



मध्य प्रदेश पुलिस

1 DIAL



निर्देशिका

HANDBOOK

दूरसंचार मुख्यालय म.प्र.
पुलिस, भोपाल.



www.bvgindia.com

| अनुक्रमणिका | | |
|---------------------|---|--------------------------|
| अध्याय | विषय वस्तु | पृष्ठ क्रमांक |
| <u>भाग-1</u> | | |
| 1 | डायल-100 परिचय | 2 |
| 2 | डॉल 100 कॉल सेंटर – तकनीकी पहलू | 6 |
| 3 | एस ओ पी अनुसार विभिन्न सूचनाओं पर की जाने वाली कार्यवाही | 13 |
| 4 | विशिष्ट प्रकार के कॉल पर प्रतिक्रिया कैसे दें | 15 |
| 5 | विभिन्न परिस्थितियों में ऑपरेटर, डिस्पेचर एवं एफआरवी के दायित्व | 21 |
| 6 | केपीआई ; की-परफॉर्मेंस इन्डीकेटर्स | 50 |
| 7 | साफ्ट स्किल्स | 54 |
| <u>भाग-2</u> | | |
| 8 | Call Taker की कार्यविधि | 59 |
| 9 | Dispatcher की कार्यविधि | 63 |
| 10 | MDT की कार्यविधि | 67 |
| 11 | Netviewer की कार्यविधि | 76 |
| 12 | अधूरे शब्दों के पूर्ण अर्थ | 83 |



डायल-100 की सेवा म.प्र. पुलिस का एक अभिनव प्रयास है। 100 एक टोल फ्री नम्बर है जिस पर फोन करके पुलिस सहायता प्राप्त की जा सकती है, राज्य में कहीं से भी 100 नम्बर पर फोन करने पर कॉल भोपाल स्थित राज्य कंट्रोल रूम में आवेगी। किसी भी नागरिक द्वारा पुलिस सहायता की आवश्यकता होने पर कभी भी इस सेवा/सुविधा के लिए फोन करके पुलिस की सहायता प्राप्त की जा सकती है। इस हेतु तैनात पुलिस स्टाफ द्वारा अपेक्षित संवेदनशीलता दिखाते हुए अपेक्षित व्यावसायिक दक्षता एवं शिष्ट आचरण सहित त्वरित कार्यवाही की जावेगी। इस सुविधा का मुख्य उद्देश्य पुलिस को यथोचित साधनों से सुसज्जित करके उसकी कार्य क्षमता एवं दक्षता को बढ़ाना है। इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए इस सेवा से जुड़े समस्त अधिकारियों एवं कर्मचारियों को उनसे अपेक्षित आचरण के संबंध में मार्गदर्शी निर्देश जारी किये गये हैं। डायल-100 सेवा में तैनात सभी अधिकारी एवं कर्मचारी विभिन्न SOP में उल्लेखित निर्देशों का अनुपालन इनमें निहित भावना एवं उद्देश्यों के अनुरूप सुनिश्चित करेंगे।

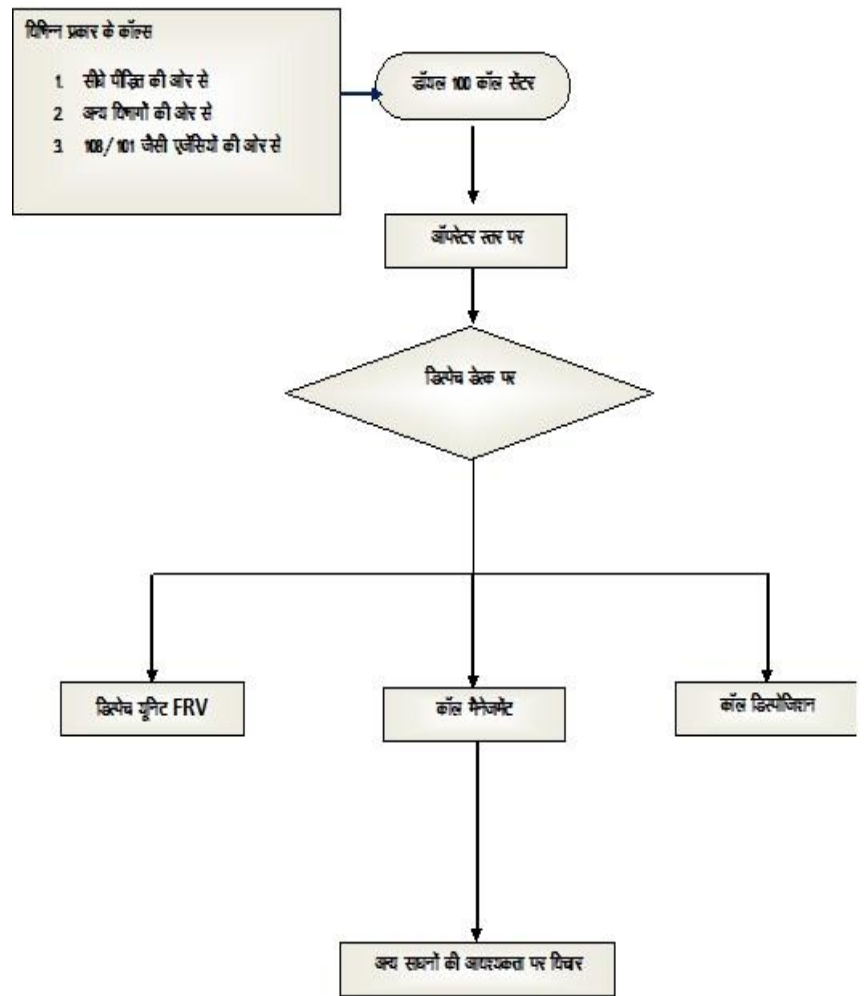
• डायल 100 सेवा की विशेषताएं:-

- राज्य स्तरीय डायल 100 कंट्रोल रूम की स्थापना भोपाल में की गई है। इसका उद्देश्य पुलिस से संबंधित सेवाएं और आपातकालीन स्थिति में संकटग्रस्त लोगों को तुरंत सहायता करना है।
- यह केंद्र नवीनतम तकनीकी उपकरणों जैसे आधुनिक सर्वर, वायस लागर, EMS, NMS, GIS MAP और CAD से लैस होगा। 100 नम्बर पर किये जाने वाले सभी कॉल यही सुने जावेंगे।
- GPS प्रणाली से लैस 1000 प्रथम प्रतिक्रिया वाहन (FRV) संकट में फंसे लोगों की सहायता के लिए तैयार हैं। प्रथम प्रतिक्रिया वाहन (FRV) राज्य के महत्वपूर्ण सार्वजनिक स्थानों पर 24 घण्टे ड्यूटी पर तैनात किये गये हैं।
- प्रथम प्रतिक्रिया वाहन (FRV) MDT वायरलेस रेडियो CUG - GSM कनेक्टिविटी एवं अन्य आधुनिक उपकरणों से सुसज्जित है।
- प्रत्येक एफ आर वी वाहन को बेस स्टेशन तथा क्षेत्राधिकार दिया गया है। वाहन सामान्यतया क्षेत्राधिकार के बाहर नहीं ले जाया जावेगा।
- एफ आर वी वाहन में जिला पुलिस अधीक्षक प्रति शिफ्ट न्यूनतम 1-सउनि. या प्र.आर. तथा 1-आरक्षक ड्यूटी हेतु लगाया जायेगा। बदली स्टाफ के आने तक ड्यूटी बल ड्यूटी पर रहेगा। सामान्यतः ड्यूटी पर वही स्टाफ लगाया जायेगा। इन्हें पूर्व से प्रशिक्षित किया जा चुका है।
- राज्य कंट्रोल रूम में सूचना आने पर डिस्पेचर द्वारा निकटतम वाहन को घटना स्थल पर पहुँचने और पीडित की सहायता के लिये निर्देश दिया जावेगा। घटना स्थल पर पहुँचकर और पीडित को आवश्यक सहायता प्रदान कर पुलिस दल द्वारा एफ आर वी वाहन के MDT से ही "की गई कार्यवाही" (ATR) राज्य कंट्रोल रूम को दी जावेगी।

- वाहन में प्रदाय किये गये MDT से फोटो , विडियो और आडियो रिकार्डिंग भी की जा सकती है।
- घटना स्थल का फोटो और पीडित तथा साक्षियों के कथन MDT पर ही दर्ज की जा सकती है।
- जिला कन्ट्रोल रूम द्वारा हर स्तर पर प्राप्त होने वाली सूचनाओं और इन पर की जाने वाली कार्यवाही की मानीटरिंग एवं समन्वय किया जावेगा।
- प्रत्येक प्रकरण में 24 घण्टे बाद राज्य कन्ट्रोल रूम द्वारा पीडित से सम्पर्क करके पुलिस सेवा की गति एवं गुणवत्ता के विषय में फीडबैक लिया जावेगा इससे सेवा की गुणवत्ता एवं जवाबदेही का स्तर सुधारने में मदद मिलेगी।
- की जाने वाली कार्यवाही का का मानकीकरण करने के लिए SOP बनाये गये है ताकि कार्यवाही में एकरूपता रहे।

• डॉयल 100 की कार्यप्रणाली:-

1. किसी व्यक्ति के द्वारा 100 नंबर पर कॉल करने पर कॉल एक प्रशिक्षित कॉलसेंटर स्टाफ द्वारा सुना जाता है। जिसमे कॉल करने वाले से उपयुक्त और जरुरी जानकारी ली जाती है। जैसे कि घटना एवं स्थान की जानकारी कॉल करने वाले का नाम पता इत्यादि ।
2. इसके अलावा कम्प्युटर के CLI database, GIS Map, Vehicle database और अन्य जानकारी से भी उस कॉलर को पहचाना जा सकता है।
3. कम्प्युटर सिस्टम पर आवश्यक जानकारी दर्ज होने पर एक प्रशिक्षित पुलिस प्रेषक (Dispatcher) तुरंत नजदीकी उपलब्ध एक या एक से ज्यादा एफ आर वी वाहन को भेजता है।
4. हर FRV वाहन इसमें लगे हुए GPS सिस्टम के द्वारा राज्य स्तरीय कॉल सेन्टर के नियंत्रण एवं नजर मे रहता है।
5. प्रत्येक कॉल और प्रत्येक कार्यवाही राज्यस्तरीय केंद्र के वॉइस लॉगर और वेब पोर्टल पर दर्ज हो जाती है।
6. FRV स्टाफ घटना स्थल पर पहुंचकर, पीडित से सम्पर्क कर SOP के अनुसार जरुरी कार्यवाही करते है।
7. उचित कार्यवाही के बाद राज्य की समर्पित PCR टीम, कॉलर या संकटग्रस्त व्यक्ति से संपर्क कर, पुलिस द्वारा दी गयी सेवा की गुणवत्ता और संतुष्टि के बारे मे फीडबैक लेती है।



8. वॉइस लॉगर यह सुनिश्चित करता है कि घटना के बाद उस घटना का मुल्यांकन निष्पक्ष रूप से हो सके।
9. कॉल सेंटर पर छह लोगों से एक साथ कांफ्रेंस की सुविधा है जिससे वे कई व्यक्तियों से एक साथ बात कर सकते हैं। पीडित व्यक्ति की बात कॉल सेंटर स्टाफ द्वारा आवश्यकतानुसार किसी भी वरिष्ठ अधिकारी से कराई जा सकती है।

डॉयल 100 सेवा के पाँच महत्वपूर्ण अंग हैं:—

1. कॉल सेंटर में उपस्थित कॉल टेकर
2. कॉल सेंटर में उपस्थित डिस्पेचर
3. एफ. आर. वी. में उपस्थित पुलिस कर्मचारी
4. जिला पुलिस कंट्रोल रूम
5. जिला पी सी आर एवं जिले में उपस्थित पुलिस विभाग के एस पी ओ सी

1. कॉल टेकर – यह वे गैर पुलिस कर्मचारी (वर्तमान में BVG नामक कम्पनी के कर्मचारी) हैं जो राज्य कंट्रोल रूम में हर कॉल को सुनकर उस पर कार्यवाही करेंगे। ऑपरेटर इन कॉल को अपेक्षित संवेदन शीलता एवं व्यवसायिक दक्षता के साथ अनेक प्रकार की घटनाओं पर प्राथमिकता अनुसार जानकारी लेकर उसे डिस्पैचर को कार्यवाही के लिए हस्तान्तरित करेंगे। इनके पास आधुनिकतम सुविधाओं से युक्त टेलीफोन उपकरण एवं सॉफ्ट वेयर हैं। जिनसे वे न केवल कॉलर की जानकारी ले सकते हैं। अपितु जी.पी.एस. मैप द्वारा घटना स्थल की भी जानकारी ले सकते हैं। यह कर्मचारी सही मायनों में डॉयल 100 सेवा के प्रथम पंक्ति में उपस्थित एवं आम जनता से प्रतिक्रिया लेने वाले एवं सही मामलों में जानकारी लेकर घटित हुए अपराधों पर जानकारी को पुलिस तक पहुँचाने वाले व्यक्ति हैं।



2. डिस्पेचर – यह कार्यवाही योग्य सूचना मिलने पर FRV एवं अन्य से सम्पर्क कर कार्यवाही करने के लिये सूचित करने वाले पुलिस कर्मचारी होते हैं। यह जिला बल पुलिस रेडियो भाषा के प्रशिक्षित कर्मचारी होंगे। एक बार किसी घटना की जानकारी कॉल टेकर डेस्क पर लेने के पश्चात यह जानकारी ऑटोमेटिक तरीके से डिस्पेचर डेस्क पर पहुँच जाती है। इनके पास तीन अलग-अलग प्रकार की स्क्रीन उपलब्ध होती हैं। जिन पर आधुनिकतम सॉफ्ट वेयर द्वारा जानकारी उपलब्ध होती है। पहली विन्डो कॉल टेकर से उपलब्ध जानकारियों की होती है। द्वितीय विन्डो एफ आर वी की जानकारी उपलब्ध करवाती है एवं तृतीय विन्डो जी.आई.एस. नक्शे को बताती है। इस कार्य विधि से सम्बन्धित समस्त जानकारी इस पुस्तिका के अन्य भाग में विस्तार से बताई गई है।



3. **FRV** – इसे प्रथम प्रतिक्रिया वाहन भी कहा जा सकता है। इसका मुख्य कार्य राज्य पुलिस कंट्रोल रूम (SPCR) से घटना स्थल पर जाने का निर्देश मिलने पर घटना स्थल पर पहुंचना होता है। यह एक अत्याधुनिक प्रकार का SUV वाहन है। जो MDT, PA SYSTEM, GPS जैसी प्रणालियों से लैस है। एक ड्यूटी में पुलिस विभाग के दो कर्मचारी जिनमें प्रति शिफ्ट न्यूनतम 1-सउनि. या प्र.आर. तथा 1-आरक्षक ड्यूटी हेतु लगाया जाएंगे। इनका दायित्व घटना स्थल पर पहुंच कर पीडित से सम्पर्क कर विधि एवं प्रक्रियानुसार कार्यवाही करना है तथा आगों की कार्यवाही के लिए प्रकरण स्थानीय थाना स्टाफ को सौंपना है।



4. **जिला पुलिस कंट्रोल रूम** – जिलो के समस्त एफ.आर.वी. को कार्यवाही हेतु CAD भेजे जायेंगे तथा इसके अतिरिक्त कुछ ऐसी सूचनाएँ भी भेजी जायेगी जिन पर एफ.आर.वी. कार्यवाही नहीं करेगी किन्तु जिला पुलिस उन पर कार्यवाही करेगी। इन दोनों प्रकार की सूचनाओं को जिला पुलिस कंट्रोल रूम नेटव्युवर सॉफ्टवेयर के माध्यम से अपने कंप्यूटर पर देख सकेगा। नेटव्युवर सॉफ्टवेयर पर जिला कंट्रोल रूम अपने एफ.आर.वी. की लोकेषन भी देख सकेगा, उनसे तथा राज्य नियंत्रण कक्ष से संपर्क कर सकेगा तथा अपनी प्रतिक्रिया भी व्यक्त कर सकेगा।
5. **थानों/कार्यालयों के SPOC** – जिलो में समस्त थाने तथा CSP, SDOP, ASP, SP के कार्यालयों में पदस्थ मुंषी /रीडर को Single Point of Contact बनाया जा रहा है। इनके क्षेत्र में घटित घटना की जानकारी CAD द्वारा इन्हे प्रेषित की जायेगी इनका दायित्व होगा कि व अपने अधिकारियों थाना प्रभारी CSP, SDOP, ASP ,oa SP को अवगत कराये। नेट व्यूवर सॉफ्टवेयर की मदद से अपने कम्प्यूटर पर एफ. आर.वी. की कार्यवाही का पर्यवेक्षण कर सकेंगे।

Chapter 02

डायल 100 कॉल सेंटर तकनीकी पहलू

कॉल सेंटर में कॉल की कार्य विधि :-

कॉल सेंटर में कॉल टेकर को जब किसी व्यक्ति की 100 नंबर पर फोन कॉल प्राप्त होती है तब कॉल टेकर एक माउस क्लिक के साथ फोन करने वाले को वापस कॉल बैक कर सकता है एवं एसएमएस भेज सकता है। इस प्रक्रिया को कॉल फॉर सर्विस (CFS) कहा जाता है। कॉल फॉर सर्विस (CFS) के अलावा इन्क्वायरी कॉल से निपटने के लिए विशेष सिस्टम गुम वाहनों की जानकारी, विभागीय पोस्टिंग, अज्ञात लाषों की जानकारी, लापता व्यक्ति एवं अन्य पूछताछ के लिए तैयार किया जा सकता है। किसी कॉल के आने के पश्चात मॉनिटर पर एक पॉप अप के साथ जीआईएस विंडो तथा एसओपी स्क्रीन भी आ जाती है। हर कॉल के साथ इसका एक आईएनएस नंबर (स्वचालित पहचान नंबर) बन जाता है तथा यह डेटा बेस में भी सेव हो जाता है।

यदि लैंड लाइन टेलीफोन से कोई कॉल आती है तो यह सिस्टम ANI (Automatic Number Identification) /ALI (Automatic Location Identification) उपलब्ध कराने पर सक्षम है। अन्य कॉल पर ANI/ALI नहीं बताएगा। सिस्टम पर जिन कॉल की लोकेशन उपलब्ध नहीं हो पाती उस स्थान के लिए फोन करने वाले की लोकेशन जानकारी के आधार पर मैनुअली उपलब्ध किया जा सकता है।

सीएफएस एक्नोलेजमेंट (CFS Acknowledgement) – कॉल लेने के पश्चात् कॉलर को शिकायत /इमर्जेन्सी का नम्बर SMS के द्वारा भेज दिया जायेगा, जिससे वह पुलिस की वेबसाइट पर अपने सीएफएस की जानकारी प्राप्त कर सके।

रिस्पॉस स्टैंडर्ड सहायता (Response Standard Assistance) – जैसे ही कॉल टेकर अपनी कॉल पूरी करते हैं वह कॉल वर्गीकृत होती है एवं यदि इस कॉल में कोई एफ आर वी भेजने योग्य इमर्जेन्सी पाई जाती है। तो मूल कॉल ऑपरेटर के द्वारा सीएफएस के अनुसार पुलिस डिस्पैच ऑफिसर को सौंप दी जाती है। विभिन्न कॉल के लिए स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर निर्धारित किये गये हैं एवं कॉल टेकर एवं डिस्पैचर के सिस्टम पर उपलब्ध है। जिला कन्ट्रोल रूम इन एस ओ पी के आधार पर एफ आर वी जिला कन्ट्रोल रूम एस ओ पी आ सी थाना प्रभारी जिले के पर्यवेक्षण अधिकारी अपनी भूमिका का निर्वहन करेंगे इन एसओपी में एफआरवी कर्मचारियों द्वारा दायर की गई एटीआर पर आगे जाँच करने का मार्गदर्शन है। इसके पश्चात् पुलिस अधिकारी एटीआर को अपडेट करते हैं एवं विधि अनुसार आगे की कानूनी कार्यवाही करते हैं तथा इसके अपडेट पर जिला पुलिस अधीक्षक/ASP/SDOP/SHO को सूचित करते हैं।

डिस्पैच प्रक्रिया :-

CFS- में एक बार कॉल आने के पश्चात् ऑपरेटर द्वारा वर्गीकृत जानकारी डिस्पैच स्तर पर सिस्टम द्वारा स्थानान्तरित हो जाती है। डिस्पैचर एस ओ पी के आधार पर उपयुक्त डिस्पैच का चयन करते हैं। इसे कम्प्यूटर एडेड डिस्पैच CAD कहा जाता है। यह सिस्टम एक पूर्वनिर्धारित एल्गोरिथम के आधार पर यूनिट एवं संसाधनों का सुझाव करता है। इसमें विभिन्न स्थितियां शामिल हैं जैसे, क्षेत्राधिकार, निकटता, विशेषज्ञता, उपकरण उपलब्ध और कर्तव्यों का बारी-बारी से आवंटन।

- GIS उचित एवं सहज प्रकार से प्रतीकों का उपयोग कर मैप के द्वारा उपलब्ध (असाइन नहीं की गई) एफ आर वी यूनिट को प्रदर्शित करता है एवं मोबाइल डेटा टर्मिनल के माध्यम से इन उपलब्ध एफ आर वी में से किसी एक एफआरवी यूनिट को उसे इमरजेंसी लोकेशन पर पहुंचने के लिये निर्देशित करता है।
- इसके अलावा डिस्पेचर किसी एफआरवी यूनिट द्वारा भेजी गई ATR रिपोर्ट को भी दर्ज करते हैं। ए टी आर रिपोर्ट को अपने एम डी टी में रिस्पोंडिंग यूनिट द्वारा भी दर्ज किया जा सकता है।
- पुलिस अधीक्षक, थाना प्रभारी एवं सिंगल पॉइंट ऑफ कांटेक्ट नेट ब्यूवर वेब पोर्टल का उपयोग कर एटीआर की निगरानी कर सकते हैं एवं किसी घटना की जानकारी एवं पूछताछ कर सकते हैं।
- यह सिस्टम स्वतंत्र रूप से उपलब्ध डेटाबेस के अनुसार मध्य प्रदेश की ई-सेवा, परिवहन, भारत निर्वाचन आयोग, बीएसएनएल की टेलीफोन निर्देशिका के वॉटर आईडी कार्ड डेटा बेस तथा विभिन्न सरकारी विभाग की वेब साइटों की जानकारी प्रदान करने में सक्षम है।

किसी Case या मामले को बंद करना :- जिला पीसीआर और /या एफआरवी पर उपलब्ध पुलिस कर्मचारियों द्वारा लैपटॉप, डेस्कटॉप, एमडीटी या और कोई हैण्ड होल्ड डिवाइस के माध्यम से इस घटना का विवरण दर्ज किया जायेगा, इसमें घटना के स्थान और पुलिस के कर्मचारियों द्वारा की गई कार्यवाही के बारे में जानकारी शामिल होगी। कानून के अनुसार आगे की कार्यवाही के लिए थाना प्रभारी /अनुविभागीय पुलिस/ अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक व पुलिस अधीक्षक उत्तरदायी रहेंगे।

कन्ट्रोल रूम एवं कॉल सेंटर का पर्यवेक्षण कार्य:-

कॉलटेकर सुपरवायजर /निरीक्षक ऑपरेशन:-

(अ) डायल 100 में M/S B.V.G. के द्वारा कॉल टेकर्स के पर्यवेक्षण के लिये,, टीम लीडर ,,नियुक्त किये गये है। इसके साथ-साथ पुलिस विभाग द्वारा निरीक्षक/उप निरीक्षक/सहायक उपनिरीक्षक स्तर के अधिकारियों को निरीक्षक ऑपरेशन के तौर पर तैनात किया गया है। यह अपने अधीन स्टाफ के सुपरवाइजर है। M/S B.V.G. के टीम लीडर का मुख्य दायित्व SOFT SKILLS और K.P.I. को सुनिश्चित कराना है। वही पुलिस सुपरवाइजर का दायित्व यह देखना है कि ऑपरेशनल दृष्टि से या डोमेन विशेषज्ञ दक्षता की दृष्टि से सही एस.ओ.पी.के अनुसार कार्यवाही हो रही है या नहीं ? कॉल टेकर्स सूचनादाता से कार्यवाही योग्य पूरी जानकारी लेवे यह उन्हें सुनिश्चित कराना है, और सही एस.ओ.पी. के अनुसार कार्यवाही का मार्गदर्शन देना है। जो प्रमुख कॉल टेकर स्तर से ही निराकृत होने है, उनमें कॉल टेकर को आवश्यक सहायता और मार्गदर्शन देना टीम लीडर और पुलिस निरीक्षक ऑपरेशन का कार्य है।

यह सुपरवाइजर कॉल टेकर के पर्यवेक्षण के साथ डायल-100 कॉल सेंटर और अन्य शखाओं/विभागों के ईकाईयो के बीच एक ब्रिज का काम करेंगे। डायल-100 के सुपरवायजर को यह उत्तरदायित्व है कि वह घटनाओं से संबंधित पूरक या अतिरिक्त जानकारी अपडेट करे। यदि कॉल टेकर निर्धारित समय में घटना का कॉल अटेंड नहीं कर पाया ऐसी स्थिति में ऑडिओ अलर्ट करे।

जैसे ही कॉल टेकर को कोई कॉल आपातकालीन प्रतीत होता है तब वह तुरन्त सुपरवायजर को अलर्ट कर देंगे। कॉल टेकर कॉल पर बने रहेंगे और सुपरवाइजर उनकी मदद करेंगे।

डिस्पेचर सुपरवायजर

(ब) राज्य कन्ट्रोल रूम में 20 डिस्पेचर डैस्क है । यह सभी पुलिस अधिकारी है इनमें टीम लीडर, सुपरवायजर भी पुलिस अधिकारी (निरीक्षक/उपनिरीक्षक/सहायक उपनिरीक्षक) है। इनका मुख्य कार्य यह सुनिश्चित करना है कि डिस्पेचर अपना कार्य तत्परता से करे और सही एस.ओ.पी. को लागू करते हुए आवश्यक कार्यवाही करे। ज्यादा गंभीर/सनसनीखेज/ गंभीर आपदा, घटना होने पर सुपरवाइजर को 1 से

ज्यादा डिस्पेचर लगाने पड सकते है और कन्ट्रोल रूम में वरिष्ठ अधिकारियों के सीधे कॉल आने पर उन्हे स्वयं अटैन्ड करना पड सकता है।

• घटना की निगरानी (Event monitoring) :-

कन्ट्रोलरूम ऑपरेशन के पर्यवेक्षण का प्रावधान सॉफ्टवेअर में है। सुपरवायजर प्रत्येक घटना का Module में परीक्षण कर यह सुनिश्चित करेगा कि सही कानूनी कार्यवाही की गयी है। साफ्टवेअर में सुपरवायजर को यह भी प्रावधान किया गया है कि वह कॉलर को पुनः कॉल कर उससे षंका समाधान तथा फीडबैक रिपोर्ट ले सकें। सुपरवायजर वर्कस्टेशन में कॉल टेकर तथा डिस्पेचर इन दोनो फंक्शन का प्रावधान है। सुपरवायजर मॉड्यूल में घटना की प्रगति रिपोर्ट से संबंधित सूचना अपडेट करने का प्रावधान है।

• ईवेंट के श्येड्यूल (Schedule Event):-

सॉफ्टवेअर में यह प्रावधान है जिससे हम कई पूर्व नियोजित घटनाओं का कार्यक्रम Schedule बना सकते है जैसे कि VIP visit, Rally, त्यौहार, जयंती, मेला आदि। यह डाटा एक ही बार अपने निश्चित समय सारणी के हिसाब से फीड करने के बाद, ऑटोमैटिकली वह ईवेंट हमारे स्क्रीन पर उस निश्चित समय पर आ जावेगी। ईवेंट के श्येड्यूल में संपादन, निकालने और ढूँढने का प्रावधान है। निरीक्षक आपरेशन का यह दायित्व है कि निरीक्षक डाटाबेस से लगातार समन्वय कर ऐस Schedule की सॉफ्टवेअर में डाटाइन्ट्री कराता रहे और अपने डिस्पेचरो और कॉलटेकरो को एलर्ट करता रहे।

• मार्गों का आवंटन तथा डिजिटायज़ेशन (Digitization and Assignment of routes):-

गस्त करने हेतु मार्ग का आवंटन तथा डिजिटायज़ेशन सॉफ्टवेअर के अंतर्गत टूल से कर सकते हैं जो प्रतिदिन, साप्ताहिक तथा मासिक हो सकता है। एक या एक से ज्यादा FRV को आप चेक पॉइंट तथा गस्त हेतु मार्गों को आवंटित कर सकते है। यह सुविधा वी.आई.पी. ड्यूटी और रात्रि गस्त में उपयोगी है। सुपरवायजरों को यह कार्य डाटा बेस ,अपडेट करने वाले स्टॉफ के साथ समन्वय करके हर दिन इसे हर षहर/हर जिलो के लिए अपडेट करना है।

• गश्त की योजना, प्रतिक्रिया एवं निगरानी (Planning of Patrol, Response & compliance monitoring):-

सुपरवायजर गस्ती की प्रतिक्रिया पर निगरानी रख सकता है, उदाहरण को कहा पर रुकना है, कब/कहा गस्त की जरूरत है। AVLS प्रणाली की जानकारी से वह किस सीमा तक यह मैच कर रहा है, इसका विषलेषण कर सकेगा। रात्री पाली के सुपरवाइजरो का यह विषेष दायित्व है कि वह एफ.आर.वी के मूमेन्ट पर नजर रखे और उन्हे आवश्यक सहायता और मार्गदर्शन देवे। इस कार्य में उन्हे जिला पी.सी.आर के रात्री पाली के प्रभारी से भी मदद लेनी है।

• ईवेंट को अनलॉक करना (Unlock of event):-

सुपरवायजर ईवेंट को अनलॉक कर ईवेंट प्रोसेस को आवंटित कर सकते है एवं पुनः किसी दूसरे डिस्पेचर को वह आवंटित कर सकते है।

• ओवर द एअर कॉन्फिगरेशन (Over the Air (OTA) Configuration) :-

सुपरवायजर सॉफ्टवेयर GUI में यह प्रावधान है कि वह FRV में लगे GPS modems को SMS भेज कर कॉन्फिगर कर सकते हैं जिससे FRV लोकेशन रिफ्रेश रेट एं रिस्टार्ट एवं अन्य सूचनायें जो GPS modems से संलग्न हैं उनमें बदलाव हो सकता है ।

- **रिस्पॉन्स प्लान (Response Plan):-**

सुपरवायजर सॉफ्टवेयर अपघात, डकैती, आतंकवादी हमला इन जैसी घटनाओं के रिस्पॉन्स प्लान को कॉन्फिगर/ तैयार कर सकता है।

रिमोट व्हियुअर सुपरवायजर मॉड्यूल से सुपरवायजर द्वारा रिपोर्ट तैयार करना एवं मॉनीटरिंग करना।

- **साधारण (General):-**

“ रिमोट व्हियुअर ” एक वेब-बेस सॉफ्टवेयर है , जिसका उपयोग सुपरवाजर CAD Function के लिए होता है। इस सॉफ्टवेयर से सभी तरह के ईवेंट पर निगरानी रख सकते हैं। Event Monitoring, Police Vehicles Fleet Monitoring, Reports, Charts and Analysis जैसे फंक्शनस को यह मॉनीटर करता है।

