँ) और उज्ज्वला (मानव-तस्करी विरोधी) योजनाओं का स्थान लेता है, 2022 में विलय किया गया
- **नारी अदालत (संबल उप-योजना):** ग्राम पंचायत-स्तरीय महिला सामूहिक जो छोटे-मोटे विवादों (उत्पीड़न, अधिकारों से इनकार) के लिए वैकल्पिक विवाद समाधान प्रदान करते हैं। चरणबद्ध शुरुआत, महिला-नेतृत्व वाली GP वाले आकांक्षी जिलों में प्राथमिकता
- **निर्भया कोष:** महिला सुरक्षा पहलों को वित्तपोषित करने वाला केंद्रीय कोष; महिला पुलिस हेल्पडेस्क, आपातकालीन प्रतिक्रिया सहायता प्रणाली (112)
- **बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ (संबल उप-योजना):** जागरूकता अभियानों पर अभिसरण



कैसे हूँ

पोर्टल: missionshakti.wcd.gov.in/statisticsOsc पर मिशन शक्ति OSC लोकेटर (राज्य- और जिला-वार सूची मानचित्र-लिंक के साथ); missionshakti.wcd.gov.in/appointmentBooking पर ऑनलाइन अपॉइंटमेंट बुकिंग; 181 महिला हेल्पलाइन (24x7)।

इसके अतिरिक्त: प्रत्येक जिले में कम-से-कम एक OSC है, आम तौर पर जिला अस्पताल में अथवा उसके निकट। जिला कलेक्टर, महिला थाना / महिला पुलिस स्टेशन से पूछें, अथवा 181 / 112 पर कॉल करें।

प्रमुख सुविधाएँ

एक क्रियाशील OSC में होना चाहिए: एक समर्पित भवन (अक्सर जिला अस्पताल के निकट अलग प्रवेश सहित) जिसमें रिसेप्शन, निजी परामर्श कक्ष, 5-10 बिस्तरों वाली एक सुरक्षित अल्प-ठहराव इकाई (बच्चों वाली महिलाओं के लिए अलग), रसोई, सुगम्य शौचालय, एक चिकित्सा परीक्षण कक्ष, एक प्रतीक्षा क्षेत्र, गेट पर CCTV, चौबीसों घंटे सुरक्षा जिसमें कम-से-कम एक महिला गार्ड हो, 24x7 जनरेटर अथवा सौर बैकअप, एक क्रियाशील लैंडलाइन, और एक समर्पित वाहन (जहाँ स्वीकृत हो) हों। OSC दिव्यांगजनों के लिए सुगम्य होना चाहिए।

एक क्रियाशील OSC कैसा दिखता है

- OSC 24x7 सुगम्य है, जिसमें वॉक-इन मामलों को निर्देशित करने वाली स्पष्ट दृश्य साइनेज है
- केस पंजी पिछले महीने में संभाले गए मामलों को सेवा श्रेणियों (चिकित्सा / विधिक / पुलिस / परामर्श / आश्रय) के साथ दिखाती है
- केंद्र प्रशासक और एक केस वर्कर स्थल पर उपस्थित हैं; एक परामर्शदाता ऑन-कॉल है
- जिला अस्पताल के साथ संपर्क औपचारिक है – एक लिखित MoU अथवा प्रोटोकॉल मौजूद है
- DLSA संपर्क औपचारिक है – विधिक परामर्शदाता सप्ताह में कम-से-कम दो बार उपलब्ध है
- 181 हेल्पलाइन दर्ज प्रतिक्रिया-समय के साथ कॉलों को इस OSC तक रूट करती है
- चिकित्सा परीक्षण कक्ष MoHFW यौन-उत्पीड़न प्रोटोकॉल के अनुसार स्टॉक है
- ब्लॉक स्तर पर मिशन शक्ति हब सक्रिय किए गए हैं
- स्कूलों, कॉलेजों और कार्यस्थलों पर पिछले तिमाही में जागरूकता सत्र आयोजित किए गए हैं

शिकायत निवारण

सेवा वितरण के दौरान। पहला संपर्क बिंदु OSC केंद्र प्रशासक हैं। सेवा से इनकार, स्टाफ आचरण, देरी, अथवा गोपनीयता भंग की शिकायतें यहाँ उठाई जाती हैं।

सेवा के बाद। आगे बढ़ाने की कार्यवाही जिलाधिकारी / कलेक्टर (प्रशासनिक देखरेख) अथवा जिला WCD अधिकारी के पास होती है। प्रत्येक OSC के लिए DM के शिकायत संपर्क को 181 नंबर के साथ प्रदर्शित करना अनिवार्य है।

बाह्य। महिला एवं बाल विकास मंत्रालय pgportal.gov.in (CPGRAMS – केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली) के माध्यम से एक समर्पित मिशन शक्ति शिकायत मार्ग चलाता है। NCW (राष्ट्रीय महिला आयोग) ncw.nic.in पर किसी भी OSC द्वारा सेवा-निषेध के मामलों में सीधा क्षेत्राधिकार रखता है; NCW हेल्पलाइन 7827170170 है। गंभीर गोपनीयता-भंग अथवा बाल-संबंधी मामले SCPCR (राज्य बाल अधिकार संरक्षण आयोग) अथवा बाल कल्याण समिति को आगे बढ़ाए जा सकते हैं। पुलिस के असहयोग के लिए, पुलिस अधीक्षक / जिला पुलिस शिकायत प्राधिकरण मार्ग है।