- **GIS नक्शा (GIS Map):-**

यह सॉफ्टवेयर Zoom In, Zoom Out, PAN functionalities को एकीकृत GIS map से लैस है, जो GIS map का वर्तमान स्थिति का ब्योरा देती है।

- **ईवेंट की निगरानी (Event Monitoring):-**

यह सॉफ्टवेयर सक्रिय निगरानी, पूर्ण जानकारी, लोकेशन एवं Id नक्शे पर दिखाती है।

- **एफ आर वी वाहन की लोकेशन पर सजीव निगरानी रखना(Live Vehicle Tracking):-**

यह सॉफ्टवेयर की निगरानी करता है । जैसे कि Vehicle Call sign, पुलिस थाना, Time Stamp, वर्तमान स्थिति तथा रफ्तार

- **कालानुक्रमिका (Play back history):-**

यह सॉफ्टवेयर कालानुक्रमिका से लैस है जो रिस्पॉन्स यूनिट वाहन का डाटा हिस्ट्री दिखाता है जैसे कि Vehicle Call sign, पुलिस थाना, Time Stamp, वर्तमान स्थिति तथा रफ्तार। विभिन्न तरह के शोध विकल्प जैसे कि Date Wise ,Latest No. Of Records से यह लैस है ।

- **जिओ-फेन्सिंग (Geo-fencing):-**

जिओ-फेन्सिंग की सहायता से हम पुलिस गस्तियों पेट्रोलिंग को तय कर आवंटित कर सकते हैं एवं वाहन के इस प्रकार के जिओ-फेन्सिंग के पास से गुजरने की एवं काँस करने की नोटिफिकेशन दे सकते हैं।

रिपोर्ट्स (Reports):-

वेब बेस रिपोर्ट्स मॉड्यूल म.प्र. प्रदेश के अपेक्षानुसार रिपोर्ट्स उत्पन्न करने की क्षमता रखता है। विभिन्न तरह के विकल्पों को उपयोग में लाकर अनेक प्रकार की रिपोर्ट्स जैसे के Date wise, Police Station, Police Zone, event Type, Sub Type आदि बनाये जा सकते हैं। इस एप्लिकेशन में अनेक प्रकार के रिपोर्ट्स होते हैं जो निम्न प्रकार से हैं:-

1. कॉल की जानकारी (Call Details)
2. औसतन प्रतिक्रिया समय (Average Response Time)
3. ब्लैंक कॉल, क्रैंक कॉल, आपातकालिन, हॉट एवं जानकारी देन वाले कॉल (Blank Calls, Crank Calls, Emergency Calls, Hot Calls, Information Calls)
4. कॉल प्रति घंटे (Call per hour)
5. पुलिस थानावार प्रतिक्रिया समय;(Police Station wise Response time)
6. दैनिक PCR (Daily PCR)
7. इवेंट ऑडिट लॉग (Event Audit Logs)
8. इवेंट की जानकारी एवं आकंड़े (Event Details, events Statistics)
9. इवेंट के उपप्रकार (Events Sub Type)
10. वाहनों का संक्षिप्त विवरण (Fleet Summary)
11. जिओ फेन्स इन/आउट(Geo Fence IN / OUT)
12. पुलिस थाना / पुलिस ज़ोन रिपोर्ट (Police Station / Police Zone wise Report)
13. ऑपरेटर की स्थिति (Operator Status)
14. ऑपरेटर गतिविधि ब्रेक कोड (Operator activity Break code)
15. वाहन गतिविधि का संक्षिप्त विवरण, प्रेषण प्रतिक्रिया (Vehicle activity, Daily activity summary, Dispatch response, stop)
16. वाहन स्थिति का संक्षिप्त विवरण (Vehicle Status summary)
17. वाहन मरम्मत का संक्षिप्त विवरण (Vehicle Modem Maintenance Summary)
18. वाहन प्रतिक्रिया समय (Vehicle Response Time)
19. वाहन के ठहराव (Vehicle Stoppages)
20. वाहन की दैनिक गतिविधि का विवरण (Vehicle Daily Activity Summary)
21. इवेंट के प्रकार से इवेंट की सक्रियता (Active event By event Types)
22. ज़ोन और पुलिस थानों की दैनिक एवं साप्ताहिक रिपोर्ट (Zone and Police Station Wise Daily, Weekly)
23. ज़ोन और पुलिस थाना के वाहन एवं इवेंट (Zone and Police Station Wise events & Vehicles)
24. ज़ोन और पुलिस थाना के इवेंट की गिनती (Zone and Police Station wise event Count)
25. डैशबोर्ड (Dashboards)
26. सुपरवायज़र को डैशबोर्ड दिये जायेंगे जिससे उन्हें अपने क्षेत्र का ग्राफिकल चित्र दिख सकता है।
27. कॉल ट्रेन्ड (Call Trend – day, week and month)
28. कॉल उठाने का औसतन प्रतिक्रिया समय (Average Response Time for call taking,)dispatching andresponding units.
29. इवेंट के प्रकारानुसार (By Event Type)

30. पुलिस थाना अनुसार (By Police stations)

31. वाहन गतिविधि रुकने एवं चलने का समय (Vehicle Activity – Run Time and Halt Time)

विश्लेषण (Analysis):-

रिपोर्टिंग मॉड्यूल में GIS विश्लेषण एवं विश्लेषण रिपोर्ट तैयार करने की क्षमता है। यहां से पुलिस ज़ोन, पुलिस थाना, ईवेंट, ईवेंट के उप प्रकार, प्राथमिकता एवं तारीख और समय के विवरण का चयन करेगा।

- घटना के प्रति सवाल (Incident Query)
- घटना की गणना (Incident Count)
- घटना की आवृत्ति (Repeat Incident)

• वाहन के डैशबोर्ड (Vehicle Dash board):-

रिपोर्टिंग मॉड्यूल के अंतर्गत डैशबोर्ड बिठाया गया है जो वाहन में स्थित GPS की जानकारी देता है।

• विश्लेषण के टूल्स (Tools for Analysis):-

प्रतिक्रिया, mapping and hot spot विश्लेषण का प्रावधान है। हम डेटा क्षेत्र के हिसाब से चुन सकते हैं, समय और तारीख एवं अन्य डेटा फ़ील्ड को भी चुन सकते हैं। विशेष-क्षेत्र से संबंधित नक्शे, पिन मैपिंग, घटना की गणना का मैपिंग और आवृत्ति घटना की गणना की मैपिंग निम्न रूप से विस्तृत विश्लेषण होगा Hot Spot विश्लेषण, Trend विश्लेषण, Neighbourhood विश्लेषण and Change over Time विश्लेषण।

• सुपरवायजर के लिये प्रशासनिक टूल Administrative Tool for Supervisor:-

1. CAD मास्टर डेटा बेस कॉन्फिगरेशन एवं निर्माण (Configuration & Creation of CAD Master Data base)
इस प्रशासनिक टूल के माध्यम से साधनों का सर्वोत्तम उपयोग, मास्टर डेटाबेस का निर्माण एवं अन्य विश्लेषण हो पाता है।

यह अनेक प्रकार के डेटाबेस का निर्माण एवं कॉन्फिगरेशन करता है।

- ऑपरेटर के यूजर एवं रोल निर्माण (Users & Roll creation of operators)
- ज़ोन/गुप एवं पुलिस थाना प्रेषण (Dispatch Zones / Groups & Police Stations)
- वाहन (Vehicles)
- इवेंट एवं इवेंट के उप प्रकार (events & events Sub-type)
- शिफ्ट मास्टर (Shift Master)
- स्किल मास्टर (Skill Master)
- LOI निर्मिती (LOI Creation)
- ऐजेंसियोंको जोडना (Add Agencies)
- रिपोर्ट की सारणी (Schedule Report)
- बैकअप सारणी (Schedule Backup)
- भाषा व्यवस्था एवं शब्दकोष निर्माण (Language setting and dictionary creation)
- प्रतिक्रिया योजना (Response Plan)

- यह मोबाईल यूजर को कारवाई की रिपोर्ट, ऑडिओ फ़ाईल, इमेज फ़ाईल, वीडिओ फ़ाईल और टेक्स्ट एन्ट्री भेज सकता है। लॉग के जरिये यह डेटा डिस्पैचर एवं सुपरवायजर के पास आता है।

- सॉफ्टवेयर की मदद से सुपरवायजर कॉल टेकर को रिवाइड एवं दंडित कर सकता है । यह प्रचलित विधियों से अलग होंगे। यह **CAD SYSTEM** पर आधारित प्रदर्शन की प्रषस्तियां होती है।
- ईवेंट की जानकारी डायलॉग में दिखा सकता है एवं इसमें रियल-टाइम अपडेट भी रहता है। सुपरवायजर की ईवेंट प्रक्रिया को निरीक्षण क्षमता को अनुमति देने हेतु डायलॉग को पॉप्युलेट किया जाता है।
- सुपरवायजर की यह जिम्मेदारी है की **SLAs RFP** परिभाषित **RFP** से मेल खाने चाहिये।
- कॉल टेकर के फोन पर « **Assist** » **button** होता है जिसे प्रेस कर वह सुपरवायजर की मदद ले सकता है।
- कॉल टेकर का वर्तमान कॉल होल्ड पर चला जाता है, एवं तुरंत कॉल टेकर का कॉल सुपरवायजर को कनेक्ट होता है।
- हर एक कॉल टेकर और सुपरवायजर जो सिस्टम पर है उन्हें व्यक्तिगत लॉग-ऑन आयडेंटिफिकेशन नंबर दिया गया है जो के व्यक्तिगत आकड़ों को **ACD** मैनेजमेंट इनफॉर्मेशन सिस्टम से जमा करता है।
- यह **ACD** सिस्टम कॉल टेकर के काम को रियल टाइम में दिखाने हेतु मदद करता है, जो के सुपरवायजर के वर्क स्टेशन पर दिखता है जिससे सुपरवायजर कॉल टेकर की गतिविधियों पर ध्यान रख सकता है।
- इस सिस्टम के जरिये सुपरवायजर किसी भी कॉल टेकर की गतिविधियों को अपने ही वर्क स्टेशन से देख सकता है एवं उसे हमेशा किसी कॉल टेकर के पास जाने की जरूरत नहीं।
- प्रत्येक **ACD** ग्रुप कॉल को आई हुई कॉल अन्य एक्सटेंशन की तरफ हर घंटे में मोड देनी चाहिये। सुपरवायजर यह अपने वॉइस टर्मिनल से सक्रिय कर सकता है। हर ग्रुप के काम के घंटे अगल किये गये हैं।
- हर एक कॉल टेकर और सुपरवायजर जो सिस्टम पर है उन्हें व्यक्तिगत लॉग-ऑन आयडेंटिफिकेशन नंबर दिया गया है जो के व्यक्तिगत आकड़ों को **ACD** मैनेजमेंट इनफॉर्मेशन सिस्टम से जमा करता है। प्रत्येक कॉल टेकर से किये जाने वाले विभिन्न लॉग-ऑन ईवेंट, विभिन्न टर्मिनल पर होने के बावजूत एक “**shift**” में ही उन पर नजर रखी जा सकती है।
- सुपरवायजर को यह प्रावधान है की वह कॉल टेकर के **KPI** स्कोर को पॉप-अप या इमेल द्वारा देख कर उसके ट्रेनिंग की जरूरत को पहचान सकता है।
- कौन्टैक्ट सेंटर पैरामिटरस् को सेट करने के लिये सिस्टम सुपरवायजर को अनुमति देता है।

Chapter 03

SOP के अनुसार विभिन्न सूचनाओं पर की जाने वाली कार्यवाही

डॉयल 100 पर सामान्य सूचनाएँ/ सामान्य अपराध/ गम्भीर अपराध/ गंभीर कानून व्यवस्था की सूचना आपातकालीन परिस्थितियों का परिचय :-

इस अध्याय का मुख्य उद्देश्य घटना क्रम की श्रेणियों को स्पष्ट करना है। सूचना पर कार्यवाही प्रकरण विशेष की परिस्थितियों पर निर्भर करती है। अतःएव पृथक-पृथक घटनाओं पर कार्यवाही के लिए अनुभव एवं विवेक पर भी निर्भर करती है।

सामान्य सूचनाएँ:- इस प्रकार की घटनायें स्थानीय क्षेत्राधिकार वाली पुलिस के सामान्य दायित्व में आती हैं। अतः इनके समाधान/निवारण/वैधानिक कार्यवाही के लिए मुख्यतः स्थानीय पुलिस से कार्यवाही अपेक्षित है। इसमें वे घटनायें या सूचनायें शामिल की गई हैं जिसमें एफआरवी सीधे-सीधे कार्यवाही नहीं करेंगी। सूचना राज्य पीसीआर से जिला पीसीआर, सीएसपी/एसडीओपी एवं थाना प्रभारी को ही जावेगी और उनसे यह अपेक्षा की जावेगी कि वे अपने स्तर पर कार्यवाही कर "की गई कार्यवाही" का ब्यौरा वेब पोर्टल पर दर्ज करें।

यह सामान्य सूचनाएँ निम्न प्रकार की है:- अवैध शस्त्र बिक्री धारक या संग्रह की सूचना/ अवैध षराब संग्रह, भंडारण, परिवहन या बिक्री की सूचना, जुआ/सट्टा चलने की सूचना,ओवर लोडिंग वाहन चलना, लिये गये किराये का टिकट न देना, ज्यादा किराया मांगना, मकानमालिक-किरायेदार के मध्य विवाद (किंतु वर्तमान में कोई तनाव नहीं), अवयस्क बालक/बालिका का विवाह, वारंटी का खुले आम घूमना, चोरी/लूट की सामग्री का संग्रह/भंडारण होना या खरीद- बिक्री किया जाना, कॉपीराइट एक्ट का उल्लंघन करते हुये सीडी या पोर्न सीडी का भंडारण, विक्रय होना, मादक/नारकोटिक पदार्थ का अवैध उत्पादन, भंडारण, परिवहन या विक्रय होना, वेध्यालय चलाना, सार्वजनिक स्थान पर स्त्री/पुरुष, अवयस्क बालक -बालिका का आपत्तिजनक स्थिति में होना या सिर्फ अकेले में बैठे होना, क्लब में आपत्तिजनक गतिविधि होना,

कॉलेज, शैक्षणिक संस्थान, धार्मिक संस्थान के आसपास धूम्रपान या नषे की सामग्री की बिक्री होना, गायों/गोवंष की तस्करी होना, गोवंश का वध किया जाना, गर्मी के मौसम में दुग्ध पदार्थों का निर्देशों के विपरीत उपयोग, गर्मी के मौसम में पशुचारा का अवैध परिवहन,बरसात के मौसम में मत्स्य का अवैध आखेट,विस्फोटक सामग्री का अवैध भंडारण, परिवहन एवं उपयोग,अवैध खदान चलाना, खनिजों का अवैध उत्खनन, परिवहन, भंडारण आदि,नकली घी/नकली खोवा का उत्पादन, भंडारण, परिवहन एवं उपयोग ,वन उपज को अवैध रूप से काटना, भंडारण, परिवहन एवं उपयोग ,भूमि संबंधी विवाद -स्वामित्व विवाद, कब्जा विवाद (जहां वर्तमान में तनाव नहीं है), रेल्वे सामग्री/लोहा की चोरी,

बिजली चोरी, बिजली तार चोरी/तांबा तार चोरी, पशुओं द्वारा फसल खराब कर देना। नकली सामग्री उत्पादन एवं बिक्री, प्रतिबंधित दवाओं/पशु उपयोग की दवाओं जैसे ऑक्सीटोसिन का उत्पादन, भंडारण, परिवहन एवं बिक्री, नाप तौल उपकरण में हेरा फेरी, पेट्रोल पंप पर मिलावट/पेट्रोल पम्प पर नाप तौल में कमी या अन्य कोई शिकायत, नियम विरुद्ध भ्रूण परीक्षण/लिंग परीक्षण, दवा स्टोर पर सेम्पल दवा बिक्री, एक्सपायरी डेट की दवा बिक्री, जल आपूर्ति न आना या दूषित जल आना, मोहल्ला/बस्ती में जल भराव होना, हुक्का लाउंज चलना।

सामान्य अपराध - सामान्य प्रकार के अपराधों के संबंध में प्राप्त सूचना पर कार्यवाही का दायित्व पुलिस विभाग का है। अतः राज्य पीसीआर को ऐसी सूचना मिलने पर सभी संबंधित अधिकारियों को सूचना प्रेषित कर आवश्यक कार्यवाही करवाना राज्य पीसीआर से अपेक्षित है।

इस प्रकार की श्रेणी में निम्न लिखित प्रकरण आवेगे:-चोरी, जेब कटी, ठगी, नकबजनी, नकली नोट देना, पर्स छीन कर भागना/चेन झपटना, बलवा (सार्वजनिक स्थान पर झगड़ा -मारपीट), बाइक सवारों द्वारा हुडदंग करना या तनाव उत्पन्न करना या अकेले जा रहे दम्पति, बच्चों, बुजुर्ग, महिला आदि को डराना, सार्वजनिक स्थान पर हथियार लेकर दहशत पैदा करना या फायरिंग करना, भूमि के कब्जे/स्वामित्व को लेकर तनाव, मारपीट आदि, सूचना से अनुसूचित जाति, जनजाति के विरुद्ध अत्याचार या अपहरण जैसा होना प्रकट होना,

जैसे अजा/जजा के घर के बाहर गंदगी फेंकना, अजा/जजा के आराध्य देव/पुरुष की मूर्ति तोड़ना, वहां गंदा करना, उनकी मूर्ति का अपमान करना, आपत्तिजनक पोस्टर लगाना आदि, दुर्घटना, मारपीट, चाकूबाजी, शराबी/पागल द्वारा न्यूसेंस,ध्वनि प्रदूषण/जोर जोर से लाउडस्पीकर बजाना, पशु लड़ाई से भगदड़ दो पक्षों द्वारा हंगामा, करंट लगना/फैलना, मालिक/किरायेदार विवाद, नल-कुंआ पर विवाद,नल-कुंआ पर विवाद, अवैध वसूली/चंदा वसूलीऑटो/ टैक्सी चालक द्वारा मीटर से न चलना या जाने से इंकार करना या अत्यधिक राशि की मांग करना,सार्वजनिक स्थान पर बाधा खड़ी करना,वाहन चालकों में सड़क पर वाद-विवाद आदि।

गम्भीर अपराध — इनमें निम्न प्रकार की घटनाएँ शामिल की गई हैं —

डकैती/बैंक डकैती/सनसनीखेज लूट/सम्पत्ति संबंधी घटनाओं के साथ हत्या एवं गंभीर चोट, राजमार्ग लूट/राजमार्ग पर ट्रक का त्रिपाल फाड़कर लूट-चोरी, तेजाब फेंकना, सनसनीखेज अपहरण; अपहृत या अपराधी की जानकारी-पता-पहचान छुपाकर रखने का स्थान बताने संबंधी सूचना, फिरौती के लिए अपहरण, हत्या, सामूहिक हत्या, अज्ञात शव, जिसमें हत्या प्रगट हो रही हो, हत्या का प्रयास, हत्या के प्रयास में फायरिंग, दो गुटों में खूनी संघर्ष, बुजुर्ग दंपति की हत्या-हत्या का प्रयास, घर में अकेली महिला या बच्चे के साथ लूट/डकैती/अन्य गंभीर अपराध, के इरादे से घटना करना या प्रयास करना।

गंभीर कानून व्यवस्था की सूचना — कानून का सामूहिक उल्लंघन एवं अव्यवस्था उत्पन्न करने की स्थिति किसी भी छोटी बड़ी घटना या अफवाह तक पर उत्पन्न हो सकती है। कभी-कभी भाषण पर पत्थरबाजी, तोड़ फोड़, आगजनी आदि की स्थिति भी उत्पन्न हो जाती है। सार्वजनिक स्थान पर बड़ी संख्या में लोगों के एकत्र होने से भी स्थिति बन सकती है। कानून व्यवस्था से संबंधित कई कार्यक्रम पूर्व निर्धारित या पूर्व घोषित होते हैं जिसमें यह सहज अनुमान लगाया जा सकता है कि किस-किस प्रकार की सूचनाएं आना स्वाभाविक है या सम्भावित है, अतः डायल 100 सॉफ्टवेयर में राज्य भर के मेले और त्यौहार का रजिस्टर, कानून व्यवस्था रजिस्टर, महत्वपूर्ण वर्षगांठ, वीवीआईपी/वीआईपी का भ्रमण हमेशा अद्यतन रखा जावेगा।

डायल-100 राज्य पीसीआर के डोमेन एक्सपर्ट और प्रभारी आईजी/डीआईजी इस हेतु विशेष शाखा और एडीजी/आईजी कानून व्यवस्था से दैनिक सम्पर्क में रहकर इस विषय पर एडवान्स प्लानिंग/प्रेसेक्टिव प्लानिंग करते रहेंगे और संभावित दिनांक से पूर्व ड्यूटी स्टाफ (आपरेटर, डिस्पेचर, फ्लोर प्रभारी, शिफ्ट प्रभारी आदि) को प्रशिक्षित/संवेदित करेंगे।

डायल-100 राज्य पीसीआर केवल रिएक्टिव पुलिसिंग ही नहीं करेगा यह स्वयं की पहल क्षमता विकसित करके प्लान्ड रिस्पॉंस मेकेनिज्म विकसित करेगा। स्थानीय एफआरवी उपयुक्त प्रकरणों/अवसरों में किस प्रकार की सूचना की अपेक्षा रखें, यह ऐसी क्षमता भी विकसित करता रहेगा।

सनसनीखेज, हत्या/डकैती/लूट/अपहरण/फिरौती के लिए अपहरण, गंभीर सड़क दुर्घटना, राजनीतिक संगठनों द्वारा व्यापक विरोध/बंद/चक्काजाम, पुलिस अभिरक्षा में मृत्यु, पुलिस अभिरक्षा में हिंसा, बाजार बंद, जबरदस्ती दुकान बंद कराना, यातायात वाहन रोकना, वाहनों पर पथराव करना, तोड़फोड़ करना, रेल रोको आंदोलन आदि, गाय या अन्य जानवर का मांस या अन्य अवशेष मिलना, धार्मिक स्थल या महापुरुष की प्रतिमा का अनादर, तोड़फोड़, गंदगी फेंकना, रंग डाल देना, आपत्तिजनक नारा लिख देना या आपत्तिजनक शब्द बोलना, दो संप्रदाय के व्यक्तियों के मध्य कोई सामान्य घटना हो जाने पर कुछ लोगों द्वारा इसकी आड़ में तनाव या उत्तेजना फैलाने के उद्देश्य से कार्य करना।

रेलवे स्टेशन अथवा चलती हुई ट्रेन में घटनाओं के विषय में सूचनाएं — रेलवे स्टेशन अथवा चलती रेलगाड़ी से कॉल प्राप्त होने की स्थिति में कॉल आपरेटर को यह ध्यान में रखना होगा कि रेलवे के परिसर एवं गतिशील गाड़ियों में शासकीय रेलवे पुलिस (जीआरपी) तथा रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) की तैनाती केवल इन्हीं क्षेत्रों तक ही सीमित रहती है। दोनों तरफ के सिग्नल के बाद क्षेत्रीय पुलिस का क्षेत्राधिकार रहता है। अतः पुलिस सहायता हेतु प्राप्त किसी सूचना पर सभी ऐजेन्सियों द्वारा कार्यवाही की अपेक्षा रहती है।

Chapter 04

विषिष्ट प्रकार के कॉल पर प्रतिक्रिया कैसे दें

वॉयस, कॉल, एस.एम.एस, एम. एम. एस, मिस कॉल, अधूरी कॉल से आपदा का आकलन कैसे करे ?

(How to sense Emergency over audio calls, SMS, MMS, Miss Call, incomplete call)

डायल.100 पर आनेवाली हर कॉल को गम्भीरता से लिया जाना चाहिये ।प्रत्येक कॉल ध्यानपूर्वक सुनना चाहिये कॉल की गम्भीरता का अनुमान अनुभव तथा सूझबूझ से लगाया जा सकता है ।

वायस कॉल –

डायल-100 में अधिकांश काल वायस कॉल होती है हमारा ध्येय वाक्य कहता है 100 लगाओ पुलिस बुलाओ आई हुई कॉल को पूरे ध्यान से सुनकर सही जानकारी प्राप्त कर सही समय पर पीडित को सहायता करना हमारा लक्ष्य है। कभी –कभी कॉल के वजाय कोई आडियो रिकार्डिंग भी दे सकता है । अतः इसे सिस्टम पर मार्क करना चाहियें ।

इस तरह के कॉल मे निम्न जानकारी दे –

- अगर कॉलर खुद बात कर रहा है, तो उससे उपयुक्त एवं सुसंगत जानकारी ले जिससे उसकी गम्भीरता को समझने में आसानी होती है। आनावष्यक प्रश्न पूछने से कॉल करने वाला झुझला सकता है । और महत्वपूर्ण न पूछने से कोई तथ्य छूट सकता है जिससे कार्यवाही की गुणवत्ता प्रभावित हो सकती है ।
- अगर आडिओ कॉल आता है तो उस रिकॉर्डिंग की वैधता का परीक्षण करे तभी कार्यवाही करे ।
- पीडित को या रिकॉर्डिंग को सुनते समय आनेवाली अन्य आवाजों को भी सुन ले। उदाहरण के तौर पर रेल की आवाज आने पर वह किसी रेल पटरी या रेलवे स्टेशन के पास से बात कर रहा है।

निम्न कारणों से हम वायस कॉल से आपात स्थिति का पता लगा सकते है –

- पीडित के बोलने का तरीका घबराहट
- पृष्ठ भूमि की अन्य आवाजें जैसे मारपीट रोने की आवाज चीख पुकार बोली की आवाज आदि

मिस्ड कॉल –

एक मिस्ड कॉल डेस्क भी बनाती है। जहाँ ऑपरेटर कम डिस्पेचर केवल ऐसे मिस्ड कॉल पर ही कार्यवाही करेगा जिस पर कॉल ब्रेक करने पर ऑपरेटर ,कॉल टेकर, का कॉल नहीं लगा है। या कॉल तो लगा किन्तु कोई जबाव नहीं मिला या संदेह उत्पन्न करने वाली आवाज या पृष्ठ भूमि प्रगट हो रही है यदि मिस्ड कॉल पर जबाव तो आ रहा है परन्तु जबाव से संदेह उत्पन्न हो रहा है। तो भी एफ आर वी को सत्यापन के लिये भेजा जावेगा। मिस्ड कॉल की लोकेशन जानने के लिये डायल-100 के लीगल नोडल ऑफीसर को Telco के लीगल नोडल आफीसर से संपर्क कर सम्बन्धित फोन का caf और लोकेशन लेनी है ।

गम्भीर घटनाओं में पीडित कॉल करने की कोषिष करता है परन्तु किसी कारणवश वह कॉल कट कर देता है या अन्य कारण वश कट हो जाता है ऐसे समय यह कॉल मिस्ड कॉल के रूप में आती है इस तरह के कॉल पर निम्न कार्यवाही किया जाना चाहिये

मिस्ड कॉल से दिये हुये व्यक्ति के फोन नंबर पर कॉल बैक करे और पता करे कि मिस्ड कॉल क्यों किया गया था यदि प्रथम बार में कॉल न लगे तो कम से कम तीन बार कॉल करने का प्रयास करें ।

यदि यह नंबर बंद या कबरेज क्षेत्र के बाहर हो गया है। तो यह कॉल बैध भी हो सकता है अतः इस पर कार्यवाही करनी है

किसी भी तरह से उत्तर न मिलने पर अगली कार्यवाही के लिये नंबर को मिस्ड कॉल डेस्क को देवे यदि मिस्ड कॉल से संदेहास्पद जबाब आ रहा है तो लोकेशन पूछकर उस लोकेशन पर एफ आर वी भेजकर वस्तु स्थिति पता करनी है

निम्न कारणों से पीड़ित मिस्ड कॉल कर सकते है –

- फोन की बैट्री खत्म हो जाना, फोन का कवरेज क्षेत्र से बाहर चले जाना या फोन का बन्द हो जाना।
- पीड़ित को कॉल करते समय कुछ विपत्ति आ जाये, जिस वजह से वह कॉल कट कर सकते है।
- पीड़ित पर हमला हुआ हो और वह गंभीर जखमी या बेहोष हो गया हो।
- पीड़ित चलते वाहन या रेलगाडी मे हो चलते-चलते कवरेज क्षेत्र के बाहर आ गया हो
- पीड़ित को फोन लगाते देख आक्रमणकारी ने देख लिया हो और पीड़ित कुछ बोल न सका हो या आक्रमणकारी ने फोन छीन लिया हो

अधूरा कॉल –

- घटनाओं की गंभीरता, तकनीकी बाधा कॉल ड्राप या किसी शॉक की वजह से लोगों का कॉल अधूरा रह सकता है।
- अधूरी कॉल से जानकारी रह जाती है और कदापि पीड़ित ज्यादा संकट में हो सकता है। इसके कई कारण हो सकते हैं। ऐसी परिस्थिति में-पुनः कॉल लगायें और पूरी जानकारी लेने की कोषिष करें।
- कॉल न लगे तो लीगल नोडल ऑफीसर के माध्यम से caf और लोकेशन का पता लगाये और आगे की कारवाई करें।

एस एम एस –

कई स्थितियों में अगर पीड़ित व्यक्ति कॉल नहीं कर सकता तो वह एसएमएस की मदद से जानकारी दे सकता है। डायल-100 सिस्टम में एसएमएस देखने और उस पर कार्यवाही के लिये प्रथक टीम होगी एसएमएस के बारे में निम्न जानकारी ले।

- एसएमएस में क्या संदेश लिखा है।
- एसएमएस किस नंबर से आया है।
- वह नंबर किस व्यक्ति के नाम पर है।
- अभी उस नंबर का लोकेशन क्या है।
- लोकेशन के लिये टेलीफोन कंपनी के नोडल आफीसर से जानकारी लेनी होगी।

निम्न कारणों से पीड़ित एसएमएस कर सकता है-

- अपहरण की स्थिति
- पीड़ित छुपा हुआ है और आवाज नहीं कर सकता
- पीड़ित को बात करना ही नहीं आता; गूंगा हो सकता है, आदि....
- परेशान करने वाला prank कॉल है।
- गोपनीय तौर पर कोई सूचना देना चाहता है।
- सूचना तो देना चाहता है किन्तु ज्यादा बात करने को इच्छुक नहीं है।

एमएमएस –

कई घटनाओं की वास्तविक स्थितियों को दर्शाने हेतु पीड़ित या प्रत्यक्षदर्शी उसकी विडिओग्राफी कर आप तक एसएमएस के रूप में भेज सकता है। आज कल इसके लिये whats app का भी काफी उपयोग होता है।

ऐसी स्थितियों में निम्न बातों को ख्याल रखना चाहिए –

- जिस मोबाईल नंबर से यह एमएमएस आया है उस व्यक्ति से संपर्क करने की कोषिष करें।
- शायद वह डर से अपनी पहचान को छुपाना चाहेगा तब उसे यह दिलासा दिलाई जाये के उसकी पहचान छुपाई जा सकती है।
- उससे वारदात की पूर्ण जानकारी प्राप्त करेंगे
- एसएमएस की वैधता का परीक्षण FSL राज्य न्यायालयिक विज्ञान प्रयोगशाला से कराये।

निम्न कारणों से पीडित या प्रत्यक्षदर्शी एमएमएस कर सकते है –

- घटना की सही जानकारी देने हेतु
- घटना घटित होते समय किसी ने उसकी वीडिओग्राफी कर दी।
- पूरे साक्ष्य के साथ सूचना देना चाहता है।

मात्र सूचना प्राप्त करने के लिये किये गये कॉल –

किसी भी कंट्रोल रूम में 25–30 प्रतिशत कॉल ऐसी जानकारी प्राप्त करने के होते है जिनका या तो पुलिस से संबंध नहीं होगा या केवल किसी अधिकारी का दूरभाष/कार्यालय एवं आवास का पता पूछने के लिये कॉल किया जाता है। यह एस.ओ.पी. इन्ही परिस्थितियों के लिये है—

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के अंतर्गत प्रत्येक शासकीय विभाग एवं उनके अधीनस्थ कार्यालयों के अधिकारियों के दूरभाष, कार्यालय एवं कहीं कहीं पर आवासीय पते की जानकारी विभाग की आधिकारिक वेबसाइट/पोर्टल (ऑफिशियल वेबसाइट) पर दी जाती है। अतः राज्य पी.सी.आर. में इसका डाटाबेस मेन्टेन करना होगा। शासन की डायरी एवं विभिन्न विभागों द्वारा समय-समय पर जारी टेलीफोन डायरी से भी यह डाटाबेस तैयार किया जा सकता है। मुख्यमंत्री हेल्पलाइन में भी तमाम जानकारी रहती है।

यद्यपि सामान्यतः डायल 100 के राज्य स्तरीय कंट्रोल रूम को ऐसी कॉल को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिये। परन्तु आमजन के लिए एक मित्रवत् पुलिस ऐजेंसी की छवि के अनुरूप उन्हें इस श्रेणी की कॉल का भी यथासंभव समाधान करना श्रेयस्कर होगा।

लोकसेवा एवं आपदा सेवा से सम्बंधित मुख्यतः निम्न जानकारी का विवरण डाटाबेस में रखा जाये।

- समस्त हेल्पलाइन।
- अग्निशमन सेवा केन्द्र।
- आपदा प्रबंधन कार्यालय।
- शव दहन वाहन सेवा।
- सर्पदंष विशेषज्ञ।
- सभी मुख्य शासकीय चिकित्सालय/औषधालय।
- रक्त बैंक (ब्लड बैंक)।
- रेल्वे विभाग के स्थानीय कार्यालय।
- डाक एवं तार विभाग के स्थानीय कार्यालय।
- सतर्कता एवं भ्रष्टाचार निवारण ऐजेंसी के (लोकायुक्त, सीबीआई, सीआईडी आदि) के नोडल अधिकारी।
- मोबाईल नेटवर्क कम्पनियों के ग्राहक सहायता सशुल्क के नम्बर।
- सभी संभागों के आयुक्त।
- सभी जिला कलेक्टर।

- सभी रजिस्ट्रार उच्च-न्यायालय एवं जिला न्यायाधीश, समस्त मुख्य न्यायिक दण्डाधिकारी।
- सभी नगर निगमों के मेयर/मुख्य कार्यपालिक अधिकारी/प्रशासक।
- समस्त मुख्य कार्यपालिक अधिकारी जिला पंचायत।
- सभी जिलों के मुख्य चिकित्सा अधिकारी म.प्र. विद्युत विभाग के संभागीय एवं जिला कार्यालय।
- संभागीय एवं जिला कार्यालय, लोक सार्वजनिक निर्माण विभाग के संभागीय/जिला कार्यालय।
- वन एवं वन्य प्राणी संरक्षक विभाग के संभागीय/जिला कार्यालय।
- लोक स्वास्थ्य अभियांत्रिकी संभागीय जिला कार्यालय।
- सिंचाई विभाग के संभागीय जिला कार्यालय।
- संभागीय/जिला नगर सेना एवं सिविल डिफेंस कार्यालय।
- समस्त सांसद एवं विधायकगण।
- मुख्यमंत्री एवं गृहमंत्री कार्यालय।
- राजनीतिज्ञों के राज्य कार्यालय।
- समस्त मंत्रीगण।
- समस्त मंत्रीगण के निज सचिव।
- आबकारी एवं बिक्री कर विभाग के संभागीय/जिला कार्यालय।
- परिवहन विभाग के संभागीय/जिला कार्यालय।
- आकाशवाणी/दूरदर्शन एवं अन्य चैनल।
- जनसंपर्क कार्यालय संभागीय/जिला विभिन्न समाचार पत्रों के कार्यालय।
- बस स्टैंड, रेल्वे स्टेशन, एयरपोर्ट, मेट्रो टैक्सी आदि के नम्बर।
- सभी विश्वविद्यालयों के रजिस्ट्रार।
- केन्द्रीय सरकार के अन्य कार्यालय उदाहरणार्थ सी.बी.आई., आई.बी., सी.आर.पी.एफ, सी.आई.एस.एफ., आर.पी.एफ., प्रेस इन्फारमेशन ब्यूरो आदि।
- केन्द्र सरकार के नई दिल्ली स्थित कुछ कार्यालय गृह मंत्रालय, सी.बी.आई., आई.बी., सीआरपीएफ आदि।
- विभिन्न विभागों के राज्य स्तरीय कंट्रोल रूम।
- राजधानी, संभाग एवं जिला स्तरीय राजकीय विश्राम गृह।
- पर्यटन विभाग के संभागीय जिला कार्यालय।
- सेवानिवृत्त राजपत्रित पुलिस अधिकारी।
- उपरोक्त महत्वपूर्ण कार्यालयों के यथासंभव फेक्स एवं ई-मेल एड्रेस।

उपरोक्त सूची को आवश्यकता एवं अनुभव अनुसार समय-समय पर समीक्षा कर अतिरिक्त जानकारी एकत्रित कर रखी जावे है।

- सभी सूचना-प्राप्तकर्ताओं से शिष्ट एवं विनम्र लहजे में वार्तालाप किया जावे तथा दूसरी तरफ किसी उकसाने की बात करने पर भी आवेश में आये बिना उन्हें शालीनता से अवगत करा दिया जावे कि जो जानकारी दी जा सकती थी वह प्रदाय कर दी गई है एवं उससे अधिक जानकारी देना संभव नहीं। यह भी बता दिया जावे कि उनका पूरा वार्तालाप रिकार्ड किया जा रहा है। इससे वे भी अशालीन वार्तालाप की प्रवृत्ति से बचेंगे।
- जैसा कि पूर्व में ही उल्लेख किया गया है कि, डायल 100 तंत्र का मुख्य उद्देश्य पुलिस सहायता चाहने वाले नागरिकों की सर्वोच्च प्राथमिकता तथा सहायता करने से संबंधित है। पुलिस कार्रवाई से असंबंधित सुविधाओं की जानकारी प्रदान करने का कार्य गौण श्रेणी में आता है। अतः इस विषय पर कार्यवाही करते समय यह ध्यान रखा जावे कि ऐसा करने से डायल 100 पीसीआर के मुख्य दायित्वों के निर्वहन पर कोई प्रतिकूल प्रभाव असामान्य स्तर तक न पड़े।

इस श्रेणी में निम्न प्रकार की काल हो सकती हैं—

- अनावश्यक वार्तालाप करना/महिला स्टाफ से अनुचित वार्तालाप करना।
- खाली (ब्लैक) काल करना।
- झूठी/भ्रामक सूचना देना।

ऐसे कॉल की संख्या 10 से 15 प्रतिशत तक रहती है। आमजन को आपदा स्थिति में तत्काल सहायता प्रदान करने हेतु स्थापित विभिन्न हेल्प लाईन/संपर्क लाईन (सेवा) पर उलजलूल एवं शरारती प्रकृति के एवं झूठे तथा भ्रामक कॉल का किया जाना बहुधा देखा गया है। इससे न केवल ड्यूटी पर तैनात स्टॉफ को परेशानी होती है बल्कि वास्तविक रूप से पुलिस की अविलंब सहायता/हस्तक्षेप मांगने वाले सूचना-प्राप्तकर्ताओं को अनुकूल एवं सामयिक सहायता प्रदान करने की प्रक्रिया में अनावश्यक बाधा भी पड़ती है। पुलिस की डॉयल 100 सुविधा पर भी इस प्रकार की शरारत पूर्ण एवं निरर्थक कॉल आना अनपेक्षित नहीं होगा। अतः ऐसे सूचनादाताओं/व्यक्तियों की गैरजिम्मेदाराना हरकतों पर अंकुश लगाने के लिए ड्यूटी पर तैनात स्टॉफ एवं उनके पर्यवेक्षक अधिकारियों को सूझ-बूझ के साथ काम लेना चाहिए। ऐसे व्यक्तियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए धैर्य एवं वाक्कौशल से निरूत्साहित करना चाहिए। इस प्रयोजन से किये जाने वाले उपाय निम्नानुसार है—

- एक बार किसी व्यक्ति द्वारा विषय से हटकर अथवा इरादतन शरारत के निहितार्थ बात की जाती है तो उसके साथ से शालीनता से संवाद करते हुए यह समझने का प्रयास करना चाहिये कि इसमें वास्तव में परेषान व्यक्तियों तक पुलिस सहायकता पहुंचाने में बाधा आती है यह बताते हुये कि उसे कॉल की रिकार्डिंग उसके नंबर सहित हो रही है ऐसा आचरण नही करने की हिदायत देना चाहिये
- इस प्रकार की हरकत करने वाले तमाम व्यक्ति छद्मनाम या झूठे KYC प्रपत्रों के आधार पर कनेक्शन लेते हैं। अतः संबंधित मोबाईल सेवा प्रदाता कम्पनी को सूचित करना चाहिये। यदि मोबाईल कम्पनी सहयोग न करे तो TERM सैल को सूचना देकर मोबाईल कम्पनी पर कार्यवाही हेतु लिखना चाहिये। राज्य PCR में KYC तथा TERM सैल से समन्वय कार्य के लिये एक inspector/DSP (Technical) को नामांकित किया जावेगा
- ऐसे व्यक्ति का फोन नंबर अलग “Black List” रिकार्ड में रख लेना चाहिए और उसका पता भी ज्ञात कराकर रजिस्टर/रिकार्ड में दर्ज कर लेना चाहिए। स्थानीय थाना को सूचित कर उसे स्थानीय थाना के माध्यम से समझाइश दिलवाना चाहिये।
- ऐसी झूठी कॉल करने वाले व्यक्ति का टेलीफोन नंबर/पता रिकार्ड पर किया जाकर अलग रजिस्टर में दर्ज किया जावे।
- ऐसे व्यक्ति द्वारा पुनः इस प्रकार की कॉल करने पर उसे उसकी पूर्व कॉल का स्मरण कराते हुए समझाईश देने के साथ-साथ चेतावनी भी देनी चाहिए कि उसके इस कदाचरण के लिए उसके विरुद्ध वैधानिक कार्यवाही की जा सकती है क्योंकि उस हेतु उसके कदाचरण की पुष्टि हेतु साक्ष्य कंट्रोल रूम के रिकार्ड में आ चुकी है। सामान्यतः इस विधि से शरारती सूचनादाता द्वारा पुनरावृत्ति की संभावना काफी कम हो जावेगी।
- उपरोक्त अनुसार समझाइश एवं चेतावनी देने के बावजूद ऐसे व्यक्ति शरारती /अश्लील इरादे से कॉल करके अपने कदाचरण की पुनरावृत्ति करता है तो उसकी कॉल का रिकार्ड तैयार करके जिसमें उसके द्वारा पूर्व में की गई कॉल भी शामिल हो, पीसीआर प्रभारी के माध्यम से उस जिले के पुलिस अधीक्षक को वैधानिक कार्यवाही हेतु प्रतिवेदन भेजना चाहिए। पुलिस द्वारा इस प्रकार के कदाचरण के लिए आई.पी.सी की धारा 189, 268, 291, 353, 506, 507, 509, तथा धारा 34 पुलिस एक्ट एवं टेलीग्राफ एक्ट के अंतर्गत

भी कार्यवाही की जा सकती है। सूचनादाता द्वारा यदि डॉयल 100 पीसीआर को कोई झूठी सूचना दी जाती है तो यह धारा 182 आई.पी.सी के अंतर्गत अपराध होने के साथ-साथ 268 एवं 291 आई.पी.सी के अंतर्गत दण्डनीय है।

- सूचना पर पीसीआर वेन के घटनास्थल पर पहुँचने पर यदि सूचना असत्य पायी जाती है तो सूचनादाता से सम्पर्क कर उसे आवश्यक समझाईश देंगे और रिपोर्ट दर्ज करेंगे।
- ऐसे झूठे कॉल्स की जांच करते समय इस बिन्दु पर भी जांच करना आवश्यक होगा कि इस प्रकार से पीसीआर वेन को उसके निर्धारित स्थल से अन्यत्र कतिपय घटनास्थल पर भेजकर क्या पीसीआर वेन के निर्धारित स्थल के आस-पास कोई अपराध तो घटित नहीं किया गया है। ऐसे प्रकरणों में यह कृत्य अपराधिक षड्यंत्र की कड़ी माना जायेगा और वास्तविक रूप से घटित अपराध के अपराधियों के साथ झूठी सूचना देने वाले को भी सह अभियुक्त बताया जाकर कार्यवाही की जावेगी। जो अपराध धारा 120 बी, 182, 221, 417 आई.पी.सी. एवं सहपाठित घटित अपराध की धाराओं के अंतर्गत होगा।
- ऐसे सूचनादाता का यह कदाचरण अपराध घटित करने की एक नवीन कार्य प्रणाली मानकर इसका प्रतिवेदन प्रभारी डीएसपी द्वारा जिला पुलिस अधीक्षक को भी भेजा जावेगा।
- सूचनादाता द्वारा यदि कॉल ऑपरेटर को किसी प्रकार की धमकी दी जाती है इसका तत्काल समुचित संज्ञान लेते हुए इसका प्रतिवेदन पुलिस अधीक्षक को कॉल रिकार्ड के साथ भेजकर वैधानिक कार्यवाही हेतु प्रेषित किया जावेगा।
- ऐसी सूचना देने वाले व्यक्ति को उसका व्यक्तिगत विवरण प्राप्त करने के साथ-साथ सूचना देते समय उसकी भौतिक लोकेशन की जानकारी भी उसके मुख से बुलवाकर रिकार्ड कर ली जावे। मोबाईल फोन से की गई कॉल की स्थिति में जांच में यह पता लगाना आसान हो जावेगा कि पीसीआर को कॉल करने के समय उसकी वास्तविक भौतिक लोकेशन कहाँ थी। इस विवरण में सत्य तथ्य प्रकट होने पर ऐसे सूचनादाता के विरुद्ध वैधानिक कार्यवाही को साक्ष्य के रूप में बल मिलेगा।
- यदि कॉल ऑपरेटर कोई महिला हो तो कॉल करने वाले ने यदि अश्लील भाषा एवं अश्लील आचरण करने का प्रयास किया है तो उसका यह कृत्य धारा 509 आई.पी.सी सहपाठित धारा 354 आई.पी.सी. एवं टेलीग्राफ एक्ट के अंतर्गत दंडनीय अपराध होगा। इस संबंध में पुलिस अधीक्षक को भेजे जाने वाले प्रतिवेदन में इसका समावेश किया जावेगा।
- **Blank call** पर “**Call back**” करने से पूर्व **Blank Call** को ध्यान से सुन लेना चाहिये। यदि **Back Ground** में रोने/चिल्लाने की आवाज आ रही है तो समझ लेना चाहिये कि कॉल करने वाला परेशानी में है और **Call back** करने से भी उसकी सुरक्षा को खतरा हो सकता है।
- काल बैंक कार्रवाई शिफ्ट निरीक्षक द्वारा सावधानीपूर्वक परन्तु तत्परता से करायी जायेगी ताकि पीसीआर सेवा की सार्थकता एवं दक्षता का स्तर आमजन के अपेक्षा के अनुसार कायम रखा जा सके। इस हेतु निरंतर आने वाली कॉल्स की समीक्षा नियमित रूप से करके उचित प्रकरणों में आवश्यक कदम यथाशीघ्र उठाते रहेंगे।

महिला बच्चों और वरिष्ठ नागरिकों सम्बन्धी अपराधों की सूचना आने पर की जाने वाली कार्यवाही

- महिला ,बच्चों और वरिष्ठ नागरिकों की सूचना पर कार्यवाही के लिये पृथक से एसओपी है इसी एस ओ पी के अनुसार कार्यवाही की जावेगी ।
- इसके अलावा इन वर्गों के कल्याण के लिये प्रत्येक जिले में कुछ प्रशिक्षित एवं कर्तव्यनिष्ठ एनजीओ स्वयंसेवी संस्थायें /सामुदायिक संस्थायें भी होती हैं । राज्य पीसीआर में इनका भी डाटाबेस है अतः डिस्पेचर को इन संस्थाओं को भी सूचित करने के लिये एफआरवी प्रभारी को बताना है एफआरवी प्रभारी घटना स्थल का भ्रमण कर पीडित से संपर्क कर उसकी सहमति प्राप्त करके ऐसी स्थानीय संस्था को मदद कें लिये सूचित करेगा
- इन वर्गों के पीडितों के साथ बातचीत करने और इनसे जानकारी प्राप्त करने में कॉल टेकर और एफआरवी स्टाप की **soft skills** का बहुत ज्यादा महत्व है । अतः इस पर ज्यादा ध्यान देना है ।

Chapter 05

विभिन्न परिस्थितियों में ऑपरेटर ,डिस्पेचर एवं एफआरवी के दायित्व

• कॉल टेकर

सामान्य दायित्व

- फोन करने वाले सूचनादाता (कॉलर) से उसकी स्वयं की जानकारी— नाम, पता, घटनास्थल की यथासम्भव सटीक लोकेशन लेकर डाटा एन्ट्री करना।
- सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना। संभव है कि कुछ मामलों में सूचना दाता अपनी पहचान छिपाना चाहे अथवा सूचना दाता एक हितबद्ध पक्ष हो या अपनी निजी रंजिश के कारण अपने विरोधी को पकड़वाना चाहता हो या फंसाना चाहता हो या पुलिस बुलवाकर केवल बेईज्जत कराना चाहता हो।
- सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान की जानकारी लेना।
- सूचनादाता यदि अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करना चाहिये। सूचनादाता से यह पूछा जावेगा कि क्या वह इस विषय पर पुनः सम्पर्क किया जाना पसंद करेगा।
- सदैव शिष्ट/सौम्य लहजे/सहानुभूति पूर्वक वार्तालाप करें। कई सूचनादाता काफी बातूनी होते हैं और रुचि लेकर बात करने से वे काफी जानकारी दे देते हैं।
- टेलीफोन कंपनी से प्राप्त कॉलर आईडेंटिफिकेशन तथा लोकेशन आईडेंटिफिकेशन की जानकारी यदि मौखिक रूप से दी जानकारी से मैच नहीं कर रही है तो सिस्टम में "अलर्ट बटन" मार्क करना है।
- अहिन्दी भाषी या विदेशी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर सम्बन्धित भाषा के जानकार व्यक्ति से बात कराने का प्रयास करेगा। सामान्यतया अंग्रेजी समझने वाले अधिकारी कन्ट्रोल रूम में हो सकते हैं। किन्तु अन्य भाषाओं की जानकारी रखने वालों का एक डाटाबेस कन्ट्रोल रूम में रखा जायेगा।
- आवश्यक जानकारी की डाटा इन्ट्री कर सूचना कॉल को आपरेटर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।
- प्रेस/ मीडिया यदि सीधे ही 100 नम्बर डायल कर जानकारी लेना चाहता है तो उसे DSP/SP प्रभारी राज्य पुलिस कन्ट्रोल रूम का नम्बर देना चाहिये। आपरेटर स्वयं कोई जानकारी नहीं देगा। न तो खण्डन करेगा और न ही सूचना प्राप्त होने की पुष्टि करेगा। यह जानकारी प्रभारी कन्ट्रोल रूम द्वारा ही दी जा सकती है।

• SOP वार विशिष्ट अतिरिक्त दायित्व

SOP04 सामान्य कानून व्यवस्था

- डायल 100 सेवा प्रभावी होते ही यह भी सम्भव है कि कुछ विशिष्ट व्यक्तियों के स्टाफ के सदस्य या समर्थक "व्यवस्था" लगाने की अपेक्षा से सीधी डायल 100 कन्ट्रोल रूम में व्ही.आई.पी के भ्रमण/दौरे की जानकारी दें। ऐसे प्रकरणों में केवल सम्बंधित थाना, थाना प्रभारी, जिला पीसीआर, जिले के रक्षित निरीक्षक एवं डीएसबी प्रभारी को सूचित करना पर्याप्त होगा। सामान्यतः ऐसे मामलों में डायल 100 एफ.आर.वी. वेन भेजने की आवश्यकता नहीं होगी।

SOP05 गंभीर कानून व्यवस्था

- प्राप्त सूचना की गंभीरता का आंकलन कर उसे तुरंत ही शिफ्ट प्रभारी निरीक्षक को अवगत कराना । फ्लोर अलर्ट जारी करना ।

SOP08 रेलवे स्टेशन-ट्रेन में घटना

- रेल यात्रियों में काफी संख्या में गैर हिन्दी भाषी चलते हैं और उनमें से सहायता के लिए फोन आ सकते हैं। अतः स्टेट पीसीआर में विभिन्न भाषाओं के जानकार दुभाषियों के डाटाबेस में से आवश्यकता तथा उपलब्धतानुसार Three Party Conference करके सूचना का सार समझा जावेगा और तदनुसार कार्यवाही की जावेगी ।
- ट्रेनों में घटित घटना का संबंध ट्रेन में सफर कर रहे यात्रियों तथा निरंतर गतिशील घटनास्थल से होता है इस कारण ट्रेनों में घटित घटना की सूचना पर निम्न बिंदुओं पर भी अतिरिक्त जानकारी आपरेटर को एकत्रित करना आवश्यक होगी:-

- a. सूचनादाता का नाम पता एवं टेलीफोन नम्बर ।
- b. कार्यालय अथवा आवास का पता स्टेशन होने की स्थिति में स्टेशन का नाम तथा प्लेटफार्म संख्या जिससे संबंधित घटना की सूचना दी जा रही है।
- c. यदि घटना ट्रेन में हुई है तो ट्रेन का नाम, नम्बर, अंतिम लोकेशन तथा ट्रेन कहां से कहां जा रही है।
- d. आरोपी के बारे में सूचनादाता को यथासंभव ज्ञात जानकारी । सूचनादाता ट्रेन में कहां से चढ़ा है और उसको आगे किस स्टेशन पर उतरना है।
- e. घटना के समय ट्रेन किस स्टेशन को पार कर चुकी थी (यदि ज्ञात हो)
- f. ट्रेन का अगला स्टेशन (यदि ज्ञात है)
- g. ट्रेन के रुकने का पिछला स्टेशन (यदि ज्ञात है)
- h. ट्रेन के रुकने का अगला स्टेशन (यदि ज्ञात है)
- i. ट्रेन की चेन यदि खींच दी गयी है तो ट्रेन के रुके होने की स्थिति
- j. ट्रेन के कोच एवं क्लास की जानकारी।
- k. सूचना दाता के टिकट का पीएनआर नम्बर की जानकारी।
- l. घटना का सारांश में विवरण।
- m. घटना के फलस्वरूप किसी के घायल अथवा मृत होने की जानकारी।
- n. यदि कोई सम्पत्ति संबंधी अपराध हुआ है, तो सम्पत्ति का संक्षिप्त विवरण।

रेल पटरी, सिग्नल प्रणाली, पुलों एवं बिजली/संचार लाईन में कोई तोड़फोड़ की सूचना डायल-100 पर आने पर सूचनादाता से उसके व्यक्तिगत विवरण के साथ-साथ तोड़फोड़ संबंधी संपत्ति तथा घटनास्थल का ऐसा विवरण नोट करेगा जिससे फर्स्ट रिस्पॉंस टीम उस स्थल पर बिना किसी भटकाव/विलंब के शीघ्रातिशीघ्र पहुंच सके।

SOP10 आगजनी

घटना की सूचना यदि सूचनादाता ने निकटतम अग्निशमन एजेंसी को दे दी हो तो यह जानकारी भी सूचनादाता से लेनी है।

SOP14 आत्मदाह/आत्महत्या का प्रयास

- सूचना देने वाले से घटना से संबंधित अतिरिक्त सुसंगत ब्योरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई व्यक्ति मृत/घायल हो चुका है, की जानकारी लेना। इसके साथ-साथ यह भी ज्ञात कर लिया जाये कि आत्महत्या की धमकी देने वाला व्यक्ति किस ढंग से आत्महत्या करने को उतारू है अर्थात् वह किसी खंभे/पानी की टंकी/ऊंचे भवन पर चढ़कर या ट्रेन के सामने कूदकर या जहर पीकर घटना को अंजाम देने का प्रयास कर रहा है अथवा कोई हथियार, पेट्रोल डालकर या विस्फोटक सामग्री बांधकर विस्फोट करना चाहता है।
- कई बार ऐसा व्यक्ति स्वयं ही फोन कर पुलिस को बताता है कि वह ऐसा करने जा रहा है। यदि ऐसा है तो उसे फोन पर ढांडस (धैर्य) बंधाते हुये डिस्पेचर को बताना है कि वह तत्परता से दूसरे फोन से निकटतम FRV को वहां भेजकर उसे ऐसा करने से रोकने का प्रयास करना है।

SOP15 जहरीले पदार्थ/गैस रिसाव की घटना

- फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी नाम, पता, घटनास्थल की सटीक लोकेशन प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।
- पेट्रोलियम पदार्थों तथा विभिन्न औद्योगिक /जहरीली गैसों का फैलाव वातावरण में द्रुत गति से होता है। पेट्रोल आदि अत्यंत ज्वलनशील प्रकृति का पदार्थ होने के कारण इससे आग लगने एवं तेजी से फैलने की प्रबल सम्भावना रहती है। कई गैसों हवा में घुलनशील होती हैं। जबकि LPG जमीन पर सतह पर फैलती है। इसी प्रकार कई रसायन क्षरण कारक (Corrosive) होते हैं। अतः सूचनादाता से यथा सम्भव सटीक जानकारी लेने का प्रयास करना चाहिए।
- चूंकि जहरीली गैस का रिसाव/फैलाव तीव्रता से होता है, अतः राज्य PCR में सूचना आने पर "एलर्ट" नोटिस लगाया जावे।

SOP17 गंभीर बीमारी या महामारी

- इस प्रकार की घटनाओं में प्रभावी प्रतिरोधात्मक कार्यवाही करने का दायित्व स्वास्थ्य विभाग का होता है। उनके द्वारा प्रशिक्षित एवं व्यावसायिक रूप से दक्ष अमला प्रभावित क्षेत्रों में शीघ्र अतिशीघ्र कार्यरत हो जाए इस निहितार्थ पुलिस तंत्र से सहयोग अपेक्षित होता है। अतः आवश्यक जानकारी प्राप्त कर डाटा इन्ट्री करनी है। अग्रिम कार्यवाही डिस्पेचर स्तर से होगी।

SOP19 आतंकी हमला

- कई बार यह संभव है कि सूचना दाता स्वयं यह बात न समझ पाये कि घटना सामान्य अपराध की है या आतंकी स्वरूप की। अतः आपरेटर को अपने अनुभव से या कन्ट्रोल रूम में यदि घटना के विषय में कोई फोन लगातार आ रहे हैं, घटना की गंभीरता का अनुमान लगाना होगा।
- प्राप्त सूचना तुरन्त षिफ्ट प्रभारी निरीक्षक को बताना है।
- पीसीआर में यह आंकलन होते ही, कि घटना आतंकी घटना या विमान अपहरण की है, "आपदा स्थिति" की कार्यवाही करनी है। तुरन्त ही प्रभारी पुलिस महानिरीक्षक/उप पुलिस महानिरीक्षक तथा पुलिस अधीक्षक को यदि संभव हो तो राज्य पीसीआर पहुंचने के लिये सूचित करना है। यदि ऐसा संभव न हो तो उन्हें Three Party Conference में लेकर पीसीआर में कमाण्ड में रखना है।
- कई बार यह संभव है कि मीडिया के सदस्य शीघ्र जानकारी लेने के उद्देश्य से सीधे ही 100 नम्बर पर फोन लगा दें। ऐसे में तकनीकी रूप से यह संभव है कि जिस आपरेटर को यह मीडिया वाला काल ट्रांसफर हो, उसने घटना की सूचना वाला काल न सुना हो। ऐसी स्थिति में राज्य पीसीआर में तुरन्त ही पी.आर.ओ. को बुलाकर उनके माध्यम से मीडिया प्रबंधन उपयुक्त होगा। किन्तु जब तक पी.आर.ओ. राज्य कंट्रोल आवें, तब तक अन्य उपयुक्त वैकल्पिक अधिकारी जो तत्समय कंट्रोल रूम में उपस्थित हो, को पृथक से मीडिया प्रबंधन के लिये नामजद किया जावे। वस्तुतः राज्य पीसीआर में हर संभव वहां उपस्थित अधिकारियों में से किसी एक मीडिया प्रबंधन का दायित्व देना होगा और उसे इस कार्य का पृथक से प्रषिक्षण भी दिया जावे

ताकि वह रोज-रोज मीडिया से संवाद स्थापित करते-करते इतना निपुण हो जावे कि आपदा के समय ज्यादा विष्वास एवं कुशलता से यह कार्य कर सके।

SOP21 विमान अपहरण / बंधक बनाने की सूचना

- विमान अपहरण की घटना से निपटने के लिये यात्रियों के परिजनों की चिंताओं का समाधान करने के लिये एयरपोर्ट अथॉरिटी द्वारा कुछ विशेष दूरभाष नम्बर निर्धारित किये जाते हैं। इन पर टेलीफोन करने पर जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा सूचना चाहने वाले व्यक्ति को वस्तु स्थिति के बारे में यथोचित विवरण प्रदान किया जा सके। कंट्रोल रूम के आपरेटर एवं डिस्पेचर को भी इन दूरभाष नम्बरों का रिकार्ड अपने पास रखना चाहिये ताकि सूचना चाहने वाले को इसके बारे में वह सुगमता से अवगत करा सकें।
- यदि सूचना का स्वरूप ऐसा है कि विमान अपहरण या इस प्रकार की घटना भविष्य में एक दो दिन बाद की जावेगी तो सूचना से पी.सी.आर प्रभारी द्वारा केवल जिला पुलिस अधिक्षक, रेंज आई.जी. एवं ए.डी.जी गुप्त वार्ता को अवगत कराया जावेगा और कोई अन्य कार्यवाही उनके निर्देशानुसार ही की जावेगी यदि सूचना इस प्रकार की है कि ऐसी कार्यवाही दो-चार घंटे में ही की जावेगी तो इस S.O.P में उल्लेखित अन्य कार्यवाहियां भी आवश्यकतानुसार प्रारंभ करा दी जावेगी।

SOP22 चुनाव अपराध

- सूचना देने वाले से घटना से संबंधित अतिरिक्त सुसंगत ब्यौरा / जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत / घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान, मतदाताओं को मतदान करने से रोकना, धमकाना, मतदान केन्द्र पर कब्जा कर लेने इत्यादि की जानकारी लेना।
- इस प्रकार की सूचना पर निम्न बिंदुओं पर भी अतिरिक्त जानकारी आपरेटर को एकत्रित करना आवश्यक होगी:

SOP23 मात्र सूचना प्राप्त करने के लिये गये कॉल

किसी भी कंट्रोल रूम में 25-30 प्रतिशत कॉल ऐसी जानकारी प्राप्त करने के होते हैं जिनका या तो पुलिस से संबंध नहीं होता या केवल किसी अधिकारी का दूरभाष / कार्यालय एवं आवास का पता पूछने के लिये कॉल किया जाता है। यह एस.ओ.पी. इन्ही परिस्थितियों के लिये है-

- सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के अंतर्गत प्रत्येक शासकीय विभाग एवं उनके अधीनस्थ कार्यालयों के अधिकारियों के दूरभाष, कार्यालय एवं कहीं कहीं पर आवासीय पते की जानकारी विभाग की अधिकारिक वेबसाइट / पोर्टल (ऑफिशियल वेबसाइट) पर दी जाती है। अतः राज्य पी.सी.आर. में इसका डाटाबेस मेन्टेन करना होगा। शासन की डायरी एवं विभिन्न विभागों द्वारा समय-समय पर जारी टेलीफोन डायरी से भी यह डाटाबेस तैयार किया जा सकता है। मुख्यमंत्री हेल्पलाइन में भी तमाम जानकारी रहती है।
- यद्यपि सामान्यतः डायल 100 के राज्य स्तरीय कंट्रोल रूम को ऐसी कॉल को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिये। परन्तु आमजन के लिए एक मित्रवत् पुलिस एजेंसी की छवि के अनुरूप उन्हें इस श्रेणी की कॉल का भी यथासंभव समाधान करना श्रेयस्कर होगा। कभी-कभी वरिष्ठ अधिकारी या जन प्रतिनिधि भी कंट्रोल रूम काल करके दूरभाष संपर्क क्रमांक जानना चाहता है। ऐसे काल आपरेटर स्तर पर कहीं निराकृत होंगे। जानकारी नीचे दी गई नीति के अनुसार ही देनी है।

अतः राज्य कंट्रोल रूम को निम्नानुसार कार्यवाही करनी चाहिये:-

- सार्वजनिक रूप से प्रकाशित और डाटाबेस में शामिल कार्यालयीन दूरभाष नम्बर, निवास के शासकीय दूरभाष नम्बर, शासकीय मोबाईल नम्बर दिये जा सकते हैं।
- निजी मोबाईल नम्बर, आवास का पता (जो अधिकृत रूप से प्रकाशित नहीं है) सामान्यतः नहीं दिये जावेंगे भले ही वह डाटाबेस में शामिल हो।

- सैन्य अधिकारियों, आसूचना अधिकारियों के नाम पते संपर्क दूरभाष क्रमांक नहीं दिये जावेंगे।
- अत्यंत वरिष्ठ अधिकारियों, शासन के सदस्यों के नम्बर मांगे जाने पर उनके निज सहायकों का ही नम्बर बताया जावेगा।
- देश से बाहर से आने वाले कॉल पर कोई नम्बर नहीं बताया जावेगा। उसे ई-मेल करने को कहा जावेगा।
- किसी के भी परिवार के सदस्यों या निजी जानकारी नहीं दी जावेगी। किंतु किसी के द्वारा उनके विषय में ऐसी जानकारी चाही जा रही है, यह संबंधित अधिकारी को अवगत करा दिया जावेगा।

SOP27 गुमशुदा व्यक्ति

- सूचना देने वाले से गुमशुदा से संबंधित ज्यादा से ज्यादा ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, जैसे गुमशुदा व्यक्ति का नाम, पिता का नाम, उम्र, रंग, लिंग, हुलिया, पहने हुए कपड़े, पहचान चिन्ह आदि तथा गुमशुदा व्यक्ति किस दिनांक को, किस स्थान पर एवं किस स्थिति में अन्तिम बार देखा गया आदि की जानकारी प्राप्त करना।
- यदि सूचनादाता के पास गुम व्यक्ति का फोटो है और वह स्मार्ट फोन का उपयोग कर रहा है, जिसमें व्हाट्सएप है तो उससे एक पूर्व निर्धारित नम्बर (नम्बर सिस्टम में कन्फिगर कर इसका प्रचार प्रसार किया जाना है) पर फोटो भेजने का आग्रह किया जावेगा।

SOP28 सायबर अपराध

- किस प्रकार का अपराध घटित हुआ है, की संपूर्ण जानकारी, यदि अपराध बैंक फ्राड से संबंधित है तो बैंक डिटेल्स, अपराध में जो फोन प्रयुक्त हुये हैं उनके नम्बर इत्यादि। यदि फेसबुक से संबंधित है तो यूजर नेम यूआरएल इत्यादि की जानकारी लेकर डाटा इन्ट्री करना।

SOP29 पुलिस के विरुद्ध शिकायत

डायल-100 कन्ट्रोल रूम में पुलिस कर्मचारियों/अधिकारियों के विरुद्ध सूचना/शिकायत प्राप्त हो सकती है। सूचनाएँ निम्न श्रेणी की हो सकती हैं :-

1. किसी व्यक्ति को वैधानिक गिरफ्तारी के बिना पुलिस हिरासत में रखने की सूचना
2. पुलिस हिरासत में प्रताड़ित करना/भूखा रखने की सूचना
3. पुलिस हिरासत में मृत्यू की सूचना
4. पुलिस हिरासत में बीमार होने/घायल होने की सूचना
5. पुलिस हिरासत में दुर्व्यवहार न करने/छोड़ने के लिए रिश्वत मांगने की सूचना
6. जब्ती पंचनामा बनाये बिना सामग्री जब्त करने की सूचना
7. महिला बंदी से अभद्र व्यवहार करने की सूचना
8. पुलिस हिरासत में बलात्कार/अप्राकृतिक कृत्य होने की सूचना
9. शिकायत करने के बावजूद एफ.आई.आर. दर्ज न करने की सूचना
10. विवेचना में ढील देने- अपहृत संपत्ति की जब्ती में विलम्ब, गिरफ्तारी में विलम्ब, बयान दर्ज करने में विलम्ब आदि की सूचना
11. जमानती जुर्म में जमानत पर न छोड़ना अथवा देरी करने की सूचना
12. प्रसंज्ञेय अपराध रोकने के लिए अथवा लोक उत्पात समाप्त करने के लिए पुलिस द्वारा कोताही बरतने की सूचना
13. पुलिस हिरासत में बलात्कार/अप्राकृतिक कृत्य
14. महिला बंदी से अभद्र व्यवहार।

घटना की सूचना पर निम्न बिंदुओं पर भी अतिरिक्त जानकारी आपरेटर को एकत्रित करना आवश्यक होगी:-

- थाना का नाम जहां व्यक्ति को पकड़कर ले जाया गया है या मारपीट की जा रही है।
- पुलिस अधिकारी/कर्मचारी का नाम जिसके विरुद्ध शिकायत है।
- कब से अवैध रूप से पकड़कर रखा गया है या मारपीट की जा रही है।
- उस व्यक्ति का नाम, उम्र, पता, पहचान, हुलिया जिसे पकड़कर ले जाया गया है या जिसके साथ मारपीट की जा रही है।
- वस्तु/संपत्ति का विवरण, जो पुलिस द्वारा छीनी गयी है या बिना पावती लिये ली गयी है।
- क्या सूचनादाता के पास इसका कोई फोटो या साक्ष्य है, जो वह मोबाइल फोन से "व्हाट एप" कर सकता है।

• डिस्पेचर

सामान्य दायित्व

- सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना का आंकलन करना और गंभीरता के अनुसार शिफ्ट प्रभारी निरीक्षक को अवगत कराना।
- घटना से सम्बंधित पूर्व निर्धारित समूह के सभी अधिकारियों को गुप मेल/एसएमएस के माध्यम से सूचना प्रेषित करना।
- सामान्य प्रकार की घटनाओं में डिस्पेचर को अपने विवेक से भिन्न-भिन्न अधिकारियों को ही सूचित करना होगा ताकि घटना के निदान से असंबद्ध अधिकारी को अनावश्यक रूप से परेषान नहीं किया जाये। इस हेतु राज्य पीसीआर के डीएसपी का दायित्व है कि वे दिन- प्रतिदिन डिस्पेचरों को कार्य के दौरान मार्गदर्शन दें।
- जिला पीसीआर को सूचित करना तथा उन्हें निर्देश देना कि वे एसओपी के अनुसार अपने जिले के संबंधित अधिकारियों/स्टाफ को अवगत करावें और कार्यवाही की गति एवं गुणवत्ता की मॉनीटरिंग करें।
- यदि दी गई सूचना का संबंध अपराध करने के पश्चात् बदमाशों के किसी दिशा में भागने या किसी वाहन से भागने एवं वाहन की पहचान का विवरण भी शामिल है तो डिस्पेचर पीसीआर की समस्त जिला एवं नजदीकी वेन को यह सूचना प्रेषित कर उस वाहन को इंटरसेप्ट रोकने/चेक करने को कहेगा। साथ ही सीसीटीवी डाटा की मॉनीटरिंग करने का भी निर्देश देगा। कार्यवाही पूर्ण होने के बाद "चेकिंग" व "खोजबीन" बंद करने की सूचना भी देनी है।
- डायल 100 सेवा प्रभावी होते ही यह भी सम्भव है कि कुछ विषिष्ट व्यक्तियों के स्टाफ के सदस्य या समर्थक "व्यवस्था" लगाने की अपेक्षा से सीधी डायल 100 कन्ट्रोल रूम में व्ही.आई.पी के भ्रमण/दौरे की जानकारी दें। ऐसे प्रकरणों में केवल सम्बंधित थाना, थाना प्रभारी, जिला पीसीआर, जिले के रक्षित निरीक्षक एवं डीएसबी प्रभारी को सूचित करना पर्याप्त होगा। सामान्यतः ऐसे मामलों में डायल 100 एफ.आर.वी. वेन भेजने की आवश्यकता नहीं होगी।
- सूचना के प्रकार के अनुसार अन्य विभागों की भी प्रमुख भूमिका हो सकती है। अतः आवश्यकतानुसार जिला पीसीआर, थाना प्रभारी के अलावा संबंधित अन्य विभाग को सूचना दी जावेगी। उपयुक्त प्रकरणों में सीएसपी/एसडीओपी को भी सूचना दी जावेगी।
- यदि कोई विषिष्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी। एक ही घटना से संबंधित कई काल आने पर बार-बार कार्यवाही की आवश्यकता नहीं है।
- यदि सूचना का स्वरूप ऐसा है कि विमान अपहरण या इस प्रकार की घटना भविष्य में एक दो दिन बाद की जावेगी तो सूचना से पी.सी.आर प्रभारी द्वारा केवल जिला पुलिस अधीक्षक, रेंज आई.जी. एवं ए.डी.जी गुप्त वार्ता को अवगत कराया जावेगा और कोई अन्य कार्यवाही उनके निर्देशानुसार ही की जावेगी यदि सूचना इस प्रकार की है कि ऐसी कार्यवाही दो-चार घंटे में ही की जावेगी तो इस एसओपी में उल्लेखित अन्य कार्यवाहियां भी आवश्यकतानुसार प्रारंभ करा दी जावेगी।

SOP वार विशिष्ट अतिरिक्त दायित्व

SOP05 गंभीर कानून व्यवस्था

- सीसीटीवी कैमरों की फुटेज के लिये जिला पीसीआर में स्थापित सीसीटीवी कंट्रोल रूम को सक्रिय किया जावेगा।
- यदि जिले में मोबाईल सीसीटीवी वैन है तो उसे भी मौके पर भेजा जावेगा।

SOP06 गंभीर अपराध

- यदि इस प्रकार की गंभीर आपराधिक घटना के फलस्वरूप कोई कानून-व्यवस्था संबंधी समस्या भी परिलक्षित हो रही है, तो तत्संबंधी एसओपी के अनुसार भी कार्यवाही की जावेगी।
- सीसीटीवी कैमरों की फुटेज तलाशने के लिये जिला पीसीआर में स्थापित सीसीटीवी कंट्रोल रूम को सक्रिय किया जावेगा।
- यदि जिले में मोबाईल सीसीटीवी वैन है तो उसे भी मौके पर भेजा जावेगा।

SOP07 विस्फोट

- अत्यधिक गंभीर घटना होने पर पुलिस महानिदेशक को सूचना प्रेषित करना।
- यदि घटना किसी पटाखा फैक्ट्री/अस्थायी कारखाने, माचिस बनाने की फैक्ट्री, पेट्रोलियम डिपो, पेट्रोल पंप, पेट्रोल डीजल भंडार ग्रह, पटाखा बजार/स्टोर विस्फोटक भंडार गृह, गिट्टी की खदान, परिवहन वाहन आदि में हुई है तो तदनुसार 108 एम्बुलेंस सेवा और फायर बिग्रेड सेवा को भी सूचित किया जावेगा।

SOP08 रेलवे स्टेशन अथवा चलती हुई ट्रेन में घटना

- चलती ट्रेन की घटना होने की दशा में आपरेटर प्राप्त सूचना की जानकारी का विप्लेषण कर चलती ट्रेन की स्थिति रेलवे की वेबसाइट से यदि आसानी से एक्सेस हो रही है) ट्रेन की अद्यतन स्थिति के साथ आगे आने वाले स्टेशन एवं स्टॉप की जानकारी ज्ञात करके घटना की सूचना जीआरपी एवं आरपीएफ के आगे आने वाले थाने को देने के साथ उस क्षेत्राधिकार के एस.आर.पी. कंट्रोल रूम को प्रेषित करेगा।
- यदि घटना रेलवे स्टेशन परिसर अथवा किसी प्लेटफार्म से संबंधित है तो उस स्टेशन के निकटतम दूरी पर उपस्थित एफआरवी वैन को भी सूचित करेगा।
- यदि सूचनादाता अथवा रेलवे की 'राडार' प्रणाली से यह ज्ञात होता है कि ट्रेन का अगला स्टेशन हमारे प्रदेश से बाहर होगा तो ऐसी स्थिति में आवश्यक कार्यवाही की पहल जीआरपी/आरपीएफ कंट्रोल रूम से अपेक्षित रहेगी।
- अन्य राज्यों के एसआरपी अथवा सीमावर्ती बड़े स्टेशन जैसे नागपुर, झांसी, आगरा, इलाहाबाद, विलासपुर, रायपुर, दुर्ग, भुसावल, दाहोद के जीआरपी स्टेशनों के थाना प्रभारी को भी सीधे सूचना दी जावेगी।
- यदि घटना का संबंध रेलवे के मानव युक्त लेवल क्रॉसिंग से है तो इसमें बहुधा रेलगाड़ी से टकराने की दुर्घटना होती है। इसके फलस्वरूप कई बार कानून व्यवस्था की स्थिति भी निर्मित हो जाती है। रेलवे लेवल क्रॉसिंग पर घटना/दुर्घटना के संबंध में कार्यवाही करने का अधिकार जीआरपी को है। परन्तु कानून व्यवस्था की स्थिति से निपटने के लिए जिला पुलिस पर मुख्य दायित्व आ जाता है। अतः ऐसी सूचना पर जिला पुलिस बल के अधिकारी व बल से घटनास्थल पर पहुंचकर कार्यवाही की अपेक्षा रहती है। अतः इस हेतु स्थानीय थाना के प्रभारी/सीएसपी/ एस.पी को भी सूचित करेंगे।
- ट्रेन में विस्फोट अथवा ट्रेन दुर्घटना की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएंगे। जिसे ध्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात करवाना।
- यदि घटना रेलवे स्टेशन के पास रेलवे कॉलोनी की है, जहां जीआरपी का क्षेत्राधिकार है, तो भी नजदीकी एफ0आर0वी0 को मौके पर भेजा जावेगा। बीना, रतलाम, कटनी, इटारसी में ऐसी कालोनियां हैं।

SOP11 सांप्रदायिक विवाद

- जिला पीसीआर में स्थापित सीसीटीवी कंट्रोल रूम प्रभारी को उस क्षेत्र के सीसीटीवी कैमरों की फीड की लाइव मानीटरिंग आरम्भ करने के निर्देश देना।

SOP15 जहरीले पदार्थ/गैस रिसाव की घटना

- इंडियन ऑयल, भारत पेट्रोलियम, रिलायंस हिन्दुस्तान पेट्रोलियम आदि संबंधी कंपनी के जिला एवं राज्य स्तरीय प्रभारी/नोडल अधिकारी को सूचना

SOP18 बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु की सूचना

- सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आकलन करना। यदि घटना की सूचना प्रथम दृष्ट्या झूठी भी लग रही है तो भी घटना स्थल पर FRV भेजी जावेगी और BDDS टीम भी भेजी जावेगी।

SOP21 विमान अपहरण/बंधक बनाने की सूचना

- यदि सूचना का स्वरूप ऐसा है कि विमान अपहरण या इस प्रकार की घटना भविष्य में एक दो दिन बाद की जावेगी तो सूचना से पी.सी.आर प्रभारी द्वारा केवल जिला पुलिस अधीक्षक, रेंज आई.जी. एवं ए.डी.जी गुप्त वार्ता को अवगत कराया जावेगा और कोई अन्य कार्यवाही उनके निर्देशानुसार ही की जावेगी यदि सूचना इस प्रकार की है कि ऐसी कार्यवाही दो-चार घंटे में ही की जावेगी तो इस S.O.P में उल्लेखित अन्य कार्यवाहियां भी आवश्यकतानुसार प्रारंभ करा दी जावेगी।

SOP22 चुनाव अपराध

- डिस्पेचर द्वारा चुनाव अपराध सम्बन्धी प्रत्येक सूचना SSR और जिला पीसीआर में नोट कराई जावेगी और अग्रिम कार्यवाही विषेष शाखा और जिला पुलिस अधीक्षक के निर्देश पर होगी।

SOP24 अन्य विभागों से संबंधित सूचना

- यदि सूचना ऐसे विषयों से सम्बन्धित है जो कि SOP क. 3,4,5 एवं 6 में शामिल है तो उसी SOP के अनुसार कार्यवाही की जावेगी।
- यदि सूचना सामान्य किस्म की है जिसमें अपराध या कानून व्यवस्था का एंगल नहीं है तो सूचना से सम्बन्धित विभाग के स्थानीय अधिकारी और जिला पीसीआर को अवगत कर दिया जावेगा। आगे की कार्यवाही का फालोअप करने-न करने का निर्णय जिला PCR को करना है।
- की जा रही कार्यवाही से तत्समय ही सूचनादाता को अवगत करा दिया जायेगा।

SOP 26 महिला सम्बन्धी अपराधों की सूचना

- शिकायत सूचना को संबंधित थाने के थाना प्रभारी, क्षेत्र के नोडल अधिकारी तथा जिले के पुलिस अधीक्षक के संज्ञान में लायेगा।
- संबंधित थाने को नोट कराने के बाद पीड़िता को भी इस बात से अवगत कराया जायेगा।

SOP28 सायबर अपराध

- सायबर सेल भोपाल के फोन नम्बर 0755-2779510 पर लेब प्रभारी को सूचना देना।
- सूचनादाता द्वारा दी गयी जानकारी को mpcyberpolice@gmail.com पर भेजना।

SOP29 पुलिस के विरुद्ध शिकायत

- सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आकलन करना।
- थाने का प्रथम पर्यवेक्षण अधिकारी होने के नाते सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी. प्रथम रिस्पांडर (First Responder) की कार्यवाही करेंगे अतः संबंधित थाना के प्रभारी सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी. को सूचित करना।
- शिकायत /सूचना को संबंधित जिले के पुलिस अधीक्षक को सूचित करना।
- जिला कन्ट्रोल रूम को अवगत कराया जावेगा तथा सीसीटीवी कैमरों की फुटेज के लिये थाने में स्थापित सीसीटीवी फुटेज सुरक्षित करने के लिये जिले के कंट्रोल रूम को सूचित किया जावेगा।

फर्स्ट रिस्पांस टीम

सामान्य निर्देश

- स्टेट पुलिस कंट्रोल रूम (SPCR) से घटना स्थल पर जाने का निर्देश मिलने पर अथवा जिस सूचना की प्राप्ति हुई है उसके एस.ओ.पी. में प्रथम रिस्पाण्डर उल्लिखित होने पर घटना स्थल पर पहुंचना।
- जिला पुलिस अधीक्षक अथवा जिला पुलिस कंट्रोल रूम से घटना स्थल पर जाने का निर्देश मिलने पर स्टेट पुलिस कंट्रोल रूम (SPCR) से टिकिट नम्बर लेकर घटना स्थल पर पहुंचना।
- यदि आम जनता के किसी व्यक्ति द्वारा सीधे ही एफआरवी वाहन के समक्ष में आकर कार्यवाही योग्य सूचना दी जाती है अथवा स्वयं उनके सामने कोई पुलिस हस्तक्षेप योग्य घटना घटित हो रही है एवं स्थानीय पुलिस वहां पर उपलब्ध नहीं है तो एफआरवी द्वारा स्वयं राज्य पीसीआर को बताकर टिकिट नम्बर लिया जावे और कार्यवाही की जावे। यदि सूचना/घटना का स्वरूप ऐसा है कि कार्यवाही के लिये रवाना होने से पूर्व राज्य पीसीआर को सूचना देने और टिकिट नम्बर लेने में भी कुछ सेकेण्ड/मिनट की देरी करना उचित नहीं है तो ड्यूटी दल का कोई भी सदस्य गाड़ी में चलते-चलते या कार्यवाही के पश्चात् सूचना देकर टिकिट नम्बर प्राप्त कर ले।
- घटना स्थल पहुँचकर घटना स्थल के हालात से जिला पीसीआर एवं राज्य पीसीआर को अपडेट करना।
- सूचनाओं में कुछ सूचनाएं आधारहीन एवं शरारतन भी हो सकती हैं। घटनास्थल पर पहुंचने पर पीसीआर प्रभारी द्वारा यदि घटना की पुष्टि होना नहीं पायी जाती है तो वह तदानुसार जिला पीसीआर एवं राज्य पीसीआर एवं संबंधित को अवगत करावेगा। इसके पश्चात् सूचनादाता जिसका विवरण केंद्रीय कन्ट्रोल रूम के कॉल ऑपरेटर/डिस्पेचर द्वारा प्रदाय किया गया है, को ढूँढ़ेगा तथा मिलने पर उससे उसका पक्ष समझेगा। यह भी समझाईश देगा कि झूठी सूचना की पुनरावृत्ति पर उसके विरुद्ध वैधानिक कार्यवाही की जावेगी ताकि ऐसे तत्वों को निरुत्साहित करते हुए कंट्रोल रूम के कॉल ट्रॉफिक को यथासंभव सार्थक एवं सकारात्मक प्रकृति का रखा जा सके।
- घटनास्थल पर यदि कोई साक्ष्य नजर आता है तो उसको कार्डन कर सुरक्षित करना ताकि थाना प्रभारी एवं एफएसएल यूनिट (सीन आफ क्राइम मोबाईल) आकर इस साक्ष्य को वैज्ञानिक ढंग से विप्लेषण एवं एकर करेंगे।
- यातायात डायवर्ट करना ताकि घटना स्थल के आसपास अव्यवस्था का माहौल उत्पन्न नहीं हो।

- यदि किसी पीड़ित/आरोपी को फर्स्ट-एड की आवश्यकता हो तो उपलब्ध सामग्री से फर्स्ट-एड देना। घटना में घायल पीड़ित व्यक्ति को तत्काल 108 एम्बुलेंस से शासकीय अस्पताल/डिस्पेंसरी में भेजेंगे। घटना में घायल आरोपी को हिरासत में शासकीय अस्पताल/डिस्पेंसरी भेजा जा सकता है।
- अपराध कर गाड़ी से भागने अथवा गाड़ी चुराने की सूचना होने पर गाड़ी की पहचान के विवरण अनुसार अपने क्षेत्र में उसे खोजेंगे तथा पड़ोसी क्षेत्रों में भी जिस दिशा में गाड़ी जाना बताया जाता है उन क्षेत्रों की पी.सी.आर./एफ आर वेन से तलाशी तथा रोकने की कार्यवाही करने के लिये कहा जावेगा। सीसीटीवी कंट्रोल रूम को वाहन का पता करने की सूचना दी जावेगी।
- घटनास्थल पर जाकर गाड़ी के भागने के विवरण एवं दिशा की जानकारी प्राप्त होने पर एफ आर वेन प्रभारी जिला कंट्रोल रूम को भी बताएगा ताकि वह अन्य एफ आर वेन को भागने वाले संभावित मार्गों/क्षेत्रों में तैनात एफ आर वेन को सक्रिय कर सके।
- यदि आरोपी घटनास्थल पर ही पकड़ कर रखा गया है तो उसे अपनी अभिरक्षा में लेकर थाने पर या मौके पर पहुँचे थाना प्रभारी या थाना स्टाफ के हवाले कर देना चाहिये। इसी बीच प्राथमिक पूछताछ के दौरान उसके साथियों के बारे में कोई जानकारी प्राप्त होती है तो उससे थाना प्रभारी को अवगत करावें।
- घटनास्थल पर एफ आर वेन प्रभारी अपनी अभिरक्षा में किसी आरोपी से न तो अभद्र व्यवहार करेगा एवं ना ही पूछताछ में पिटाई करेगा।
- यदि कोई आरोपी एफ0आर0वी0 के सामने से ही भाग कर बच निकलने का प्रयास (पैदल अथवा वाहन से) करता है तो उसका पीछा कर पकड़ने की कार्यवाही करेगा। इसमें उसे जन सहयोग भी प्राप्त हो जावेगा। वाहन से भागने की स्थिति में एफ आर वेन से घेराबंदी कराकर भागते आरोपियों को पकड़ने का प्रयास करेगा।
- यदि आरोपी/संदिग्ध महिला है तो इस स्थिति में उसके विरुद्ध कार्यवाही महिला पुलिस द्वारा करवाई जावेगी। यदि कोई महिला पुलिस नहीं मिल रही हो तो जिला कंट्रोल रूम या थाना को सूचित कर घटनास्थल पर किसी महिला पुलिस कर्मी को बुलवाएगा। यदि जिला में महिला एफ0आर0 वेन है तो उसे भी घटना स्थल पर बुलाया जावेगा।
- एफ0आर0वी0 द्वारा घटना स्थल पर पहुंचकर एफआईआर लिखना/एमएलसी कार्य करना/पंचनामा लेना/शून्य पर एफआईआर लिखना/पीएम फार्म भरने के विषय में वर्तमान में जारी प्रक्रिया ही यथावत रहेगी। इस विषय में धारा 154 तथा 157 सी.आर.पी.सी. में दिये गये दायित्वों का निर्वहन पुलिस अधिकारियों के लिये बाध्यकारी है।
- यदि मौके पर एफआईआर लिखी जाती है तो इसकी एक प्रति तुरन्त ही फरियादी को निःशुल्क दी जाकर पावती ली जावे। इसके बाद थाना में असल कायमी कराकर इसकी एक फोटोप्रति भी फरियादी/सूचनाकर्ता को देने की जिम्मेदारी एफआरवी की होगी। परन्तु यदि क्षेत्राधिकार के थाने से कोई अधिकारी घटना स्थल पर पहुंच गये हैं तो एफआईआर उनके द्वारा लिखनी चाहिए और वाहन प्रभारी पुलिस अधिकारी द्वारा घटना तथा कार्यवाही का सारांश एमडीटी पर अंकित किया जावेगा अथवा हाथ से सादे कागज पर लिखकर एमडीटी से फोटो लेकर राज्य पीसीआर को फोटो अटैचमेंट के तौर पर भेजा जावे। एमडीटी पर भी हस्तलिपि में लिखने की सुविधा है।
- थाना प्रभारी अथवा थाना के वरिष्ठ अधिकारी के घटनास्थल पर पहुंच जाने के उपरांत उन्हें प्रकरण के सुसंगत हालात से अवगत कराने के बाद अपने तैनाती स्थल पर पुनः पहुंचकर राज्य पीसीआर के अन्य काल पर आवश्यक कार्रवाई करें।
- वापसी पर पीसीआर वेन प्रभारी सिस्टम में एक्शन टेकन रिपोर्ट दर्ज करेगा।

SOP वार अतिरिक्त विशिष्ट दायित्व

SOP04 सामान्य कानून व्यवस्था

सूचना प्राप्त होने पर सामान्यतः घटना स्थल पर जाने की आवश्यकता नहीं होगी। यदि पृथक से जिला पुलिस अधीक्षक अथवा जिला पीसीआर मौके पर जाने का निर्देश दें तभी मौके पर जावेंगे।

- आंदोलन कर सामान्य कानून व्यवस्था की स्थिति पैदा करने वाले संगठनों के प्रमुख नेताओं से शिष्टाचार पूर्ण ढंग से चर्चा कर आंदोलन (चक्का जाम, घेराव, दहन इत्यादि) के कारणों की जानकारी प्राप्त करना, समाप्त करने की अपील करना अथवा उन्हें चर्चा में तब तक व्यस्त रखने का प्रयास किया जाना जब तक जिला बल के वरिष्ठ अधिकारी मौके पर न पहुंच जायें और इस बीच स्थिति और विस्फोटक/तनावपूर्ण न बन पाए।
- एफआरवी स्टाफ आंदोलन से जुड़े व्यक्तियों/नेताओं/सक्रिय कार्यकर्ताओं को हिरासत में नहीं लेगा। यह कार्यवाही जिला पुलिस के जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा ही करना व्यावहारिक होगा। परन्तु यदि कोई हिंसक कृत्य हो रहा है या किसी भी जानमाल को खतरा है तो प्रतिबंधात्मक/संरक्षणात्मक अभिरक्षा में लिया जा सकता है और जानमाल की रक्षा करने का पूरा प्रयत्न करना है।
- आवश्यकतानुसार यातायात को ऐसे वैकल्पिक मार्गों की ओर मोड़कर संचालित करना जिससे ये वाहन भीड़ द्वारा सम्भावित तोड़ फोड़ के शिकार न हो जायें।
- एफ आर वेन प्रभारी द्वारा घटना का सार दूरभाष पर या एम0डी0टी0 पर राज्य पी सी आर को सूचितकियाजावेगा।

SOP05 गंभीर कानून व्यवस्था

- स्थानीय हालातों का आंकलन कर स्टेट पीसीआर/जिला पीसीआर को अवगत कराकर यथोचित कार्यवाही करना एवं आवश्यकतानुसार अतिरिक्त संसाधन/बल की आवश्यकता से जिला पी.सी.आर. को सूचित करना।
- सांप्रदायिक स्वरूप की घटना में दोनों पक्षों को समझाईष देने का प्रयास करना/टकराव रोकना/दोनों पक्षों को एक दूसरे से दूर रखना।
- घटनास्थल पर यदि लोग उत्तेजित एवं हिंसात्मक भावभंगिमा में मिलते हैं तो पीसीआर के सदस्यों को स्वयं की रक्षा हेतु बाडी गार्ड/हेलमेट पहनकर अग्रिम कार्यवाही हेतु आगे बढ़ना चाहिये। साथ ही पुलिस वेन को भी सुरक्षित स्थान/दूरी पर रखना चाहिये। सी.सी.टी.व्ही. वेन को भी भेजने के लिये जिला पी.सी.आर. को बताना होगा।
- घटनास्थल की उपरोक्तानुसार स्थिति का आंकलन कर अतिरिक्त संसाधनों को घटनास्थल पर भेजने के लिये थाना प्रभारी एवं पुलिस अधीक्षक को तत्काल अवगत कराना चाहिये। अतिरिक्त संसाधन के पहुंचने तक पीसीआर के अधिकारी स्वयं सूझबूझ, शिष्ट व्यवहार एवं संवेदनशील लहजे में लोगों को बातचीत एवं कार्यवाही करते हुये नुकसान को न्यूनतम बनाये रखने का प्रयास करना।
- आंदोलनकारियों से चर्चा कर उनकी मांगों की जानकारी लेना।
- व्यापक पैमाने पर अव्यवस्था, रेल रोकना या बंद आदि के दौरान स्थानीय पुलिस को सहयोग करना।

SOP07 विस्फोट की सूचना

- घटनास्थल पर पहुंचकर क्षेत्र को कार्डन करके सुरक्षित रखना, घायलों और फंसे हुये व्यक्तियों को बाहर निकलवाना। यदि आग भी लग गई है तो आग बुझवाने में मदद करना।
- बिना फूटे हुए विस्फोटकों/बम से भीड़ को सुरक्षित दूरी पर हटाना कार्यवाही इस प्रकार करनी चाहिये कि उत्तेजना न फैले।

- यातायात इस तरह से वैकल्पिक मार्गों पर मोड़ देना इसके फलस्वरूप घटना स्थल पर जांच एवं राहत कार्यवाही हेतु आने वाले शासकीय वाहनों को कोई रुकावट नहीं आये और दुर्घटनावष यदि कोई बचा हुआ बम में विस्फोट होता है तो उससे होने वाले क्षति से आने जाने वाले वाहनों एवं आम जनों को सुरक्षित रखा जा सके। इस हेतु यातायात प्रभारी की सेवायें भी प्राप्त कर ली जायें।
- बिना फूटे हुए विस्फोटक के साथ कोई छेड़छाड़ नहीं करना।
- घटनास्थल पर मिले विस्फोटक पदार्थ/बम की हेंडलिंग बीडीडीएस टीम द्वारा ही की जावेगी।
- घटनास्थल पर हताहतों के परिजनों एवं आमजनों में आक्रोश की स्थिति होने पर सूझबूझ से स्थिति संभालना।
- कई परिस्थितियां ऐसी हो सकती हैं जहां संबंधित फ़ैक्ट्री, स्टोर, गोदाम, कारखाना, परिवहन वाहन आदि में जहां घटना हुई हो वहां उपयुक्त लायसेंस हो और लापरवाही या दुर्घटना हुई हो या लायसेंसी शर्तों की अवहेलना में कार्य हो रहा हो। यह भी हो सकता है कि उस गतिविधि का कोई लाईसेंस ही न हो या गृह उद्योग के तौर पर कार्य चल रहा हो। सभी परिस्थितियों में प्रथम दायित्व त्मेबनमए त्मसपमि और म्अंबनंजपवद का है। एफआरवी स्टाफ को पहले यह कार्य करना है।
- थाना प्रभारी एवं वरिष्ठ अधिकारियों के घटनास्थल पर पहुंच जाने पर उन्हें घटना के बारे में प्राप्त जानकारी से अवगत कराके और उन्हें उनकी आवश्यकतानुसार यथासंभव सहायता प्रदान करने के उपरांत अपने निर्धारित तैनाती स्थल पर एफआरवी वेन को वापस ले जाना चाहिये ताकि वह प्राप्त होने वाली अन्य कॉल पर कार्यवाही हेतु उपलब्ध रहे।
- चूंकि जानकारी मिलते ही तमाम पत्रकार और फोटोग्राफर पहुंच जायेंगे और ऐसे में वहां पहले फोटो लेने या पहले बाइट लेने के लिये आपाधापी मच सकती है। अतः संतुलन बनाये रखते हुये ऐसी कार्यवाही करनी चाहिये कि उन्हें समाचार एवं फोटो तो मिल जाये किंतु इससे साक्ष्य नष्ट न होवे। उन्हें विस्फोटक के पास जाने से रोकना चाहिये।
- यदि एफआरवी वाहन में कैमरा है या एमडीटी से फोटो लेना संभव हो तो एफआरवी अधिकारी को घटना स्थल का फोटो लेकर तुरंत स्टेट पीसीआर को भेजना चाहिये। आवश्यकतानुसार मोबाईल्स सीसीटीवी वेन तथा यूएवी को अपनी-अपनी कार्यवाही के लिये तैनाती का आग्रह भेजना चाहिये। जिले में यदि सीसीटीवी वेन है तो उसे भी घटना स्थल पर बुलवाया जा सकता है।

SOP08 रेल अपराध

- घटना रेलवे परिसर अथवा चलती रेलगाड़ी में घटित होने के कारण इन घटनास्थलों पर शासकीय रेलवे पुलिस (जीआरपी) एवं रेलवे सुरक्षा बल (आरपीएफ) द्वारा आवंटित क्षेत्राधिकार अनुसार करना अपेक्षित है। परंतु रेलवे की पटरी पर किसी व्यक्ति के कट जाने, आत्महत्या कर लेने अथवा मवेशी के कट जाने की घटना होने पर यदि घटनास्थल एक स्टेशन के आउटर से अगले स्टेशन के आउटर के बीच की पटरी पर स्थित होने पर इसमें जांच कार्यवाही जिला पुलिस के क्षेत्राधिकार वाले पुलिस स्टेशन द्वारा की जाना अपेक्षित है। इसी प्रकार यदि रेलगाड़ी को इस दूरी के अंदर जंजीर खींचकर रोका जाता है अथवा कोई दुर्घटना हो जाती है तो जिला पुलिस को ऐहतियातन जीआरपी/आरपीएफ की सहायता हेतु जाना पड़ता है। इस प्रकार की काल आने पर स्टेट पीसीआर से निर्देश मिलने पर निकटतम डायल-100 पीसीआर को वाहन घटना स्थल पर जावेगा।
- एफआरवी वेन यदि घटनास्थल पर पहुंचने में सफल हो जाती है तो वेन प्रभारी घटना का जायजा लेकर स्टेट कंट्रोल रूम और जिला तथा जीआरपी को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा।

- पीसीआर वेन द्वारा घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत यदि प्रकरण के संबंध में पायी गई तथ्यपरक मैदानी स्थिति पीसीआर कंट्रोलरूम डिस्पेचर से प्राप्त जानकारी से भिन्न पायी जाती है तो पीसीआर वेन प्रभारी से प्राप्त तथ्यात्मक स्थिति का सम्प्रेषण/प्रसारण पीसीआर कंट्रोल रूम द्वारा वस्तुनिष्ठ तथ्यों के अनुसार सभी संबंधित को पुनः कर दिया जायेगा।
- एफ0आर0 वेन को घटनास्थल पर पहुंच कर स्थिति का आंकलन करते हुए स्टेट पीसीआर, जिला पीसीआर, जीआरपी पीसीआर को स्थिति की गंभीरता एवं उससे निपटने के लिए किन-किन संसाधनों की आवश्यकता पड़ती है (एम्बुलेंस/फायर ब्रिगेड/क्रेन इत्यादि) उसकी मांग बतायेगा। जिला एवं जीआरपी कंट्रोल की मोबाईल के आने के उपरांत पीसीआर वेन को अपने मूल कार्य हेतु यथाशीघ्र लौट जाना चाहिये। जिला पुलिस/जीआरपी के अधिकारियों के आने तक पीड़ित व्यक्तियों को ना केवल यथासंभव सहायता करेंगे बल्कि यातायात को भी नियंत्रित/रेग्युलेट करते रहेंगे।
- किसी मनुष्य के रेलगाड़ी से दुर्घटनावष अथवा आत्महत्या के फलस्वरूप कट जाने से मृत शरीर के संबंध में पंचनामा तथा पोस्टमार्टम की कार्यवाही क्षेत्राधिकार के थाना प्रभारी/स्टाफ द्वारा की जाती है। परंतु एफ0आर0 वेन के स्टाफ को थाने से स्टाफ के आने तक मृत शरीर की इस दृष्टि से सुरक्षा करनी चाहिये कि इसे जंगली/आवारा जानवर आदि क्षति न पहुंचा सके।
- कई बार रेल लेवल क्रॉसिंग पर सड़क यात्रियों/वाहन सवारों की लापरवाही के फलस्वरूप दुर्घटनाएं हो जाती हैं। ऐसी परिस्थितियों में एफआरव्ही द्वारा उसी प्रकार कार्यवाही की जावेगी जैसी कि सड़क दुर्घटना के एसओपी में बताई गई है।
- Action in case of call from railways colonies un der jurisdiction of GRP; All actin information to GRP as well as district PCR

SOP09 भगदड़ की सूचना

- सूचना मिलते ही बताये गये घटनास्थल के लिए रवाना होना। सामान्यतया ऐसे स्थानों पर पुलिस व्यवस्था रहती है अतः ड्यूटी वाला स्टाफ सर्वप्रथम मौके पर पहुंचा होगा। उनसे भी जानकारी मिल सकती है।
- घटना स्थल पर जाते समय रास्ते में घटनास्थल के ताजा हालात की जानकारी लेना।
- घटनास्थल पर पहुंच कर घायलों की मदद करना, फंसे हुए लोगों को निकालना, अस्पताल पहुंचवाना, घटनास्थल को सुरक्षित रखना।
- घटनास्थल के हालात/कानून व्यवस्था/तत्काल आवश्यकता (बल, क्रेन, चिकित्सा, फायर ब्रिगेड)/अतिरिक्त बल की आवश्यकता/संसाधन की आवश्यकता के संबंध में राज्य कंट्रोल रूम, जिला पीसीआर/थाना प्रभारी को बताना।
- एफ.आर. वेन को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित/ नाराज भीड़ को समझाईश देना। अनावश्यक भीड़ को समझाईश के साथ हटाना, चक्काजाम हटाने का कार्य करना।
- यदि घटनास्थल पर एफ.आर. वेन के पहुंचने से पूर्व ही ड्यूटी स्टाफ अथवा स्थानीय थाना स्टाफ पहुँच गया है तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से निपटने में सहयोग करना चाहिए।
- घटनास्थल पर मृत/घायल व्यक्तियों के पते तथा दूरभाष/मोबाईल नंबर पता कर जिला पीसीआर, थाना प्रभारी को बताएंगे ताकि इनके परिजनों को तत्काल घटना की जानकारी दी जा सके।
- भगदड़ वाले स्थान की ओर जाने वाले ट्रेफिक/भीड़ को रोकना तथा आवश्यकतानुसार वैकल्पिक मार्गों की ओर मोड़ देना।
- भगदड़ वाले स्थान से लोगों को निकलने हेतु रास्ता साफ करवाना तथा बचाव मार्ग में पड़ने वाले अवरोध/बेरीकेटस/रस्से/वाहन/टेंट/हाथ ठेले/तमाशबीन को हटाना।
- घटनास्थल पर घायलों को आम जनता के सहयोग से निकालकर उपचार हेतु अस्पताल रवाना करना।
- पी.ए. सिस्टम से घोषणा कर आम जनता को शांत कर बचाव कार्य में सहयोग की अपील करना।

- स्टेट पीसीआर व जिला पीसीआर को घटनास्थल के हालातों से अवगत करना व अतिरिक्त बल/संसाधन की मांग करना।

SOP10 आगजनी की सूचना

आगजनी की घटनाओं विशेषकर गंभीर प्रकृति की होने पर आग को बुझाने, आग फैलने, फंसे हुए व्यक्तियों को सुरक्षित निकालने का कार्य अग्निशमन विभाग एवं जिला नागरिक सुरक्षा विभाग एवं आपदा प्रबंधन विभाग के कर्मचारियों द्वारा प्रशिक्षण एवं वांछित संसाधनों से सुसज्जित होने के कारण अपेक्षित व्यावसायिक दक्षता एवं प्रभावी रूप से किया जा सकता है। अतः पुलिस विभाग के अधिकारियों को इन विभागों से सहायता दल शीघ्र अतिशीघ्र मौके पर पहुंचने हेतु सभी स्तरों पर सम्पर्क करके अनुरोध करना चाहिए। इन विभागों के कार्यदल एवं संसाधनों के आने तक पीसीआर वेन को घटना स्थल पर पहुंच कर स्थानीय जन सहयोग से आग पर नियंत्रण एवं बचाव के कदम उठाने चाहिए।

- घटना स्थल पर पहुंचकर भीड़ को आगजनी वाले स्थान से दूर रखना और स्थानीय तौर पर सर्वप्रथम उपलब्ध संसाधनों से आग पर काबू पाने का प्रयास करना।
- घटना स्थल को यथासंभव सुरक्षित रखना।
- आसपास के क्षेत्र को आग की चपेट में आने से रोकने के लिये स्थानीय नागरिकों के सहयोग से आवश्यक प्रबंध करना।
- यदि आग भयंकर हो तो प्रभावित क्षेत्र में आसपास के रहवासियों को सुरक्षित स्थान पर जाने की समझाईश देना। आवश्यकतानुसार वाहन के P.A. सिस्टम का उपयोग करना।
- घायलों को फर्स्ट-एड देकर 108 एम्बुलेंस की सहायता से यथाशीघ्र शासकीय अस्पताल पहुंचाना।
- जिला पीसीआर को अतिरिक्त संसाधन भेजने का निवेदन करना।
- यदि घटना स्थल के आसपास रेल्वे लाईन आइल डिपो/गैस गोदाम/विस्फोटक पदार्थों के गोदाम हो तो तदनुसार जिला पीसीआर को बताना।
- घटना स्थल पर अग्निशमन, नागरिक सुरक्षा एवं आपदा प्रबंधन के दल पहुंचने पर पीसीआर स्टाफ को कार्यवाही उन्हे सौंप कर उनके कार्य में यथासंभव सहयोग प्रदान करना चाहिए।
- घटनास्थल के आसपास "व्यवस्था" बनाना, अनुषांगिक घटना/अपराध जैसे छेड़छाड़, लूटपाट आदि रोकने का प्रयास करना।

SOP11 सांप्रदायिक विवाद

- दोनों पक्षों से एक साथ या अलग-अलग चर्चा कर विवाद के बिंदुओं को समझने का प्रयास करना।
- दोनों पक्षों को समझाने का प्रयास करना।
- विवाद हल करने के उद्देश्य से दोनों पक्षों को अलग-अलग समझाईश देना।
- दोनों पक्षों में टकराव को रोकने हेतु दोनों पक्षों को एक दूसरे से दूर रखने का प्रयास करना।
- विवादित भूमि प्रकरणों में यह समझाना कि विवादित भूमि के सही रेखांकन राजस्व विभाग के माध्यम से कराने से विवाद हल हो सकता है।
- धार्मिक चल समारोह को संवेदनशील क्षेत्र से शीघ्र आगे निकलवाने का प्रयास करना।
- दोनों पक्षों के समझदार प्रतिनिधियों को हस्तक्षेप कर विवाद निपटाने हेतु आगे लाना।
- यदि दोनों पक्षों में मारपीट/हाथपाई हो गई हो तो घायलों को यथाशीघ्र अस्पताल भिजवाना।
- यदि कोई पशु वध हुआ है तो उसे तत्काल पशु चिकित्सालय में भिजवाने में सहायता प्रदान करना। यदि कोई रंग/गुलाल आदि पड़ा है तो उसे धुलवाना। यदि मूर्ति आदि खंडित हुई है, तो उसे वहां से हटवा

देना, यदि कोई अशोभनीय वस्तु जैसे जूतों की माला, विवादित पोस्टर, लेखन आदि है तो उसे हटवाना/साफ करवाना आदि।

- एम0डी0टी0 से इस प्रकार से फोटोग्राफी करना जिससे उपद्रवियों को यह ज्ञात हो जाए कि उनकी फोटो रिकार्ड पर आ रही है जिसके आधार पर उनके विरुद्ध आपराधिक अभियोजन की कार्यवाही सफलतापूर्वक हो सकेगी इस के फलस्वरूप उनमें से काफी लोग घटनास्थल से हटना मुनासिब समझेंगे।
- घटना की गंभीरता/तीव्रता के बारे में स्टेट पी.सी.आर./जिला पी.सी.आर को बताना।

SOP12 नदी में बस या ट्रेन गिरने / Derailment की सूचना

- यदि गोताखोर/नाव/तैराक जीवन रक्षक किट इत्यादि की आवश्यकता हो तो तदानुसार स्टेट एवं जिला पीसीआर को अवगत कराकर विशेष बल तथा संसाधन बुलवाना।
- यदि कोई व्यक्ति डूबता नजर आ जाये तो उसे बचाने हेतु स्थानीय जनसहयोग से प्रयास किये जाये।
- जनसहयोग से रस्सा/डोंगी/मोटर पंप इत्यादि वस्तुयें एकत्र कर फौरी बचाव अभियान चलाया जावे।
- बचाये गये व्यक्तियों को घटनास्थल पर तुरंत प्राथमिक उपचार देकर 108 एम्बुलेंस की सहायता से अस्पताल/पीएचसी भिजवाया जायेगा।
- बाढ़ग्रस्त क्षेत्र से जनता को सुरक्षित स्थान पर जाने की अपील की जावे।
- घटनास्थल के हालात/कानून व्यवस्था/तत्काल आवश्यकता (बल, क्रेन, चिकित्सा, फायर ब्रिगेड)/अतिरिक्त बल की आवश्यकता/संसाधन की आवश्यकता के संबंध में राज्य कंट्रोल कक्ष, जिला पीसीआर मोबाईल/थाना प्रभारी को बताना।
- पीसीआर/एफ आर वेन को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित/नाराज भीड़ को समझाईश देकर उन्हें बचाव कार्यों में भाग लेने के लिए प्रेरित एवं प्रोत्साहित करना।
- यदि घटनास्थल पर स्टेट पीसीआर/एफ.आर. वेन के पहुंचने से पूर्व ही स्थानीय थाना प्रभारी जिला पीसीआर मोबाइल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से निपटने में सहयोग करना चाहिए।
- घटनास्थल पर मृत/घायल व्यक्तियों के पते तथा दूरभाष/मोबाईल नंबर पता कर जिला पीसीआर मोबाईल/थाना प्रभारी को बताएं ताकि इनके परिजनों को तत्काल घटना की जानकारी दी जा सके। आवश्यकतानुसार पीसीआर/एफ.आर. वेन से भी सीधे परिजनों को घटना की जानकारी देने का प्रयास किया जाना चाहिए।

SOP13 तथाकथित अनैतिक कार्य

एफ0आर0 वेन प्रभारी एवं थाना प्रभारी को घटनास्थल पर यथाशीघ्र पहुंचकर ऐसी किसी स्थिति से सामना होने पर अत्यंत सूझबूझ, धैर्य व ठंडे दिमाग से काम लेते हुये ऐसे अपेक्षित परिपक्वता का परिचय देना चाहिये। घटना स्थल पर पाये गये युवक युवती को सार्वजनिक रूप से अपमानित करने, जिसमें कान पकड़ कर उठा पटक करने का दुर्व्यहार भी शामिल है, नहीं करना है और ना ही उपदेशात्मक लहजे से बात करनी है।

- उपयुक्त प्रकरणों में ऐसे युगलों को यथोचित समझाईश देकर घटनास्थल से विदा कर देना।
- रहवासी कालोनी के जिम्मेदार रहवासियों को भी आवश्यकतानुसार इस प्रक्रिया में जोड़े ताकि उन्हें अपनी शिकायत के बारे में पुलिस की निष्क्रियता को मुद्दा बनाने का मौका न मिले।
- यथासंभव लड़का लड़की की फोटो नहीं ली जावे। उन्हें जनता के उत्साही व्यक्तियों से सुरक्षा प्रदान की जावे।
- यदि कोई अन्य व्यक्तियों या समुह उनसे मारपीट, गाली गलौज, झूमा-झटकी कर रहा है तो ऐसे समूह/व्यक्तियों के विरुद्ध कार्यवाही करनी चाहिए।
- घटना के विवरण से गोपनीयता बनाये रखना।

- यदि घटना में पेशेवर अनैतिक धंधे के चलने की जानकारी प्राप्त होती है तो प्रकरण में अनैतिक व्यवहार (निवारण) अधिनियम एवं भादवि के सुसंगत प्रावधानों के अंतर्गत विधि सम्मत कार्यवाही की जानी चाहिए।
- ऐसी सूचनाओं पर घटनास्थल के लिये रवाना होने से पूर्व महिला पुलिस को भी साथ रखना चाहिये। कई महिला अधिकारी ज्यादा उत्साह में आकर मारपीट, गाली गलौज ताना-कसी आदि करने लगती हैं या उनसे उपदेशात्मक लहजे/व्यंग्यात्मक लहजे से बात करती हैं। इससे बचा जाना चाहिए।
- यदि सूचना लड़का/लड़की की तरफ से उनके साथ व्यवहार की आई है तो तदनुसार कार्यवाहीकीजानीहै।

SOP14 आत्मदाह/आत्महत्या का प्रयास

- घटनास्थल पर पहुंच कर तुरंत आत्मदाह/आत्महत्या का प्रयास करने वाले को संरक्षात्मक अभिरक्षा में लेना।
- आत्महत्या का प्रयास करने वाले की बॉडी सर्च लेकर आत्महत्या के प्रयास से संबंधित सामग्री जब्त करना।
- आत्महत्या का प्रयास करने वाले से पूछताछ/बातचीत कर असंतोष का कारण जानने तथा उसे मानसिक रूप से सामान्य करने का प्रयास करना चाहिए।
- यदि आत्महत्या का प्रयास कर लिया गया हो तो तत्काल उसे प्राथमिक उपचार दिया जावे तथा अस्पताल भेज देना चाहिए तथा घटनास्थल को सुरक्षित कर देना चाहिए।
- यदि मौके पर कोई फर्स्ट एड दी जा सकती है तो FRV में उपलब्ध फर्स्ट एड किट का उपयोग किया जावे। यदि आग लगा ली गई है तो कम्बल या कोई भी अन्य मोटा वस्त्र जो भी मिल सके, उससे घायल को ढंकने का प्रयास करना चाहिये। गंभीर हालत हो तो मरणासन्न बयान लेना और यदि अवसर हो तो इस हेतु तहसीलदार/एसडीओ को सूचित करना।
- आत्महत्या करने का प्रयास करने वाले व्यक्ति के परिजनों का पता लगाकर उसके परिजनों को शीघ्र सूचित करना चाहिए।
- आत्महत्या का प्रयास करने वाले व्यक्ति को सहानुभूति पूर्ण व्यवहार के साथ समझाईश देना चाहिए तथा उसे बातों में तब तक व्यस्त रखने का प्रयास करना चाहिये जब तक कि बचाव टीम/संसाधन घटनास्थल पर न पहुंच जाये।
- इसी प्रकार कोई विस्फोटक पदार्थ बांधकर या आग्नेय शस्त्र सिर पर रख कर या शरीर पर लगाकर आत्महत्या की धमकी दे रहा हो तो उसके साथ मधुर एवं संवेदनापूर्ण लहजे में बात करते हुए उसकी समस्या का समाधान शीघ्र करवाने का आश्वासन देते हुए उसे यथासंभव व्यस्त रखना है इसी बीच मौका मिलने पर उसे शारीरिक रूप से नियंत्रण कर घटना को रोकने का भरपूर प्रयास करना चाहिए।
- आत्महत्या पर उतारू व्यक्ति से बातचीत करने के लिये उसके परिजनों की उपस्थिति बहुत अधिक सहायक सिद्ध हो सकती है। अतः जैसे ही परिजन घटनास्थल पर पहुंचे उन्हें भी समझाईश की प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल कर लेना चाहिए। इस निहितार्थ किसी मनोचिकित्सक अथवा वाकपटु व्यक्ति की सहायता प्राप्त की जा सके तो यह भी श्रेयष्कर रहेगा।

SOP15 जहरीले पदार्थ/गैस रिसाव की घटना

- रिसाव/फैलाव वाले क्षेत्र/सड़क को कार्डन करना।
- यदि गैस मास्क है तो उसे धारण कर विषाक्त या ज्वलनशील गैस से अपना भी बचाव करेंगे।
- आम जनता को सुरक्षित दूरी तक हटाना।
- वाहनों एवं आम जनों के आवागमन को सुरक्षित दिशा में मोड़कर संचालित करना।
- फायर ब्रिगेड को निर्वाध रास्ता प्रदान करना ताकि किसी आकस्मिक परिस्थितियों से निपटने के लिए स्ट्रेटजिक स्थान पर पहुंच सके और आवश्यकतानुसार कार्यवाही कर सके।
- हवा का रुख देखकर उसकी दिशा के विपरीत दिशा में ही लोगों को जाने के लिए समझाईश देना/निर्देश देना।

- घटनास्थल पर जमा हो गये लोगों में से कोई धूम्रपान न करे इसके लिए समझाईश देना क्योंकि अति ज्वलनशील पेट्रोलियम पदार्थों के वाष्प अतिशीघ्र आग पकड़ लेते हैं।
- पेट्रोलियम पदार्थों का रिसाव/परिवहन करने के दौरान किसी दुर्घटना अथवा टैंकर में कोई गैस उत्पन्न होने के फलस्वरूप हो सकता है इसी प्रकार जगह जगह पर ऑयल कंपनियों के द्वारा डिपो स्थापित किये जाते हैं, जिनमें बड़ी मात्रा में पेट्रोलियम पदार्थों का संग्रहण स्थानीय एवं निर्धारित क्षेत्रों के उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिये होता है। इस डिपो के अंदर या परिसर में पेट्रोलियम पदार्थों की गैस के रिसाव को अतिशीघ्र डिटेक्ट कर (पकड़ने), उस पर फौरी प्रतिरोधात्मक कार्यवाही करने की व्यवस्था एवं उपकरण उपलब्ध होते हैं। उसके बावजूद भी लापरवाही/दुर्घटनावश रिसाव की घटना हो सकती है। इस परिसर में संग्रहित ज्वलनशील पदार्थों की मात्रा अत्यधिक होने से इस पर तत्कालिक एवं प्रभावी नियंत्रण के लिए इस कार्य में दक्ष एवं विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मियों की व्यवस्था रहती है। अतः उनका सहयोग करना चाहिए।
- रिस्पांस टीम के अधिकारियों द्वारा केवल सुरक्षात्मक कवर करने तथा लोगों के आवागमन को सुरक्षा की दृष्टि से उचित ढंग से (रेग्युलेट) करने का दायित्व मुख्यतः रहता है। घटना के समग्र निदान हेतु दीगर विभागों के संबंधित अधिकारियों द्वारा घटनास्थल पर पहुंच कर कार्यवाही प्रारंभ कर देना आवश्यक होता है। बड़ी मात्रा में गैस रिसाव होने की स्थिति में इससे पूर्ण दक्षता से निपटने के लिए आपदा प्रबंधन विभाग के अधिकारियों को आगे करके उपचारात्मक एवं प्रतिरोधी कार्यवाही करनी होती है। एफआर वेन के साथ उन्हें इस प्रकार से सहायता प्रदाय करनी होती है।
- पीसीआर के अधिकारियों को इन विभागों के अधिकारियों का घटनास्थल पर पहुंच जाने पर कार्यवाही उनको सौंप कर स्वयं उनको यथासंभव सहायता प्रदान करेंगे।
- घायलों अथवा गैस के सूंघने उपरांत अस्वस्थ हो गये व्यक्तियों को (प्राथमिक उपचार) देकर 108 एम्बुलेंस के द्वारा अतिशीघ्र निकटतम शासकीय अस्पताल/पीएचसी भिजवाना।
- घटनास्थल पर पेट्रोलियम पदार्थ ले जाने वाले टैंकर के ड्रायवर को अभिरक्षा में लेना ताकि आक्रोशित जनता उसे हिंसा का शिकार न बना दे।
- कई बार जनता के लोग आक्रोशित हो कर गैस, रसायन या पदार्थ रिसाव वाले स्थान, फैंक्ट्री, गोदाम आदि पर पथराव या आगजनी करने लगते हैं या उद्योग/फैंक्ट्री के मालिक या वरिष्ठ अधिकारियों की मारपीट करने लगते हैं। कई अवसरों पर ऐसी घटनायें मजदूर/कर्मचारी जिसकी मृत्यु या गंभीर क्षति हुई है, के साथी मजदूर आदि भी मार देते हैं। यदि ऐसी परिस्थिति है तो इन संकटग्रस्त व्यक्तियों को हिंसक भीड़ से बचाने का प्रयास किया जाना है।
- यदि घटना स्थल से ऐसा अपडेट आ रहा है कि घटना स्थल के आस-पास के क्षेत्र को तुरन्त खाली कराये जाने की आवश्यकता है या इस प्रकार की कार्यवाही कराई जा रही है या लोग स्वतः ही क्षेत्र खाली कर भाग रहे हैं तो तुरन्त ही इसकी सूचना स्टेट पीसीआर तथा जिला पीसीआर को देनी है।
- यदि थ्ट की फर्स्ट एड किट में मास्क है तो स्वयं गैस मास्क धारण करने के पश्चात् ही घटना स्थल पर पहुंचेंगे। यदि वेन में मास्क उपलब्ध नहीं है तो आसानी से केमिस्ट के दुकान से क्रय किया जा सकता है। बिना मास्क के जाने पर उन्हें स्वयं जहरीली गैस से खतरा हो सकता है।
- पीसीआर वेन घटनास्थल पर पहुंचने पर और घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का जायजा लेकर राज्य एवं जिला कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत करायेगा।

SOP16 जंगली पशु की शहर/गांव में घुसने की सूचना

- घटनास्थल पर पहुंच कर प्रभावित क्षेत्र में आम जनता को सावधानी बरतने का प्रसारण ध्वनि विस्तारक यंत्र (पी.ए.सिस्टम) पर करना।
- जब वन विभाग के अधिकारी पहुंच जाते हैं, तो उन्हें कार्यवाही हेतु आगे कर स्वयं उन्हें सहयोग प्रदान करें।
- ऐसे प्रकरणों में वन्य प्राणियों का वध वैधानिक रूप से तब तक निषिद्ध है जब तक यह स्वयं अथवा किसी दूसरे नागरिक, जिस पर वन्य प्राणी से प्राणघातक आघात सन्निकट है, की जान बचाने की परिस्थितियां

उत्पन्न नहीं हो जायें। वन विभाग में इस कार्य के लिए प्रशिक्षित एवं व्यावसायिक रूप से दक्ष कर्मचारी उपलब्ध रहते हैं। अतः ऐसे प्रकरणों में उनकी सहायता शीघ्रातिषीघ्र प्राप्त करके बचाव कार्यवाही की जानी चाहिए।

- यदि कोई व्यक्ति जंगली पशु द्वारा घायल किया गया हो तो उन्हें 108 एम्बुलेंस की सहायता से उपचार हेतु भेजना।
- घायल व्यक्ति को यथा संभव प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करना ताकि अस्पताल पहुंचने तक उसकी स्थिति यथा संभव नियंत्रण/स्थिर रहे।
- घटनास्थल पर थाने के अधिकारी आ जाने पर उन्हें घटना के बारे में अवगत कराके अपने तैनाती स्थल की ओर रवाना हो जायेंगे।

SOP17 महामारी

- महामारी से पीड़ितों में से कोई पीड़ित व्यक्ति को 108 एम्बुलेंस की सहायता से अस्पताल भिजवाना।
- महामारी के संबंध में अफवाहें फैलाकर भय का वातावरण निर्मित होने से रोकने के लिए आमजनों को समझाईश देना कि महामारी पर उचित उपायों से भली-भांति नियंत्रण के लिये जिला एवं स्वास्थ्य विभाग के अधिकारी सक्रिय हो चुके हैं। अतः भयभीत होने की कोई आवश्यकता नहीं है।
- जिला प्रशासन एवं स्वास्थ्य विभाग के उपचार एवं राहत दलों के आने पर उन्हें यथा योग्य सहयोग प्रदान करना।
- महामारी स्थल पर जाने से पूर्व पीसीआर के सदस्य, यदि उपलब्ध हों तो संक्रमण से स्वयं की सुरक्षा हेतु चेहरे पर मास्क लगा लें।

SOP18 बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु

- घटनास्थल पहुंचकर बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु के आसपास से भीड़ को सुरक्षित दूरी तक हटाना।
- बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु के आसपास के क्षेत्र को कार्डन करना।
- पी.ए. सिस्टम के माध्यम से घटनास्थल के आसपास भी कोई अन्य अज्ञात बम की सम्भावना को देखते हुए न केवल सतर्क करना बल्कि ऐसी कोई संदिग्ध बमनुमा वस्तु देखने पर उसके निकट जाने के जोखिम को नहीं लेते हुए जिला पुलिस कन्ट्रोल से BDDS टीम के आने पर BDDS के माध्यम से प्रतिरोधी कार्यवाही कराना।
- बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु से किसी भी प्रकार की छेड़छाड़ नहीं करना व न ही किसी को छेड़छाड़ करने देना।
- (बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु को जांचने/परखने/हटाने इत्यादि की कार्यवाही बीडीडीएस टीम द्वारा की जावेगी।)
- FRV टीम का एक सदस्य तुरन्त घटना स्थल की फोटोग्राफी/वीडियोग्राफी करेगा। यदि घटना स्थल पर पहुंचने के पूर्व बम विस्फोट हो चुका हो तो जन सहयोग से उच्च प्राथमिकता पर 108 एम्बुलेंस अथवा उपलब्ध निजी वाहनों की सहायता से घायलों को निकाल कर ईलाज हेतु निकटतम अस्पताल भेजना।
- घटनास्थल को थाना प्रभारी एवं सीन आफ क्राइम मोबाइल के आने तक सुरक्षित रखना ताकि उन्हें सुसंगत साक्ष्य उठाने में सहायता प्राप्त हो सके।
- आसपास का आवागमन सुरक्षित दूरी से डायवर्ट कर घटनास्थल को सुरक्षित रखना एवं यदि यातायात सहायता के लिये ट्रैफिक पुलिस आ गई है तो उन्हें सहयोग करना।
- इसके लिये FRV के पी.ए.सिस्टम का आवश्यकतानुसार उपयोग करना।

SOP19 आतंकी हमले की सूचना

- एटीएस एवं विशेष शाखा के निर्देशन में आतंकी घटना से निपटने के लिए प्रत्येक जिले में पूर्व से ही एक कार्य योजना तैयार रहती है। इसका क्रियान्वयन जिला पुलिस अधीक्षक के निर्देशन में कराया जाना है। एफ. आर. वेन के स्टॉफ को अपनी भूमिका इसी कार्ययोजना के उद्देश्य को प्राप्त करने के प्रयोजनार्थ ही निभानी होगी। इस हेतु फर्स्ट रिस्पांस को तमाम जोखिम उठाते हुए यह जानते हुए भी कि वह पर्याप्त दक्ष नहीं है, जनता का विश्वास रखने के लिए घटना स्थल पर शीघ्रता से जाना होगा।
- घटना स्थल के आसपास पहुंचने पर आतंकियों की उपस्थिति वाले घटनास्थल को विलग कराने के लिए सूझबूझ से पहुंच एवं निर्गम मार्गों में उपलब्ध संसाधनों से बैरियर लगाना होगा ताकि न तो अनजाने में निर्दोष व्यक्ति उस तरफ जा सकें और यथा संभव अपराधी भी वहां से भागने न पायें।
- आतंकी हिंसा के शिकार हो चुके व्यक्तियों को अस्पताल भिजवाने में सहायता करना।
- घटना से निपटने के लिए अन्य विभागों से आ रहें संसाधनों की निर्बाध उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए पहुंच मार्गों को यातायात पुलिस से सहयोग कर एम्बुलेंस फायर ब्रिगेड, बीडीडीएस आदि संसाधनों को घटना स्थल पर शीघ्र पहुंचने में मदद करना।
- कौतूहलवष घटनास्थल की ओर बड़ी संख्या में आ रहे लोगों/तमाषाबीनों को घटनास्थल से पर्याप्त दूरी पर रखना।
- घटना एवं आतंकियों के बारे में जो जानकारी प्राप्त होती है तथा किन अतिरिक्त संसाधनों की तत्काल आवश्यकता है, उसकी सूचना पीसीआर के राज्य कंट्रोल रूम एवं जिला कंट्रोल रूम को प्रेषित करते रहना।
- यदि एफआरवी स्टाफ के पास शस्त्र हैं तो आकस्मिक तौर पर आवश्यकता पड़ने पर इनका प्रभावी उपयोग करना और अपराधियों को पकड़ने का प्रयास करना और निर्दोष नागरिकों को बचाने का प्रयास करना।
- घटनास्थल पर स्थानीय पुलिस एवं वरिष्ठ अधिकारियों के पहुंच जाने के उपरांत उनके निर्देशानुसार सहयोग प्रदान करेंगे।

SOP20 विमान एवं हेलीकॉप्टर दुर्घटना

विमान दुर्घटना में मुख्यतः निम्नानुसार विशेष परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है

- विमान का मलबा काफी बड़े क्षेत्र में फैला होता है।
- दुर्घटना में हताहत व्यक्तियों की संख्या अधिक होने के कारण उनके शव, षवों के टुकड़े एवं घायल यात्रीगण काफी विस्तृत क्षेत्र में फैले मिलेंगे।
- विमान एवं हेलीकॉप्टर में कभी-कभी विषिष्ट व्यक्ति भी यात्रा कर रहे होते हैं अतः घटना की गंभीरता ज्यादा हो जाती है।
- कभी-कभी ये घटनायें पहुंच मार्ग से दूर जंगल पहाड़ी इलाकों में होती हैं। इन स्थानों के बारे में पुलिस को ज्यादा जानकारी नहीं होती है।
- यात्रियों का निजी सामान एवं एयरलाईन कम्पनी का कर्मर्षियल सामान भी दूर-दूर तक फैला होगा।
- विमान में मौजूद ईंधन से घटनास्थल पर आग लगने तथा इसके तीव्रता से फैलने की आशंका रहती है।
- दुर्घटना यदि रिहायषी अथवा कामर्षियल क्षेत्र में घटित होती है तो यात्रियों, विमान चालक दल के सदस्यों के साथ-साथ प्रभावित क्षेत्र के नागरिकों के हताहत होने की भी पूरी संभावना रहती है।
- विमान के संचालक कक्ष (कॉकपिट) में जो उपकरण लगे होते हैं उनमें कॉकपिट वाइस रिकार्डर (ब्लैक बाक्स) में विमान के संचालन के संबंध में पल-पल की जानकारी संग्रहित रहती है। अतः इसे दूढ़कर इसे सुरक्षित करने की कार्यवाही प्राथमिकता पर करना अपेक्षित होती है।
- किसी विमान के दुर्घटनाग्रस्त होने पर उपरोक्त विशेष परिस्थितियों/तथ्यों को ध्यान में रखकर फर्स्ट रिस्पांस टीम से आवश्यक बचाव कार्यवाही करने की अपेक्षा रहती है।

- यदि विमान/हेलीकॉप्टर के केवल लापता होने की ही सूचना है, तो उसे खोजना प्राथमिकता होती है।
- दुर्घटनास्थल पर एक से अधिक एफआर वैन पहुंच जायेंगी जिसके साथ-साथ वरिष्ठ अधिकारी एवं अन्य सम्बंधित विभाग के अधिकारी भी बारी-बारी से यथाशीघ्र पहुंच जायेंगे। यह सभी पीसीआर वैन प्रभारी स्वयं को घटनास्थल की विभिन्न दिशाओं में इस प्रकार से अवस्थित करेंगे कि विस्तृत क्षेत्र में फैला घटनास्थल भली-भांति कार्डन किया जा सके।
- घायलों को तत्काल फर्स्ट-एड देना या उपचार हेतु शीघ्रतातिशीघ्र 108 एम्बुलेंस तथा अन्य उपलब्ध साधनों से अस्पताल रवाना करना।
- घटनास्थल पर बिखरे शवों, मानव शरीर के टुकड़ों, घायलों को जंगली जानवर आदि क्षति नहीं पहुंचा पायें अतः इनके संरक्षण के कार्य को प्राथमिकता दी जाएगी।
- यदि घटनास्थल पर विमान के ईंधन टैंक से निकले पेट्रोल से आग लगी हो तो फायर ब्रिगेड के माध्यम से आग पर काबू पाना।
- घटनास्थल से भीड़ को इस प्रयोजनार्थ दूर रखें कि वे न तो बचाव कार्य में बाधा पहुंचा सके और न ही यात्रियों के सामान में से बहुमूल्य वस्तुएं चुरा सके।
- आवश्यकतानुसार स्थानीय जनता के सहयोग से घटना स्थल के आसपास के क्षेत्र की सूक्ष्मता से खोजबीन कर घायलों/षवों की तलाश करना।
- बचाव एवं राहत का मुख्य कार्य वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशन में अंतर विभागीय कार्यदलों द्वारा इस प्रकार की आपदा स्थिति के निवारण हेतु तय योजना एवं जिम्मेदारी बांट कर निष्पादित कराया जायेगा। पीसीआर वैन के स्टॉफ द्वारा उनकी यथा सम्भव सहायता की जावेगी।
- विमान दुर्घटना यदि एयरपोर्ट के परिसर अथवा रनवे पर उतरते अथवा उड़ान भरते समय होती है तो फर्स्ट रिस्पांस टीम के रूप में जो उपाय बचाव व राहत के लिये अपेक्षित होते हैं उनकी तैयारी एयरपोर्ट पर नागरिक उड्डयन विभाग द्वारा पर्याप्त रूप से पूर्व से रखी होती है। फर्स्ट रिस्पांस टीम की पीसीआर वैन को घटनास्थल पर जाने की अनुमति भी प्राप्त नहीं होती। एयरपोर्ट पर मौजूद सीआईएसएफ एवं नागरिक उड्डयन के संसाधनों के द्वारा जो बचाव व राहत कार्य प्रारंभ किया जा चुका हो उसमें मुख्यतः सहयोग एवं सहायता जिला प्रशासन द्वारा प्रदाय किया जाना अपेक्षित है। अतः पीसीआर प्रभारी को एयरपोर्ट के निकट मौजूद रह कर अपने वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशानुसार उन्हें सहयोग प्रदान करेंगे।

SOP21 विमान अपहरण/बंधक

चूंकि यह अत्यन्त गम्भीर प्रकरण होते हैं अतः प्रकरण की परिस्थितियों के अनुसार जिला पुलिस अधीक्षक के निर्देशानुसार ही FRV वैन प्रभारी उनके निर्देशानुसार जिम्मेदारी का निर्वहन करेंगे।

SOP26 महिला अपराध

- घटना स्थल पर पहुँचकर पीड़ित से संपर्क कर उसे यथासंभव मदद करना। आवश्यकतानुसार पीड़ित महिला को शासकीय अस्पताल अथवा उसके परिजनों तक पहुँचवाना।
- यदि आरोपी चैन खींचकर या छेड़छाड़ कर वाहन से भाग है, तो आरोपी का विवरण जिला कन्ट्रोल रूम को देकर उसे पकड़ने के लिये सभी थानों/संबंधित थाने को सूचना देने का अनुरोध करना।
- घटना के विषय में घटना स्थल के आस-पास के लोगों से घटना के विषय में आवश्यक जानकारी प्राप्त करना। उनसे गाड़ी का नम्बर प्राप्त करने का प्रयास करेंगे एवं परिवहन विभाग से गाड़ी की डिटेल्स प्राप्त कर तदानुसार आरोपी को अपनी अभिरक्षा में लेकर उसे संबंधित थाने के सुपुर्द करेंगे।
- यदि घटना घरेलू हिंसा से संबंधित है, तो पीड़ित महिला से एकान्त में बात करके वस्तुस्थिति जानने का प्रयास किया जावेगा। कभी-कभी पीड़ित महिला परिजनों के भय से कुछ नहीं बताती या कह देती है कि कोई घटना नहीं हुई आदि। ऐसी स्थिति का अपने व्यवसायिक ज्ञान एवं अनुभव से आकलन कर वस्तुस्थिति जानने का प्रयास करना।
- आवश्यकतानुसार महिला पुलिस बुलाकर पीड़ित महिला का संवाद महिला पुलिस से कराना।

SOP27 गुमशुदा व्यक्ति की सूचना

- गुमशुदा की सूचना देने वाले व्यक्ति अथवा गुमशुदा व्यक्ति के परिजनों से अत्यंत ही संवेदनशील तथा दक्षता से चर्चा कर प्रारम्भिक विवरण, गुमशुदा की हुलिया तथा ऐसे व्यक्तियों, जिनके साथ गुमशुदा को अंतिम बार देखा गया है, से संबंधित तथ्य एकत्रित करना।
- गुमशुदा का फोटो प्राप्त कर फोटो प्रसारण हेतु राज्य पीसीआर को भेजना।
- यह आंकलन करने का प्रयास किया जावेगा कि क्या इसमें अपहरण, फिरोती के लिये अपहरण, हत्या, मानव दुर्व्यापार आदि का कोई एंगल तो नहीं है। यह भी ज्ञात करने का प्रयास किया जावेगा कि बालक-बालिका परीक्षा में नम्बर कम आने या माता-पिता की डांट-फटकार आदि से डरकर तो कहीं नहीं चला गया है ? यदि बालिका है तो कहीं अपनी मर्जी या बहकावे में आकर शादी के इरादे से तो नहीं चली गयी है ? कहीं इसमें अन्तर्जातीय या अन्तर्समुदाय का एंगल तो नहीं है ? बालक-बालिका के मित्रों, सहपाठियों के नाम सम्पर्क क्रमांक, फेसबुक आई.डी. आदि भी ज्ञात करने का प्रयास किया जावेगा। इसी प्रकार बुजुर्ग व्यक्ति गायब है तो उनसे सम्बन्धित सुसंगत जानकारी प्राप्त की जावेगी।
- घटना की प्रतिक्रिया स्वरूप, घटना की संवेदनशीलता के आधार पर भीड़-भाड़ की स्थिति निर्मित हुई है, तथा कानून व्यवस्था की स्थिति उत्पन्न होने की आशंका प्रतीत होती है तो घटना स्थल पर उपस्थित रहकर फरियादी एवं उपस्थित स्थानीय नागरिकों से संवाद की स्थिति बनाये रखना तथा पुलिस द्वारा की जा रही कार्यवाही से अवगत कराते हुए उनका पुलिस कार्यवाही के प्रति विष्वास कायम रखना, घटना स्थल की संवेदनशीलता और आधार से जिला/राज्य पीसीआर को अवगत कराते हुए आवश्यकता पड़ने पर अतिरिक्त संसाधन की व्यवस्था करना।

● जिला पुलिस कंट्रोल रूम

सामान्य दायित्व

- जिलों में कार्यरत कंट्रोल रूम या कोई भी जिला पुलिस अधिकारी एफ.आर.वी. की मदद चाहता है तो उसे भी सीधे 100 नंबर पर फोन कर राज्य पी.सी.आर. प्रभारी से किसी घटना के संबंध में एफ.आर.वी. की सेवा का निवेदन करना चाहिये। सूचना प्राप्त होते ही स्टेट पीसीआर सूचना का रिकार्ड कर एफ.आर.वी. को घटनास्थल पर रवाना होकर कार्यवाही करने के निर्देश देगा। यदि कोई अधिकारी सीधे ही एफ.आर.वी. को सूचना/निर्देश दे दिया है तो एफ.आर.वी. प्रभारी उक्त सूचना/निर्देश 100 नंबर पर कॉल सूचना दर्ज करावेगा ताकि कॉल का रिकार्ड रहे।

स्टेट पीसीआर से जिला कंट्रोल रूम में सूचना प्राप्त होने पर/सिस्टम पर सूचना डिस्प्ले होनेपर जिला कंट्रोल रूम निम्न कार्यवाही करेगा :-

- मैदानी ईकाईयों जैसे थाना प्रभारी, थाना स्टाफ, आरआई, वज्रवाहन, रूद्रवाहन, एफएसएल टीम, एफएसएल-मोबाईल यूनिट, फिगर प्रिंट टीम, बीडीडीएस, पुलिस डोंग स्कवाड, फायर ब्रिगेड, पुलिस लाइन आरआई क्राइम ब्रान्च डीसीबी/डीसीआरबी/एमओबी/डीएसबी/फोटोग्राफर आबकारी विभाग, नारकोटिक्स सेल, आदि के मध्य आपसी समन्वय स्थापित कर अग्रिम कार्यवाही की मॉनीटरिंग करना।
- घटनास्थल पर आवश्यकतानुसार अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर उनसे कार्यवाही के बारे में निर्णय कराना।
- प्रकरण की मॉनीटरिंग करना। 24 घण्टे बाद सीएसपी/एसडीओपी से निर्देश प्राप्त कर जिला स्तरीय मॉनीटरिंग क्लोज करना।

एक जिले में एक दिन में ऐसी कई सूचनायें आ सकती हैं और सूचना पर सभी विशेषज्ञ टीमों का तुरन्त पहुँचना सम्भव नहीं होगा क्योंकि एक जिले में ऐसी प्रायः 1-2 टीम ही होती हैं। कई जिलों में डॉग स्क्वाड या फिंगर प्रिंट टीम या एफएसएल मोबाईल यूनिटें हैं ही नहीं। अतः संसाधनों की उपलब्धता और प्रकरणों की गंभीरता के अनुसार पुलिस अधीक्षक/अति.पुलिस अधीक्षक से निर्देश प्राप्त कर संसाधनों को मोबिलाइज कराया जावेगा।

- आवश्यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को भी घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/समुचित ईलाज हेतु तैयारी कराना। थाना प्रभारी एवं अस्पताल चौकी प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही शीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनिटरिंग करना/फॉलोअप करना।
- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों को देना।
- प्रकरण पर की गई कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।
- यदि जिला स्तर पर यह अभिमत है कि प्रकरण में राज्य कंट्रोल रूम द्वारा की जा रही/ कराई जा रही कार्यवाही से भिन्न प्रकार से या कोई अतिरिक्त प्रकार से भी कार्यवाही होनी है तो वह तदानुसार राज्य कंट्रोल रूम को सूचित करेगा।
- 10. डाटावेस अपडेट रखने के लिये सभी आवश्यक जानकारियाँ एकत्र करते रहना और
- राज्य पी.सी.आर. डाटावेस टीम को भेजते रहना।

SOP03 सामान्य अपराध

- मैदानी इकाईयों को आवश्यकतानुसार सूचित करना और उन्हें मौके पर पहुँचने तक फॉलो करना।
- प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनिटरिंग करना तथा फॉलोअप करना।

SOP04 सामान्य कानून व्यवस्था

- मैदानी स्टाफ/थाना स्टाफ से घटना के विषय में आवश्यक अतिरिक्त जानकारी जुटाकर घटना की गंभीरता का पता लगाना और तदानुसार कार्यवाही/फोर्स मोबिलाइजेशन कराना (केवल आवश्यकतानुसार)
- घटना स्थल पर आवश्यकतानुसार शीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।

SOP05 गंभीर कानून व्यवस्था

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल, पीएचसी के प्रभारी, फायर ब्रिगेड, डीआरएम/एसएम, एएसएम, क्यूआरटी बल, आरपीएफ थाना प्रभारी, केन्द्र सरकार के संस्थानों/प्रतिष्ठानों के प्रशासनिक सम्पर्क सुरक्षा अधिकारी, नगरीय निकाय प्रभारी) को देना।
- मैदानी इकाईयों- पी.सी.आर/एफ आर वेन, पीसीआर मोबाईल, वज्रवाहन, रूद्र वाहन, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाईल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- घटनास्थल पर शीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- प्रकरण की मॉनिटरिंग करना।
- यदि जिला स्तर पर यह अभिमत है कि प्रकरण में राज्य कंट्रोल रूम द्वारा की जा रही/ कराई जा रही कार्यवाही से भिन्न प्रकार से या कोई अतिरिक्त प्रकार से भी कार्यवाही होनी है तो वह तदानुसार राज्य कंट्रोल रूम को सूचित करेगा।

- आवश्यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।
- आवश्यकतानुसार संवेदनशील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

अत्यन्त गम्भीर परिस्थितियों में निम्न कार्यवाही भी करनी पड़ सकती है:-

- आवश्यकतानुसार जिला दंगा रोकथाम योजना लागू करना।
- आवश्यकतानुसार शहर नाकाबंदी योजना लागू करना।
- आवश्यकतानुसार सांप्रदायिक दंगो एवं तनाव निपटने के लिये जारी निर्देश-पुस्तिका के निर्देशों के अनुसार कार्यवाही करना।
- यदि व्यवस्था कायम रखने के लिये बल प्रयोग करना पड़ा है तो संपूर्ण घटनाक्रम एवं कार्यवाही क्रिया का दस्तावेजीकरण कराना ताकि किसी संभावित जांच में शासन एवं पुलिस का पक्ष ठीक से प्रस्तुत हो सके।

गंभीर कानून व्यवस्था की सूचना के उदाहरण-

- (i) सनसनीखेज, हत्या/डकैती/लूट/अपहरण/फिरौती के लिए अपहरण
- (ii) गंभीर सड़क दुर्घटना
- (iii) राजनीतिक संगठनों द्वारा व्यापक विरोध/बंद/चक्काजाम
- (iv) पुलिस अभिरक्षा में मृत्यु, पुलिस अभिरक्षा में हिंसा
- (v) बाजार बंद, जबरदस्ती दुकान बंद कराना, यातायात वाहन रोकना, वाहनों पर पथराव करना, तोड़फोड़ करना
- (vi) रेल रोको आंदोलन आदि।
- (vii) गाय या अन्य जानवर का मांस या अन्य अवषेष मिलना।
- (viii) धार्मिक स्थल या महापुरुष की प्रतिमा का अनादर, तोड़फोड़, गंदगी फेंकना, रंग डाल देना, आपत्तिजनक नारा लिख देना या आपत्तिजनक शब्द बोलना।
- (ix) दो संप्रदाय के व्यक्तियों के मध्य कोई सामान्य घटना हो जाने पर कुछ लोगों द्वारा इसकी आड़ में तनाव या उत्तेजना फैलाने के उद्देश्य से कार्य करना।

SOP06 गंभीर अपराध

इस प्रकार की घटनाओं में कार्यवाही के लिये जिला कंट्रोल रूम की प्रमुख भूमिका है। उन्हें ही अपने जिले के संसाधनों को मोबिलाईज करना है।

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी के प्रभारी) को देना।
- मैदानी ईकाईयों-पीसीआर वेन, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस (आवश्यकता होने पर), वज्रवाहन, रुद्र वाहन, फायर ब्रिगेड (आवश्यकतानुसार), पुलिस मोबाइल्स एवं आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आवश्यक संसाधन घटनास्थल पर उपयोग हेतु यथा शीघ्र उपलब्ध हो जायें। घटनास्थल पर एफएसएल यूनिट, डॉग स्क्वाड, फिंगर प्रिंट स्टाफ, फोटोग्राफर, डीसीबी/डीसीआरबी/क्राइम ब्रान्च का स्टाफ भिजवाना।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर शीघ्र अतिरिक्त बल एवं अन्य संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर संबंधित थाना स्टाफ मौके पर पहुंचवाना, आवश्यकतानुसार एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही शीघ्र करने हेतु प्रयास करना।

- आवश्यकतानुसार नाकाबंदी कराना।
- आवश्यकता एवं उपलब्धतानुसार मौके पर सीसीटीवी कैमरा वैन भेजना।

SOP07 विस्फोट की सूचना

- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- जिला पीआरओ को सूचित करना एवं उन्हें पत्रकारों के साथ समन्वय का दायित्व देना।
- विस्फोट की घटना के संबंध में जनसाधारण एवं मीडिया द्वारा पूछे जाने पर उन्हें मृतकों एवं घायलों आदि के विषय में जानकारी देना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही शीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनीटरिंग करना।
- प्रकरण में वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा दिये गये निर्देशों को पालन होने तक मॉनीटरिंग/ फॉलोअप करना। वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशानुसार घटना के संबंध में दिये गये दायित्वों का तत्परता से निर्वहन करना।
- घटना के बाद व्ही.आई.पी. विजिट होने की सूचना आते ही सुरक्षित व्ही.आई.पी. विजिट का इंतजाम लगवाना।
- Proactive कार्यवाही के तौर पर जिला पुलिस कंट्रोल रूम ऐसे सभी स्थानों का डाटाबेस तैयार करेगा जहाँ विस्फोटकों का लाइसेंस लेकर उत्पादन, भण्डारण, परिवहन एवं उपयोग होता हो। दीवाली सीजन में जिला पीसीआर फटाका बाजारों/दुकानों की सूची तैयार रखेगा।

SOP09 भगदड़ की सूचना

- घटनास्थल पर शीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही शीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनीटरिंग करना।
- उपरोक्त कार्यवाही के साथ-साथ जिले के वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशों के अनुपालन हेतु आवश्यक कार्यवाही अतिशीघ्र करवाना।
- प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।
- प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनीटरिंग करना/फॉलोअप करना।
- आवश्यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

SOP10 आगजनी की सूचना

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी, एमपीईवी विद्युत प्रदाय (लाईन में सप्लाय तुरंत बंद करने हेतु), आगजनी स्थल के निकट रेल्वे, आईल डिपो, विस्फोटक डंप, सैन्य प्रतिष्ठान होने की स्थिति में इन विभागों के नोडल अधिकारी, रेल्वे डीआरएम, एसएम, एएसएम, आरपीएफ पुलिस स्टेशन, आईल डिपो आयुक्त नगरीय निकाय जहां भी सूचना देना आवश्यक हो) को देना।
- मैदानी ईकार्डियों- थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस (आवश्यकता होने पर), फायर ब्रिगेड, सिविल डिफेंस (होमगार्ड)ए आपदा प्रबंधन, राजस्व, आर.आई. के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आवश्यक संसाधन घटनास्थल पर उपयोग हेतु यथाशीघ्र उपलब्ध हो सकें।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना। अस्पताल चौकी को सूचित कर वहां समन्वय कराना।

SOP-11 सांप्रदायिक विवाद

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी के प्रभारी, प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र, फायर ब्रिगेड) को देना।
- उपरोक्त कार्यवाही के साथ-साथ जिले के वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशों के अनुपालन हेतु आवश्यक कार्रवाई अतिशीघ्र करवाना।
- घटना स्थल के आसपास के क्षेत्र के CCTV कैमरों के फीड की मानीटरिंग कराना और प्राप्त इनपुट से जिले के वरिष्ठ अधिकारियों को अवगत कराते रहना।
- जिले में उपलब्ध CCTV वेन को मौके पर रवाना करना और उनसे प्राप्त फीड तथा जानकारी से वरिष्ठ अधिकारियों को अवगत कराना।
- जिले में UAV उपलब्ध होने पर घटना स्थल पर हवाई नजर रखने के लिये UAV को तैयार करना
- आजकल कई बड़े शहरों में चौराहों पर यातायात पुलिस ने पी.ए. सिस्टम लगा रखे हैं, कानून व्यवस्था प्रबन्धन में जिले के वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशानुसार इनका भी उपयोग किया जाना।
- जिला S.P. के निर्देशानुसार जिला/शहर में "साम्प्रदायिक घटनाओं से निपटने के लिये जारी मार्गदर्शिका" के अनुसार कार्यवाही कराना, पिकेट लगवाना, धार्मिक स्थलों की सुरक्षा के लिये गप्त कराना।
- आवश्यकतानुसार SP/ DM के निर्देश आने पर निर्देशानुसार R.A.F. और अन्य केन्द्रीय बलों का बुलवाने की कार्यवाही करना, R.A.F./केन्द्रीय बल आने पर उनके साथ समन्वय करना, उन्हे आवश्यक गार्ड स्टफ तथा संसाधन/संचार उपकरण उपलब्ध कराना।
- यदि घटना स्थल पर गंदगी, रंग आदि के कारण तनाव हो, तो फायर ब्रिगेड वाहन बुलाकर तुरन्त सफाई कराकर तनाव कम करने पर ज्यादा ध्यान देना चाहिये।
- आवश्यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।
- आवश्यकतानुसार संवेदनशील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

SOP-12 नदी में बस गिरने या ट्रेन गिरने की सूचना

- मैदानी ईकाईयों- थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस (आवश्यकता होने पर), फायर ब्रिगेड, सिविल डिफेंस (होमगार्ड), आपदा प्रबंधन, राजस्व, आर.आई. के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आवश्यक संसाधन घटनास्थल पर उपयोग हेतु यथाशीघ्र उपलब्ध हो सके।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना। अस्पताल चौकी को सूचित कर वहां समन्वय कराना।

Proactive कार्यवाही

- जिले के कंट्रोल रूम वर्षा काल से पूर्व संबंधित डाटाबेस/जानकारियां/विभिन्न विभागों /कार्यालयों/कंपनियों/संस्थाओं आदि जो भी बाढ़, बाढ़ राहत, बांध प्रबंधन, नदी में जल छोड़े जाने आदि से संबंधित हो, के संपर्क दूरभाष क्रमांक कार्यालयों का पता, उपलब्ध संसाधन आदि की जानकारी अपडेट कर लेनी चाहिए।
- यह संभव है कि इस प्रकार की आपदा में आपदा कर्मी या बचाव दल के सदस्यों के परिजन ही प्रभावित हो जावें जिससे उनका ध्यान अपने परिजनों को बचाने में अधिक रहे। ऐसी स्थिति में बाहर के स्थानों/जिलों से तुरंत अतिरिक्त फोर्स मोबिलाईज कराने की कार्यवाही कंट्रोल रूम प्रभारी को करानी चाहिए।
- कंट्रोल रूम या पुलिस रेडियो सेंटर, जहां भी वायरलेस का स्टोर हो, में आवश्यक अतिरिक्त संचार उपकरण चार्ज कर/टेस्ट कर रख लेना चाहिए। आवश्यक रस्सा, टार्च, छाता एवं अन्य आवश्यक सामग्री कंट्रोल

रूम या पुलिस लाईन स्टोर में रख लेना चाहिए। जिले में जिला रेडियो प्रभारी को आवश्यक स्टॉफ अतिरिक्त सेट, अतिरिक्त बैट्री, अतिरिक्त ऐंटीना, पोल, हाईड्रोलिक मास्ट आदि तैयार कर "स्टैण्ड टू" में रहना चाहिए ताकि जिला कलेक्टर एवं एसपी के निर्देश प्राप्त होते ही तुरंत डिप्लायमेंट हो जावे। कई बार इस हेतु जिलों में आपरेटर की समस्या रहती है, अतः बारिश के मौसम से पूर्व ही एसपी एवं सेनानी होमगार्ड में समन्वय कर आवश्यक अतिरिक्त प्रशिक्षित होमगार्ड आपरेटरों को ड्यूटी पर बुला लिया जाना चाहिए।

- आपदा प्रबंधन (होमगार्ड-एसडीआरएफ) के स्थानीय मैदानी अधिकारियों से जिला कंट्रोल रूम प्रभारी को व्यक्तिगत संपर्क/समन्वय स्थापित कर लेना चाहिए।

SOP14 आत्मदाह/आत्महत्या का प्रयास

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल/आसपास के अस्पताल, बर्न यूनिट या ट्रामा सेन्टर) को देना।
- मैदानी ईकाईयों- एफ.आर. वेन, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस, फायर ब्रिगेड, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना। (केवल वही संसाधन मोबिलाइज किये जावेंगे जिनकी घटना विशेष में आवश्यकता है)
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाया जा रहा है वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।

SOP15 जहरीले पदार्थ/गैस रिसाव की घटना

- मैदानी ईकाईयों- एफ आर वेन, थाना प्रभारी एफएसएल टीम फायर बिग्रेड, वज्रवाहन, रूद्रवाहन, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना तथा इन्हे कार्यवाही के लिये मोबिलाइज कराना।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/इलाज हेतु तैयारी कराना।
- अन्य संबंधित विभागों के स्थानीय अधिकारियों को सूचना से अवगत कराना, होमगार्ड एवं जिला आपदा प्रबंधन स्टॉफ को मोबिलाइज कराना।
- कई बार इस प्रकार की घटना या घटना की अफवाह से आसपास उत्तेजना या Panic फैल जाता है जिससे अव्यवस्था या भगदड हो जाती है और इस अव्यवस्था या भगदड में अप्रिय घटना होती है अतः जिला कंट्रोलरूम प्रभारी इस हेतु मौके पर पहुंचे दलों को सतर्क करेगा और उनसे फीडबैक लेगा।
- यदि प्राप्त फीडबैक के अनुसार क्षेत्र खाली कराये जाने (Evacuation) की आवश्यकता प्रतीत हो रही है तो तुरन्त ही जिला SP और DM को अवगत कराया जावेगा साथ- साथ PCR को भी अवगत कराया जावेगा।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संबंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में संशोधित प्रसारण किया सके।

SOP16 जंगली पशु की शहर/गांव में घुसने की सूचना

- जिला कंट्रोल रूम में सांप पकड़ने में दक्ष व्यक्तियों की जानकारी रखा जाना समीचीन होगा। घटनाओं की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला-अस्पताल तथा निकटतम पीएचसी, नगर निगम या नगरीय निकायों के, सीईओ वन विभाग के स्थानीय, डीएफओ या कन्जरवेटर) को देना।
- वन विभाग/नगर निगम निकाय तथा स्थानीय थाने में समन्वय करके कार्यवाही करावेगा।

- प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।
- प्रकरण में अनुपालन होने तक मानीटरिंग करना/फॉलोअप करना।
- आवश्यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

SOP17 महामारी

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी मुख्य कार्यपालन, अधिकारी, नगर निगम, नगर पालिका, स्वास्थ्य विभाग का कंट्रोल रूम) को देना।
- मैदानी ईकाईयों- पी.सी.आर/एफ.आर. वेन, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, आपदा प्रबंधन, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि उपलब्ध संसाधनों को घटनास्थल पर यथाशीघ्र मुहैया कराकर राहत कार्य में पुलिस विभाग द्वारा अपेक्षित योगदान दिया जा सके।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।

SOP18 बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल तथा आसपास स्थित पीएचसी, फायर ब्रिगेड, नगर निगम नगर पालिका मुख्यकार्यपालन अधिकारी) को देना।
- मैदानी ईकाईयों- पी.सी.आर/एफ.आर. वेन, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, सीन आफ क्राईम मोबाइल ए बीडीडीएस, फायर ब्रिगेड, वज्रवाहन, रुद्रवाहन, पुलिस जिला आपदा प्रबंधन टीम, आर.आई. के मध्य आवश्यक कार्यवाही हेतु आपसी समन्वय स्थापित करना।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/समुचित ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- आवश्यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।
- आवश्यकतानुसार संवेदनशील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।
- आवश्यकतानुसार "जिला दंगा नियंत्रण योजना" लागू करवाना।

SOP19 आतंकी हमले की सूचना

- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (निकटतम मेडीकल कालेज, जिला अस्पताल तथा आसपास स्थित पीएचसी, फायर ब्रिगेड, जिले में स्थित संवेदनशील संस्थानों के प्रमुख/सुरक्षा अधिकारी, एटीसी एवं हवाई अड्डा पर तैनात सीआईएसएफ के अधिकारी) को देना।
- आतंकी घटना से प्रभावित जिले के कंट्रोल रूम की अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका है।
- जिला कंट्रोल रूम प्रभारी को घटना के संबंध में प्राप्त होने वाली सूचनाओं के संदर्भ में जिन जिन अतिरिक्त संसाधनों पी.सी.आर/एफ.आर.वेन, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस टीम, फायर ब्रिगेड, वज्रवाहन, रुद्र वाहन आदि की आवश्यकता होती है, उनकी जहां पर भी उपलब्धता हो, ज्ञात करके घटनास्थल की ओर उस अधिकारी को रिपोर्ट कराना चाहिये जो मौके पर स्थिति को नियंत्रित/संभाल रहा है।
- घटना के बारे में प्राप्त विवरण समय समय पर जिले के वरिष्ठ अधिकारियों को अवगत कराया जावेगा तथा उनसे प्राप्त निर्देशों को फील्ड में कार्यरत अधिकारी को अविलंब प्रेषित करता रहे।

- जिला कंट्रोल रूम को स्वयं अपनी तथा पुलिस रेडियो सेन्टर की भी सुरक्षा की व्यवस्था करनी होगी ताकि आपातकालीन संचार एवं संवाद व्यवस्था किसी भी स्थित में बाधित नहीं हो।
- प्रकरण की लगातार मॉनिटरिंग करना तथा विभिन्न अवयवों में आपसी समन्वय स्थापित कराना।
- शहर/जिले की नाकाबंदी करना।
- जिले में घटना स्थल के आसपास यदि पुलिस विभाग के सीसीटीवी कैमरे लगे हैं तो उनके फीड की मॉनिटरिंग करना और उससे प्राप्त जानकारी को कार्यवाही में लगे अधिकारियों (पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक आदि) को बताना।
- यदि घटना स्थल या आवागमन के रास्तों के आसपास निजी सीसीटीवी लगे होने की जानकारी कंट्रोल रूम में है (पूर्व से इसका रिकार्ड रखना चाहिये) तो एक अधिकारी की नामजद ड्यूटी लगाकर सभी को सतर्क कर आवश्यक सहयोग प्राप्त करना।
- घटना कर निकल भागने का प्रयास करने की संभावना होने पर रेल्वे स्टेशन, बस स्टैण्ड, टेक्सी स्टैण्ड, एअरपोर्ट पर लगे सुरक्षा दस्तों को सतर्क करना।
- शहर में प्रवेश के रास्तों पर लगे टोल नाकों (सूचना/जानकारी) कंट्रोल रूम में पूर्व से ही होना चाहिए।
- प्रकरण में पालन होने तक मॉनिटरिंग करना/ फॉलोअप करना।
- आवश्यकतानुसार मृतक/घायल पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।
- आवश्यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।
- आवश्यकतानुसार संवेदनशील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।
- प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

SOP20 विमान एवं हेलीकॉप्टर दुर्घटना

- यदि विमान/हैलीकॉप्टर केवल लापता है तो खोजने के प्रयास किये जावेंगे।
- घटना की सूचना अन्य संबंधित विभागों (जिला अस्पताल तथा आसपास स्थित एचसी/ निकटतम मेडीकल कॉलेज, नगर नगम/ नगरीय निकाय के सीईओ, फायर ब्रिगेड/ प्रायवेट फायर ब्रिगेड, निकटतम हवाई अड्डे के एटीसी, राज्य विमानन विभाग को कंट्रोल रूम या नोडल अधिकारी) को देना
- मैदानी ईकाईयों पीसीआर वेन, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि उपलब्ध अतिरिक्त संसाधन बचाव कार्य में उपयोग हेतु अति शीघ्र घटनास्थल पर उपलब्ध हो जाये अथवा लापता विमान हैलीकॉप्टर खोजने का कार्य समन्वित तरीके से प्रारम्भ हो सके।
- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहां पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर शीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही शीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनिटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संबंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में संघोधित प्रसारण किया जा सके।
- आवश्यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

- घटनास्थल पर राहत एवं बचाव कार्य में जुटे वरिष्ठ अधिकारियों से प्राप्त निर्देशों के अनुसार अविलंब अनुपालन कार्यवाही करना ।
- प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना ।
- प्रकरण में पालन होने तक मॉनीटरिंग करना/फॉलोअप करना ।

SOP21 विमान अपहरण/बंधक

- जिला अस्पताल प्रबंधन को सतर्क कर आपात व्यवस्थाएं तैयार रखने की सूचना देना ।

SOP 26 महिला अपराध

- जिला PCR प्रभारी इस बात को सुनिश्चित करेगा कि उक्त प्राप्त शिकायत की जानकारी निर्भया मोबाईल / चीता/चेतक मोबाईल को देकर उन्हें भी घटनास्थल पर अविलम्ब जाने हेतु निर्देशित करेगा । इस तरह थाना प्रभारी द्वारा महिला को प्राथमिक मदद उपलब्ध कराई जावेगी ।

यदि सूचना पहले 1090 कंट्रोल रूम में आवेगी तो क्या किया जावेगा :-

वर्तमान प्रक्रिया में 1090 पर कोई सूचना आने पर 1090 डिस्पेचर सम्बन्धित जिला पीसीआर तथा सम्बन्धित थाना को सीधे सूचना देकर उनके पास वर्तमान में उपलब्ध संसाधनों से कार्यवाही करा रहा है। यह प्रक्रिया यथावत चलती रहेगी।

यह संभव है कि भविष्य में यह अपेक्षा हो कि चूंकि डायल 100 स्टेट पीसीआर के पास विषाल संसाधन है जो प्रत्येक शहर/कस्बे में है, तो रिस्पॉंस टाइम सुधारने के लिये थाना/जिला पीसीआर की वाहन पर निर्भर रहने के स्थान पर डायल 100 एफआरवी ही मौके पर जावे और ऐसी अपेक्षा के अनुरूप 1090 कंट्रोल रूम अथवा जिला पीसीआर से सीधे ही कोई निर्देश एफआरवी वाहन को दे दिये जावें। इन परिस्थितियों में एसओपी क्र. 1 के बिन्दु क्र. 19 एवं 20 के निर्देशों के अनुरूप कार्यवाही की जावे।

SOP27 गुमशुदा व्यक्ति की सूचना

- सूचना का प्रसारण— पीसीआर वेन, थाना प्रभारी/चौकी प्रभारी, चाइल्ड हेल्प लाइन (1090), डीसीबी शाखा/जेएबी शाखा को घटना के संबंध में सूचित किया जाना ।
- घटना की संवेदनशीलता के आधार पर शीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- प्रकरण से संबंधित घटनाक्रम की गतिविधियों की मॉनीटरिंग करना ।

SOP29 पुलिस के विरुद्ध शिकायत

- सूचना/शिकायत की जानकारी थाने के प्रभारी सीएसपी/एसडीओपी एवं जिले के एस.पी. को देना ।
- सीसीटीवी कैमरों की फुटेज के लिये थाने में स्थापित सीसीटीवी फुटेज सुरक्षित करना ।
- प्रकरण पर की गई कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना ।
- प्रकरण में पालन होने तक मॉनीटरिंग करना/फॉलोअप करना ।

Chapter 06

केपीआई एवं परफार्मेंस मॉनिटरिंग

सेवाओं की गति एवं गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के लिये प्रत्येक स्तर पर कार्य/प्रदर्शन के मानक बिन्दु तय करने और उनकी लगातार मॉनिटरिंग करना आवश्यक है। इससे स्तर सुधारने एवं जवाबदेही बढ़ाने में सहायता मिलती है। डायल 100 सेवा में प्रत्येक स्तर पर कार्य /प्रदर्शन के मानक स्तर तय किये गये हैं। इनका आकलन कम्प्यूटर प्रणाली एवं पीडित से प्राप्त फीडबैक के आधार पर किया जावेगा।

विभिन्न स्तरों के लिये निम्नानुसार **Key Performance Indicators** तय किये गये हैं। (यह अभी प्रारम्भ है 3 माह तक वास्तविक परिस्थितियों से कार्य करने के बाद प्राप्त तथ्यों एवं विषलेषण के बाद इन्हे अन्तिम रूप दिया जावेगा।)

KPI And Key Performance Monitoring

| 01 KEY PERFORMANCE INDICATORS STATE POLICE CONTROL ROOM FOR CALL TAKER OPERATOR | | |
|---|---|----------------------------|
| 1 | ऑपरेटर द्वारा फोन रिसीव करना। | 3 रिंग के अंदर 99 प्रतिशत |
| 2 | आपरेटर द्वारा फोन करने वाले का नाम, पता, स्थान, घटनास्थल को डाटा एंट्री फार्म में इन्द्राज करना। | 3 मिनट के अंदर 97 प्रतिशत |
| 3 | कॉल टेकर द्वारा अतिरिक्त सूचना इन्द्राज करने के बाद सूचना रिकॉर्ड डिस्पैचर को ट्रांसफर करना। | 1 मिनट के अंदर 100 प्रतिशत |
| 4 | कॉल करने वाले द्वारा दी गई जानकारी का सॉफ्टवेयर में सही-सही सारांश/पूर्णतया इन्द्राज करना। | 5 मिनट के अंदर |
| 5 | कॉल करने वाले द्वारा दी गई सूचना से घटना की गंभीरता का सही आकलन करना और सही SOP लागू करना। | |
| 6 | कॉल करने वाले के साथ अनुचित/आवश्यकता से अधिक बात न करना। | |
| 7 | कॉल का जवाब देते समय टैलीफोन एटीकेट्स का पालन। | |
| 8 | कॉल करने वाले द्वारा चाही गई जानकारी, यदि SOP के अनुसार दी जा सकती है, तो जानकारी दी जाना। | |
| 9 | यदि कॉल करने वाले द्वारा चाही गई जानकारी SOP के अनुसार नहीं दी जा सकती है, तो शिष्टाचार पूर्वक खेद प्रकट किया जाना। | |
| 10 | कॉल करने से वार्ता समाप्त होने के समय अभिवादन करना, कॉल करने वाले को पुलिस सहायता शीघ्र पहुँचने का आश्वासन देना | |

02 राज्य कंट्रोल रूम के डिस्पैचरों के KEY PERFORMANCE INDICATORS

| | | | |
|---|---|-----------------|------|
| 1 | सिस्टम पर कॉल टेकर द्वारा डिस्पैचर को कॉल रिकॉर्ड ट्रांसफर होते ही प्रकरण का अध्ययन करना एवं एफ.आर.वी. को कार्यवाही के लिये सूचित करना एवं (अ) एम.डी.टी. सिस्टम पर सूचित करना एवं अन्य साथी को वेब पोर्टल पर सूचित करना। (ब) टैलीफोन पर सूचित करना। | 1 मिनट के अन्दर | 90% |
| | | शेष 3 मिनट में | 10 |
| | | 3 मिनट में | 100% |
| 2 | कॉल का विषय यदि एफ.आर.वी.वाहन फस्ट रिस्पॉन्स नहीं है और कोई अन्य प्राधिकारी जैसे थाना प्रभारी या सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी. या जिले का एस.पी. फस्ट रिस्पॉन्स है, तो उसे टैलीफोन से सूचित करना। | 2 मिनट | 100% |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 3 | फस्ट रिस्पॉन्स के अलावा एस.ओ.पी. के अनुसार अन्य प्राधिकारियों को एस.एम.एस. के माध्यम से सूचित करना :-एस.एम.एस.बनाना, एस.एम.एस. सैन्ड करना, एस.एम.एस. पहुँचने का नोटिफिकेशन देखना। | | |
| 4 | फस्ट रिस्पॉन्सक के अलावा अन्य प्राधिकारियों को टेलीफोन से सूचित करना। | | |
| 5 | आवश्यकता होने पर सूचनादाता, एफ.आर.वी. स्टाफ अथवा सूचना दाता एवं अन्य किसी अधिकारी से THIRD PARTY CONFERENCE कराना। | | |
| 6 | कोई महत्वपूर्ण अपडेट प्राप्त होने पर एफ.आर.वी. और/अथवा किसी अन्य प्राधिकारी को अपडेट करना। | | |

03 KEY PERFORMANCE INDICATOR FOR FIRST RESPONSE TEAM

| क्रमांक | कार्य विवरण | शहरी | ग्रामीण क्षेत्र |
|---------|---|--|---------------------|
| 1 | एफ आर वी का घटनास्थल पर पहुँचने का समय | 5 मिनट | 30 मिनट |
| 2 | सामान्य प्रकरणों में एफ आर वी द्वारा घटनास्थल पर पहुँचने के बाद कार्यवाही में लिया गया समय | 1 घन्टा | 1 घन्टा |
| 3 | गम्भीर प्रकरणों में एफ आर वी द्वारा घटनास्थल पर पहुँचने के बाद कार्यवाही में लिया गया समय | 3 घन्टा बेस | 3 घन्टा |
| 4 | कार्यवाही उपरांत राज्य कन्ट्रोल रूम को एफ आर वी द्वारा ATR प्रस्तुत किया जाना। | घटनास्थल से वापस बेस स्टेशन रवाना होने से पूर्व अथवा घटना स्थल पर कनेक्टीविटी न होने पर बेस स्टेशन पर पहुँचने के बाद 30 मिनट के अन्दर | |
| 5 | एफ आर वी द्वारा जिला पुलिस कन्ट्रोलरूम, थाना प्रभारी, अनु अधि पु/ सी एस पी को सूचना | सामान्यतः यह कार्य जिला पी सी आर द्वारा किया जावेगा यदि अतिरिक्त जानकारी दी जाती है तो जिला पी सी आर द्वारा एफ.आर.वी. को बताया जावेगा। | |
| 6 | एफ आर वी का प्रति शिफ्ट के टास्क कार्य | 3 टास्क | 2 टास्क |
| 7 | यदि राज्य कन्ट्रोल रूम से कोई टास्क प्राप्त नहीं होता है तो जिला कंट्रोल रूम द्वारा एस.पी.सी.आर. की अनुमति के बाद एफ आर वी को दिया जाने वाला कार्य (केवल वही कार्य दिया जावेगा जो अनुमोदित सूची में है) | 1 टास्क प्रति शिफ्ट रात्रिगस्त छोडकर | 1 टास्क प्रति शिफ्ट |
| 8 | एफ आर वी द्वारा घटनास्थल पर पहुँचने के पश्चात जीरो पर अपराध की कायमी | घटना की वैधानिक आवश्यकतानुसार (अपराध कायम में करने के निर्णय को वैब पोर्टल पर इन्ट्री किया जावेगा) | |

04 KEY PERFORMANCE INDICATORS OF DISTT. CONTROL ROOM

| | | | |
|---|---|------------|------|
| 1 | धरना /सूचना का POP-UP जिला पा.सी.आर. में होते ही वायरलैस पर एफ.आर.वी. से सम्बंध कर उसे सूचना प्राप्त होने की पुष्टि करना तथा उसके गन्तव्य की और रवाना हो जाने की पुष्टि करना। | 15 सैकेन्ड | 100% |
|---|---|------------|------|

| | | | |
|----|--|-----------------------------|------|
| 2 | घटना/सूचना के विषय में यदि स्थानीय स्तर पर कोई अपडेट है, तो राज्य पी.सी.आर. को अपडेट करना। | आवश्यकतानुसार प्रथम अवसर पर | |
| 3 | घटना/सूचना के विषय में दूरभाष/वायरलैस पर थाना प्रभारी/सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी./ए.एस.पी./एस.पी. को एस.ओ.पी. की अपेक्षा के अनुसार दूरभाष/वायरलैस पर सूचित करना | 1 मिनट | 100% |
| 4 | सहायता हेतु एम्बुलेस, फायर ब्रिगेड, एफ एस एल, 108 मोबाइल, अतिरिक्त बल की व्यवस्था के लिए संबन्धित प्रभारी को सूचना देना। | 5 मिनट के अन्दर | |
| 5 | यदि घटना गम्भीर हिंसात्मक अपराध, सनसनीखेज अपराध, व्ही आय पी से जुड़ी घटना अथवा सांप्रदायिकता या बलवा से जुड़ी हो तो डी आई जी / आई जी / एस एस आर को सूचना देना। | 5 मिनट के अन्दर | |
| 6 | स्वयं की कार्यवाही का ए.टी.आर. पोर्टल पर दर्ज करना। | 1 घण्टे के अन्दर | 100% |
| 7 | एफ.आर.वी. या अन्य फस्ट रिस्पॉन्स के द्वारा की गई कार्यवाही की ए.टी.आर. पोर्टल पर दर्ज होना मॉनीटर करना। | 4 घण्टे | 50% |
| | | 6 घण्टे | 100% |
| 8 | जी.आय.एस. जानकारी डाटाबेस, एस.ओ.पी. अपडेट करना। | दैनिक आवश्यकतानुसार | |
| 9 | एफ.आर.वी. स्टाफ की समय से उपस्थित कराना, पदस्थापना एवं प्रशासनिक कार्य। | | |
| 10 | एफ.आर.वी. वाहन मेन्टेन करना। | | |

05 KEY PERFORMANCE INDICATORS OF SINGLE POINT OF CONTACT POLICE STATION

| क्रमांक | कार्य विवरण | रिस्पॉन्स टाइम |
|---------|--|----------------|
| 1 | राज्य PCR सर FRV द्वारा वेब पोर्टल पर सूचना प्राप्त होने पर डियूटी ऑफिसर एवं थाना प्रभारी को दूरभाष /वायरलैस से सूचित करना | 1 मिनट |
| 2 | FRV प्रभारी द्वारा जीरो नंबर एफ आई आर प्रदाय करने पर उसे थाने के प्रभारी से निर्देश प्राप्त कर तदनुसार निर्देश होने पर एफ आई आर दर्ज करना तथा वेब पोर्टल पर अपडेट करना | 60 मिनट |
| 3 | FRV या जिला पीसीआर से मांग आने पर उपलब्ध संसाधन /अतिरिक्त स्टाफ भिजवाना। | 10 मिनट |
| 4 | की गई कार्यवाही को ATR वेब पोर्टल पर दर्ज करना | 60 मिनट |
| 5 | फालो अप उपरांत प्रकरण क्लोज करना। | 24 घन्टे |

06 KEY PERFORMANCE INDICATORS OF SINGLE POINT OF CONTACT PERSON OF SDOP/CSP/Ad.SP/DIG/IG

| | | |
|---|---|------------------|
| 1 | राज्य पी सी आर द्वारा सूचना प्राप्त होने पर अधिकारी को सूचना देना | 5 मिनट के अंदर |
| 2 | एस डी ओ पी/ सी एस पी के समक्ष एफ आर वी द्वारा किये गये कार्य का विवरण प्रस्तुत करना | 24 घन्टे के अंदर |
| 3 | एस डी ओ पी/ सी एस पी द्वारा कार्य की समीक्षा का विवरण वेब पोर्टल पर लोड करना। | 6 घण्टे |
| 4 | एस डी ओ पी/ सी एस पी / ए डी, एस पी/ के सिंगल पॉइंट ऑफ कॉन्टेक्ट पर्सन द्वारा पोर्टल पर जानकारी अपडेट करना | 24 घन्टे के अंदर |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | एस डी ओ पी / सी एस पी / ए डी, एस पी / के सिंगल पॉइंट ऑफ कॉन्टेक्ट पर्सन द्वारा कार्य के पूर्ण होने की जानकारी प्रस्तुत करना | कार्य पूर्ण होने के 24 घण्टे के अंदर |
| 6 | एस.पी. / डी आई जी / आई जी के समक्ष एफ आर वी एवं थाना द्वारा किये गये कार्य का विवरण प्रस्तुत करना पाक्षिक समीक्षा | प्रत्येक माह की 17 एवं 2 तारीक |
| 1 | प्रभारी उ.नि./निरी. द्वारा एफ.आर.वी. को सूचना देने के बाद घटना कि ए.टी. आर. लेना | 24 घण्टे के अंदर |
| 2 | ए.टी.आर. रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद यदि कार्य पूर्ण नहीं हुआ है तो एस डी ओ पी / सी एस पी / एडी एस पी एवं एफ आर वी को याद दिलाना | 24 घण्टे के अंदर |
| 3 | एफ आर आय / डिस्ट पी सी आर / एस एच ओ / सी एस पी / एस पी के द्वारा वेब पोर्टल पर अपने-2 दायित्व के अनुसार एस ओ पी के अनुसार जानकारी अपडेट करना | बाय आय सी / डी एस पी एस पर एस ओ पी डेली 100 प्रतिशत |
| 4 | कार्य आचरण व्यवहार दोषपूर्ण होना या अपूर्ण होना पाये जाने पर सूधार प्रशिक्षण एवं सजा के लिये प्रस्तुत करना | बाय आय सी / डी एस पी 3 डेज |

07 KEY PERFORMANCE INDICATORS SP (DEF) OF INCHARGE OF राज्य POLICE CONTROL ROOM

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| 1 | कुल अटेंड किये गये प्रकरणों में कास चेकिंग करना | 10 मिनट 1 प्रतिशत |
| 2 | कॉल अटेंड / डिस्पेच करने वाले के व्यवहार का आकलन | 10 मिनट 1 प्रतिशत |
| 3 | प्राप्त फीडबैक की कास चेकिंग | 10 मिनट 1 प्रतिशत से 100 पर डे |
| 4 | एफ आर वी के कार्यों की कास चेकिंग | 1 प्रतिशत |
| 5 | सिंगल पॉइंट ऑफ कॉन्टैक्ट पर्सन के कार्यों कि कास चेकिंग | 1 प्रतिशत |
| 6 | यदि कॉल रिसीव/डिस्पेच/एफ आर वी कार्य सही तरीके से नहीं किया गया है अ. इम्प्रूव इन मिस्टेज ? ब. डिजाईन ट्रेनिंग क प्रोसेस ऑफ पनिशमेंट इफ रिक्वायर | |

08 KEY PERFORMANCE INDICATORS OF SP OF STATE POLICE CONTRL ROOM

| | | |
|---|--|---|
| 1 | कुल अटेंड किये गये प्रकरणों में कास चेकिंग करना | प्रति सप्ताह समीक्षा करना 02 प्रतिशत |
| 2 | कॉल अटेंड / डिस्पेच करने वाले के व्यवहार का आकलन | |
| 3 | प्राप्त फीडबैक की कास चेकिंग | |
| 4 | एफ आर वी के कार्यों की कास चेकिंग | |
| 5 | सिंगल पॉइंट ऑफ कॉन्टैक्ट पर्सन के कार्यों कि कास चेकिंग | |
| 6 | यदि कॉल रिसीव / डिस्पेच / एफ आर वी कार्य सही तरीके से नहीं किया गया है, तो उप पुलिस अधीक्षक द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट पर कार्यवाही | 100 प्रतिशत |

09 KEY PERFORMANCE INDICATORS OF DIG/ RANGE ZONE IGP OF STATE POLICE CONTROL ROOM

| | | |
|---|---|---|
| 1 | कुल अटेंड किये गये प्रकरणों में कास चेकिंग करना | प्रति सप्ताह समीक्षा करना 02 प्रतिशत |
| 2 | कॉल अटेंड / डिस्पेच करने वाले के व्यवहार का आकलन | |
| 3 | प्राप्त फीडबैक की कास चेकिंग | |
| 4 | एफ आर वी के कार्यों की कास चेकिंग | |
| 5 | सिंगल पॉइंट ऑफ कॉन्टैक्ट पर्सन के कार्यों कि कास चेकिंग | |
| 6 | यदि कॉल रिसीव / डिस्पेच / एफ आर वी कार्य सही तरीके से नहीं किया गया है तो उप पुलिस अधीक्षक द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट पर कार्यवाही | 100 प्रतिशत |

Chapter 07 Soft Skills

प्रस्तावना:—

पुलिस सहायता की अपेक्षा रखने वाले अधिकांश व्यक्ति कठिनाई, परेषानी, घबराहट, खौप या ऐसी ही अन्य असहज परिस्थिति में होते हैं। इनका पुलिस से पहला सम्पर्क प्रायः दूरभाष से ही होता है। अतः दूरभाष पर कॉल रिसीव करने वाले कॉल टेकर का बातचीत करने का लहजा, संवाद शैली पुलिस की छवि एवं कार्यशीलता के विषय में सूचनादाता के मन में प्रथम छवि (first impression) निर्मित करती है। इसी प्रकार डिस्पेचर या कन्ट्रोल रूम के अन्य स्टाफ को भी फोन पर बातचीत करने की सौम्य कार्यप्रणाली विकसित करने की आवश्यकता है। आपदा पीडित से पुलिस से पहला आमना-सामना FRV स्टाफ से होगा। अतः FRV स्टाफ का पहनावा, अनुशासन, बातचीत करने का तरीका, व्यावसायिक दक्षता पीडित को प्रथम राहत एवं “अनकहा आषवासन” पहुंचाता है।

इस अध्याय में ऐसी ही दक्षताओं के विषय में मार्गदर्शन दिया गया है।

टेलीफोन के षिष्टाचार (Telephone Etiquettes)

कॉल करने से पहले की तैयारी

- हमेशा अपने कार्य के बारे में अच्छा महसूस करें।
- सकारात्मक प्रवृत्ति रखें और मुस्कुरा कर बात करें।
- अपने फोन के रिसीवर चेक करें।
- आवाज की आवृत्ति (volume) न तो बहुत धीमा होना चाहिये और न ही बहुत तेज। यह सुनने योग्य (कर्ण प्रिय) स्तर तक ही होना चाहिये।
- प्रथम स्वीकृत (रिसीवर उठाते ही सबसे प्रथम संवाद—“नमस्कार, हम राज्य पुलिस कन्ट्रोलरूम से बोल रहे हैं।) हम आपकी क्या मदद कर सकते हैं” मधुरता एवं धैर्य पूर्वक करना चाहिये।

कॉल के दौरान—

- ध्यानपूर्वक सुनें।
- पूरी सहानुभूति से सुनें।
- शांत एवं षिष्ट बने रहिये। उलझिये मत।
- बातों को बीच में न काटिये।
- कॉल को होल्ड तथा ट्रान्सफर करने हेतु कॉल करने वाले से अनुमति लें।
- कितना वक्त लगेगा इसकी सही जानकारी दें।
- ट्रान्सफर करने की वजह बताइये।
- कॉलर का रिस्पॉन्स आने तक रुकिये।
- होल्ड पर रखे कॉल को पुर्नस्थापित दिये गये समय में करे।
- विस्तार से समझाईये।
- गलत तथा जो आपसे हो नहीं सकते ऐसे वायदे मत करिये।
- गलती की माफी मांगें।

- तत्काल कार्यवाही करें।
- यदि चाही गई जानकारी कॉल टेकर द्वारा ही दी जानी है तो जानकारी देवे। यदि जानकारी देने में असमर्थता है, तो खेद व्यक्त करे। स्पष्ट करे कि जानकारी कॉल सेन्टर डाटाबेस में नहीं है अथवा कॉल सेन्टर पॉलिसी के अनुसार यह जानकारी नहीं दी जा सकती है अथवा अधिक जानकारी के लिये कॉल सेन्टर के निरीक्षक –डी.एस.पी. से संपर्क करे अथवा कॉल उन्हें ट्रांसफर करे।

कॉल को समाप्त करते वक्त

- अच्छी आवाज मे तथा शिष्टाचार से बात करें।
- जल्दबाजी मे न बोलें।
- बातों में ठहराव रखें।
- आषवासन देवे कि पुलिस सहायता शीघ्र ही पहुँचेगी।
- सूचित करे कि आपके फोन पर डिस्पेचर पुलिस स्टाफ अथवा FRV स्टाफ फोन करके अतिरिक्त जानकारी अथवा लोकेशन की और ज्यादा सटीक जानकारी मांगेगा।

कॉल के दौरान:-

- कॉलर का नाम तथा उसका पता
- कॉल करने का कारण
- यदि कॉलर घबराया हुआ है या खौफ में है तो उसे धीरज देंगे व आष्वासित करेंगे की हम उसके साथ है।
- उसे पूर्ण रूप से विष्वास मे लेकर पूरी जानकारी लेने का प्रयास करेंगे ताकि घटना का पूरा विवरण मिले।
- अगर उसे मेडिकल तथा अन्य सेवा की जरूरत है तो उसका प्रबंध कर उसे इसकी जानकारी दे देंगे
- उसे संयम बरतने के लिये मदद करेंगे तथा कॉल पर उसके साथ बने रहेंगे, ताकि वह हमारे उपर विषवस्त हो जाये
- जरूरत पडने पर कॉलर की बात वरिष्ठ अधिकारियों से करवाये।
- कॉल के दौरान किसी प्रकार की राजनैतिक, धार्मिक, लैंगिक या जातीय षब्दावली या प्रतिबधता प्रदर्शित न करे।

महिलाओं, बच्चों और बुजुर्गों के कॉल पर अतिरिक्त सावधानी

- महिलाये और बच्चे महिला कॉल टेकर के साथ ज्यादा सहज होकर वार्ता करते है अतः कॉल पुरुष कॉल टेकर के पास पहुँचने पर कॉल महिला कॉल टेकर को ट्रांसफर करने का निवेदन करे।यदि कॉलर लाइन पर है तो उससे अनुमति ले कि क्या वह महिला कॉल टेकर से ही बात करना पसंद करेंगे? हाँ! कहने पर कॉल ट्रांसफर करे।
- महिलाओं की समस्या पर किसी भी स्थिति में प्रवचन/उपदेशात्मक शब्द या लहजा या सलाह न देवे।

एफ.आर.वी. स्टाफ का फरियादी /पीडिता/साक्षी/ आरोपी से आमना सामना होने पर बातचीत के तौर तरीके:-

- वाहन से Gracefully उतरे, लापरवाही या हडबडाहट या सुस्ती से नही।
- स्टाफ की वेषभूषा चटक होनी चाहिये। शर्ट पेन्ट के अन्दर खुसी रहनी चाहिये। टोपी, बैल्ट एवं जूता ठीक से पहना होना चाहिये। जूते के फीते बंधे होने चाहिये।
- मुँह में पान, तम्बाकू , गुटका , बीडी , सिगरेट आदि नही होना चाहिये।
- उतरते समय पर मोबाइल फोन या वायरलैस सेट पर व्यस्त नही दिखना चाहिये।
- शालीनता एवं चेहरे पर गंभीरता sincerity का भाव होना चाहिये।

- शालीनता से पता करना करना चाहिये कि किसने कन्ट्रोलरूम फोन किया था किसको क्या पुलिस सहायता की अपेक्षा है।
- आचरण , व्यवहार में हडबडाहट , क्रोध , जल्दबाजी , नही होना चाहिये तथा किसी परिस्थिति में अपषब्दो का प्रयोग नही करना है।
- फरियादी , पीडित , साक्षी सभी की बात ध्यानपूर्वक सुनना है और परिस्थितियों को दृष्टिगत निर्मित s.o.p दिये मार्गदर्शन बिन्दु और स्थापित विधि और प्रक्रिया के अनुसार उत्तर देना है और कार्यवाही करनी है।
- किसी भी फरियादी , साक्षी या पीडित को थाने जाकर रिपोर्ट करने के लिये बाध्य नही करना है न ही ऐसी कोई समझाझप देनी है, यदि एफ. आर.वी. स्टाफ निर्णय लेने और कार्यवाही करने में असमर्थ है तो स्थानीय थाना के प्रभारी या ड्यूटी ऑफीसर को सूचित कर थाना के अपने से वरिष्ठ अधिकारी को मौके पर पहुँचने का निवेदन करना है।

किसी दुर्घटना की जानकारी देना

दुर्घटना की जानकारी परिजनों को कैसे दें।

(How to inform relatives about mishappening)

घटना /दुर्घटना की सूचना पीडित के परिजनो को देने के लिये:-

- घटना की सम्पूर्ण जानकारी होना चाहिये।
- कर्मचारी को संवाद कौशल में प्रवीण होना चाहिये।
- अपनी बात को पूरी गंभीरता एवं पर्याप्त रूप से समझाते हुए बोलना चाहिए।
- संवाद की भाषा सदैव शालीन और घटना के अनुरूप होनी चाहिए।
- टेलीफोन पर बात करने के शिष्टाचार का ध्यान रखना चाहिए और संवेदनशील रहते हुए बात करनी चाहिए।
- संदेश संक्षिप्त रूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए। घुमाफिरा कर बात नहीं करनी चाहिए।
- भाषा विनम्र होनी चाहिए एवं आवाज का लहजा और टोन संतुलित होना चाहिए।
- जिनको फोन पर जानकारी दे रहे हैं उनकी परिस्थितियों का अंदाज़ा लगाते हुए उन्हें मानसिक रूप से तैयार कर लें।
- किसी व्यक्ति की दुर्घटना, उसके रिश्तेदारों के लिये बेहद गंभीर एवं मानसिक स्थिति होती है। अपने व्यक्ति की इस तरह से दुर्घटना होने की जानकारी, निसंदेह उन्हें सदमा पहुंचा सकती है। जिससे रिश्तेदार अपना मानसिक संतुलन खो सकते हैं।
- पुलिस प्रतिनिधि को बहुत ही गंभीरता से तथा सुझबुझ से रिश्तेदारों से बात करनी चाहिए।

क्या करें

1. रिश्तेदार को संक्षिप्त में जानकारी दे।
2. दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति के पास मिली वस्तुओं से व्यक्ति की पहचान निश्चित करें।
3. 2 या 3 रिश्तेदार साथ में हों तो जानकारी से ज्यादा सदमा नहीं पहुंचेगा।
4. बोलने में गंभीरता होनी चाहीये
5. बोलने के तरीके से आपको भी ये बताने मे बड़ा दुख हो रहा है ऐसा भाव आना चाहिये।
6. रिश्तेदार को दुर्घटना की जगह का पूरा पता दें
7. अगर रिश्तेदार महिला है, तो उस से यथा संभव महिला पुलिस प्रतिनिधि ही बात करें।
8. विश्वास दिलाये कि उन्हें पूर्ण सहायता मिलेगी।

क्या न करें

1. रिश्तेदारों से जल्दी जल्दी में एवं कठोरता से बात न करें।
2. अधूरी जानकारी न दे ।
3. व्यक्ति एवं व्यक्ति के पास की वस्तुओं को पिनाक्त किये बिना नतीजे पर न पहुंचे।
4. अगर व्यक्ति की दुर्घटना मे मौत हुई है तो उसकी सीधी जानकारी न देना ।
5. अगर व्यक्ति के रिश्तेदार बुजुर्ग या औरत है और वह अकेले है, तब तुरंत उन्हें यह जानकारी न दे ।

मध्य प्रदेश पुलिस उत्तम नागरिक सेवा एवं समाधानकारक सुविधा प्रदान करने के लिए कटिबद्ध है। इसके लिए कर्मचारियों को ये बातें ध्यान रखनी होंगी –

- प्रत्येक परिस्थिति में सहयोगात्मक व्यवहार करते हुए तत्परता से प्रतिक्रिया देना
- प्रथम स्तर पर ही आपातकालीन स्थिति को काबू में लाने की कोषिष करना
- अगर यह काबू में नहीं होता तो यह जिम्मेदारी विषिष्ट विभाग को सौंप देना
- जानकारी देते रहना
- जातीय दंगो मे काउन्सिलिंग कर दोनो पक्षो को विष्वास मे लेना
- महिलाओं के लिये सिर्फ महिला पुलिस अधिकारी से ही सेवा प्रदान करना
- बाढ, भूस्खलन मे अपाहिज महिलाओं, बुजुर्ग तथा बच्चों को सुरक्षित स्थल पर पहुंचाना
- अगर इस डायल 100 का पुलिस सेवा से कोइ भी संबध नही तो भी कॉलर को जरूरी विभाग से मदद दिलवाये। उदाहरण के लिए, यदि सेवा मेडिकल से संबधित तो 108 / आग लगी हो तो 101 ।
- कॉल टेकर्स तथा रेडियो केडर के डिस्पेचरो के ट्रेनिंग कोर्स में 10-10 लेक्चर आई.पी.सी. और सी.आर.पी. सी. को भी जोडे।
- इसमें 1-2 सेषन पुलिस रेंक , कोर्ट के रेंक पर होनी चाहिए।
- सम्मंष वारंट, अरेस्ट, जमानती, गैर जमानती, अपराध, एफआईआर, कॉम्प्लेन्ट थाना की कार्य प्रणाली आदि भी इसमें शामिल करे।
- 2-3 सेषन विभिन्न किस्म के अपराधो के विषय में होने चाहिए।
- 2-3 सेषन विवेचना कार्यवाही के विषय में होने चाहिए।

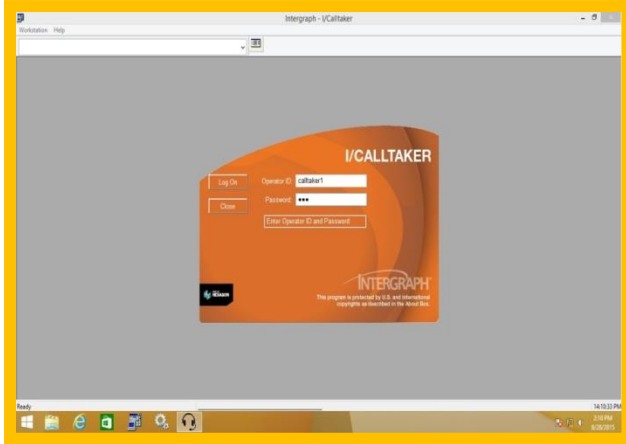
भाग-2

CAD सॉफ्टवेयर एवं एम.डी.टी का उपयोग करने की कार्य विधि

Chapter 08 ऑपरेटर की क्रियाविधि

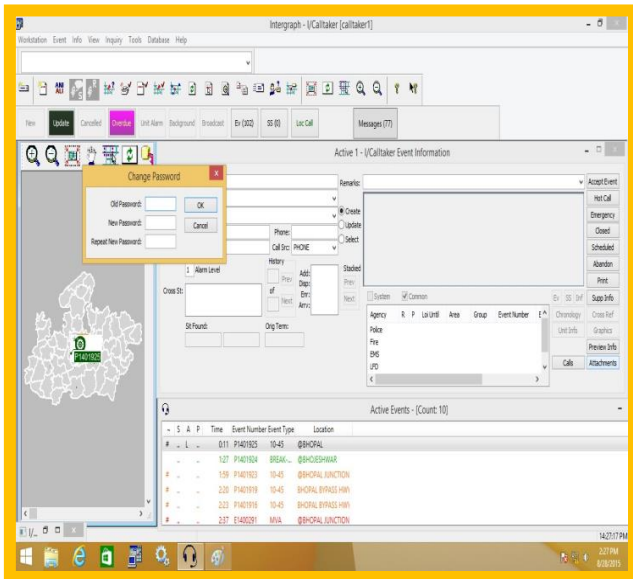
कॉल टेकर का पूरा सिक्वेन्स ऑफ एक्टिविटी पर नोट लिखें

चरण 1



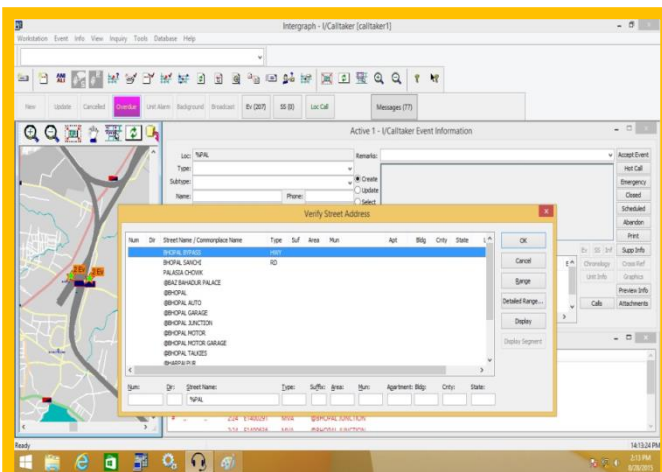
Sign On (साइन ऑन) (लॉग इन स्क्रीन डिस्प्ले)
(अपना यूजर आईडी और पासवर्ड दर्ज करें और लॉग इन पर क्लिक करें)

चरण 2



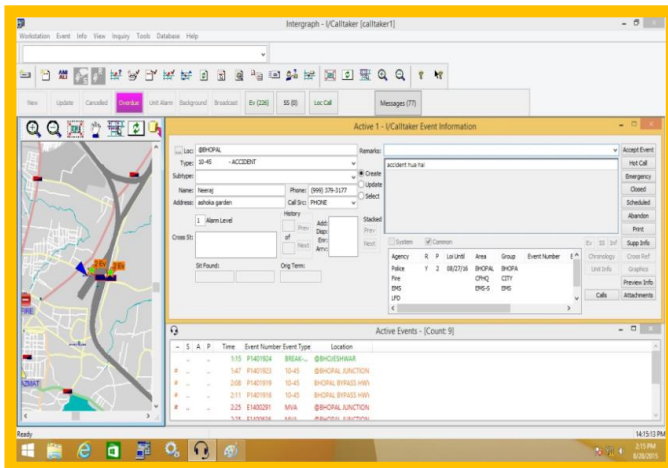
1. वर्कस्टेशन को सेलेक्ट करें एवं कमांड्स मेनू से चेंज पासवर्ड को सेलेक्ट करें।
2. आपका पासवर्ड चेंज करने के लिए चेंज पासवर्ड की विंडों डिस्प्ले करेगी।
3. वर्तमान पासवर्ड, नया पासवर्ड दर्ज करें और नए पासवर्ड की पुष्टि और परिवर्तन को स्वीकार करने के लिए ओके पर क्लिक करें।

चरण 3



Finding Addressing of Location From GIS MAP

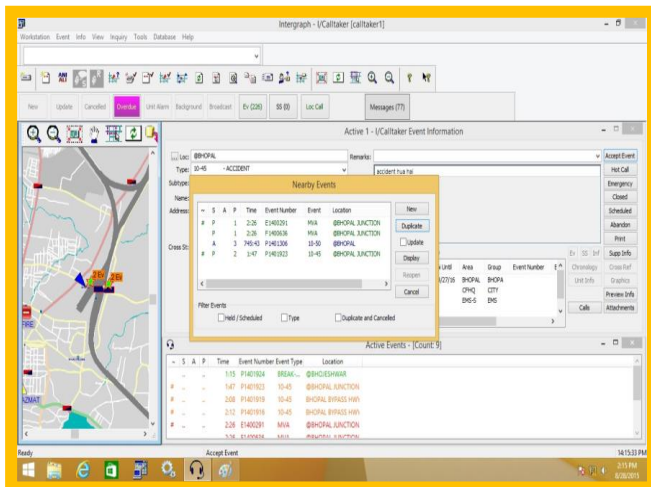
जी.आई.एस. मैप में पते की जगह को निर्धारित है। जिस पते का आप चयन करना चाहते हो उसको स्ट्रीट विंडों के सूची में क्लिक करके ओके बटन को दबाये।



चरण 4

Select the Incident type and sub-type & add the remark

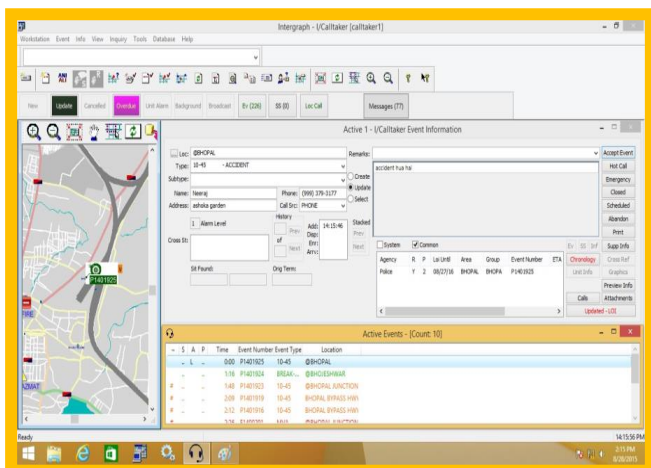
घटना के प्रकार का चयन करें उसके उपप्रकार का भी चयन करें उसके संक्षिप्त विवरण में रिमार्क डालें।



चरण 5

Select Incident is New or Duplicate

सेलेक्ट इंसिडेंट इज न्यू और डुप्लीकेट—आई हुई घटना पहले आ चुकी है या पहली बार आई है उसके अनुसार चयन करें अगर पहले आ चुकी है तो डुप्लीकेट बटन पर क्लिक करें, नहीं तो न्यू बटन पर क्लिक करें।



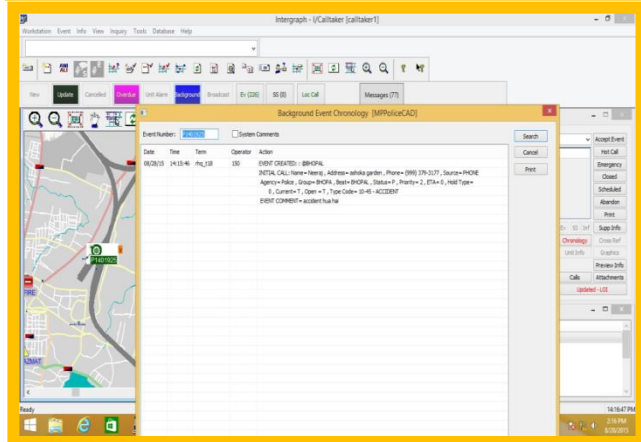
चरण 6

Click On Accept Event Button

क्लिक ऑन एक्सेप्ट बटन एक्सेप्ट बटन पर क्लिक करके इवेंट को आगे डिस्पेचर को भेजें।

चरण 7

Click on Chronology Button and check the Report by clicking on background button highlighted in blue



(क्लिक ऑन क्रोनोलॉजी बटन एंड चेक द रिपोर्ट बाय क्लिकिंग ऑन बैकग्राउंड बटन हाइलाइटेड इन ब्लू।) क्रोनोलॉजी बटन पर क्लिक करने के बाद बैकग्राउंड पैनेल नीला होने पर उस पर क्लिक करें इवेंट की पूरी हिस्ट्री आप प्राप्त कर सकते हो।

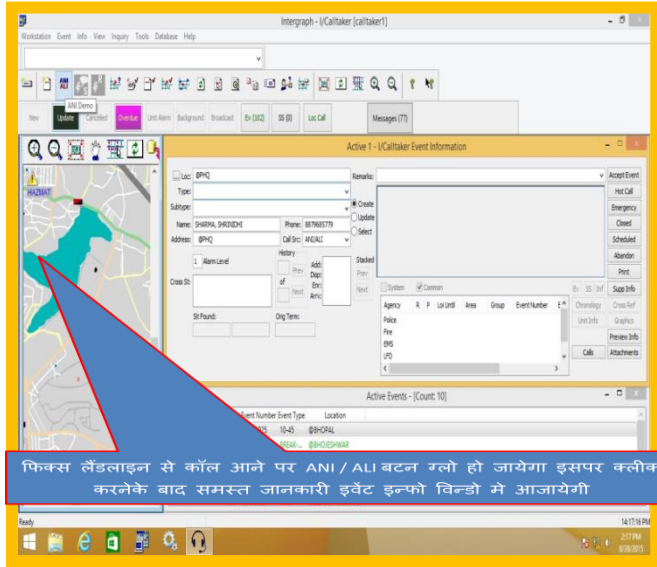
चरण 8

Button Location, Name and Address is shown on Call Taker Event Information Window.

(क्लिक ऑन ए एन आई/ए एल आई बटन, नेम एंड एड्रेस इज षो ऑन कॉल टेकर इवेंट इनफॉर्मेशन विन्डो।)

Select the enquiry Menu and click on Event Search.

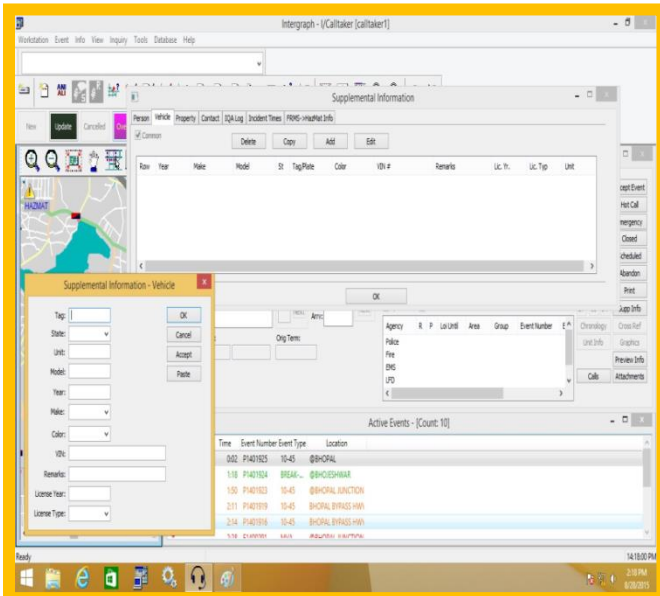
सिलेक्ट द इनक्वारी मेनू एंड क्लिक ऑन इवेंट सर्च



चरण 9

Click on Supplemental Information Button and Feed the Relevant Information.

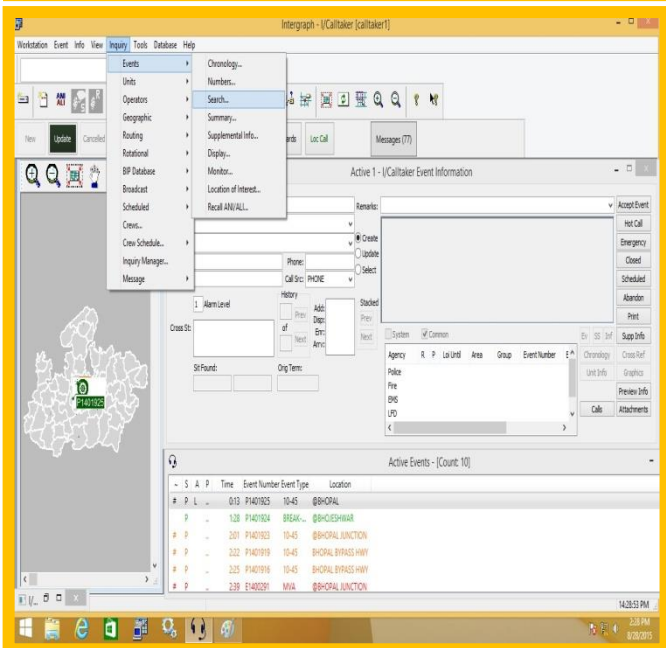
क्लिक ऑन सप्लीमेंटल इनफॉर्मेशन बटन, एंड फीड द रिलेवेंट इनफॉर्मेशन।



चरण 9

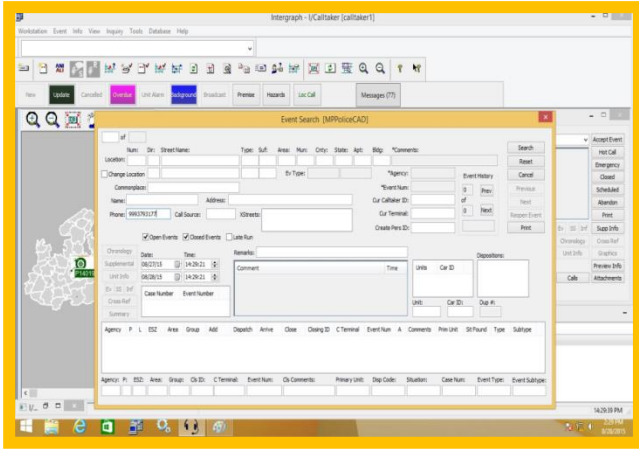
इवेंट से जुड़ी हुई जानकारीयां सप्लीमेंट विंडों में दर्ज कर सकते हैं।

दर्ज किये हुए इवेंट के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए इन्क्वायरी - इवेंट - सर्च में जाना है।



Event Search इवेंट सर्च

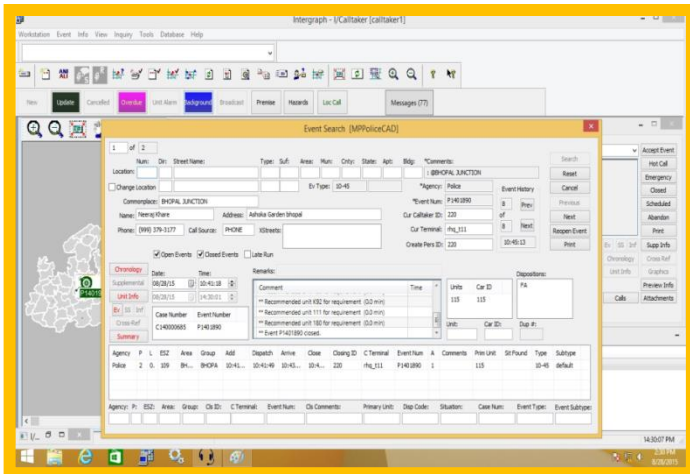
चरण 10



पुराने इवेंट को ढूढ़ने के लिए उसका मोबाइल नंबर या इवेंट नंबर डाल कर उसके बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। जुड़ी हुई जानकारियां सप्लीमेंट विंडों में दर्ज कर सकते हैं।

Event Search Result इवेंट सर्च रिज़ल्ट

चरण 11



सर्च करने के बाद ऐसे सारी जानकारी आपके स्क्रीन पर आ जाएगी।

Chapter 09 डिस्पेचर की क्रियाविधि

चरण 1

Sign

On

1. The Login screen display. (लॉग इन स्क्रीन डिस्प्ले)

2. Enter your User ID and password and click (अपना यूजर अपना यूजर आईडी और पासवर्ड दर्ज करे और लॉग इन पर क्लिक करे।)

चरण 2

Arrange All Four Window And select The Display CAD. स्क्रीन पर चारों विन्डो को सेट करें, और सिलेक्ट करें डिस्प्ले करें।

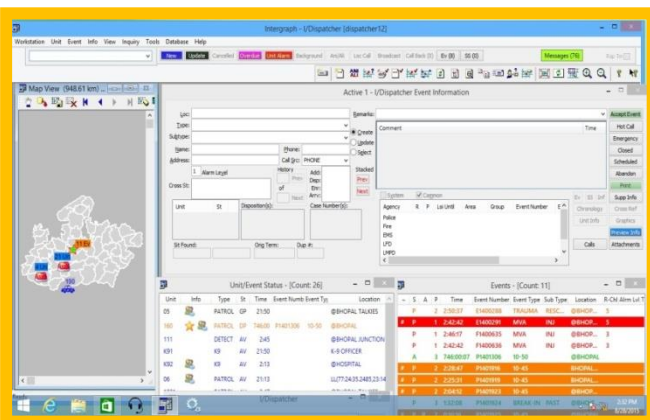
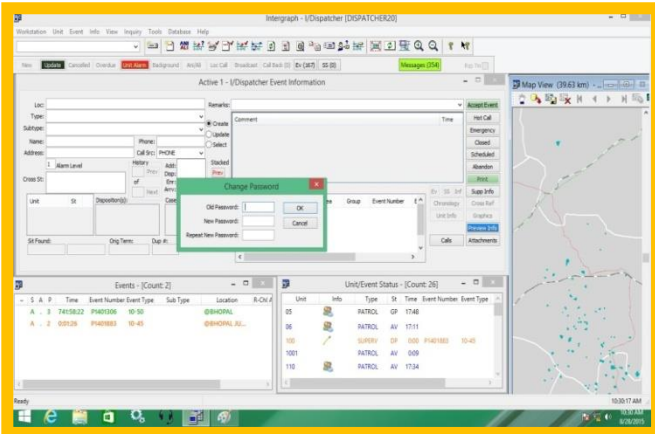
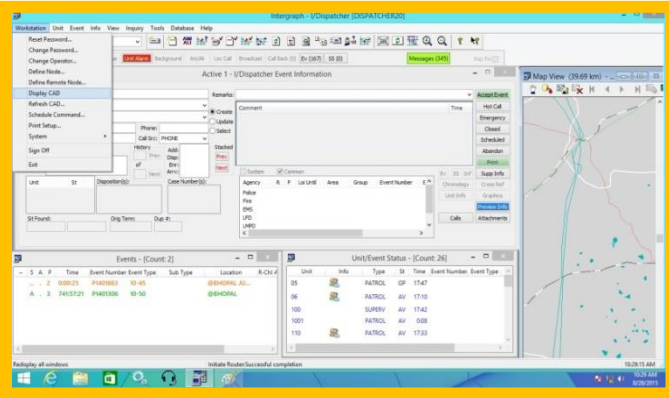
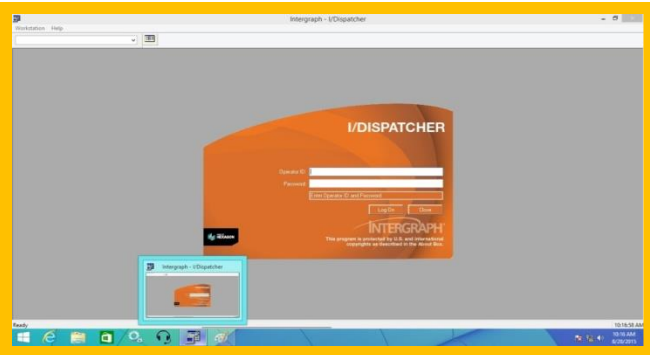
चरण 3

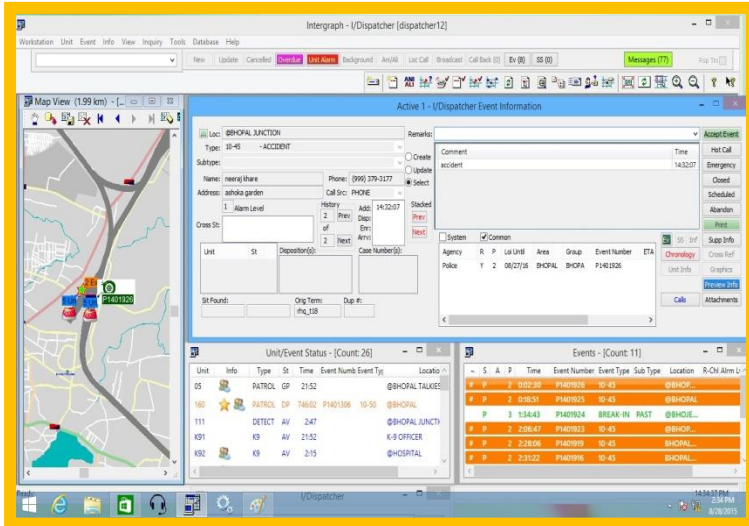
- वर्कस्टेशन को सेलेक्ट करे एवं कमांड्स मेन्यू से चेंज पासवर्ड को सेलेक्ट करे।
- आपका पासवर्ड चेंज करने के लिए चेंज पासवर्ड की विन्डो स्क्रीन डिस्प्ले करेगी।
- वर्तमान पासवर्ड, नया पासवर्ड दर्ज करे और नए पासवर्ड की पुष्टि और परिवर्तन को स्वीकार करने के लिए "ओके" पर क्लिक करें।

चरण 4

The Event Monitor displays the status of events. Click on the new button to check the new event description.

इवेंट मॉनिटर घटनाओं की स्थिति प्रदर्शित करता है न्यू बटन पर क्लिक करके नयी घटना का विवरण जाँच ले।

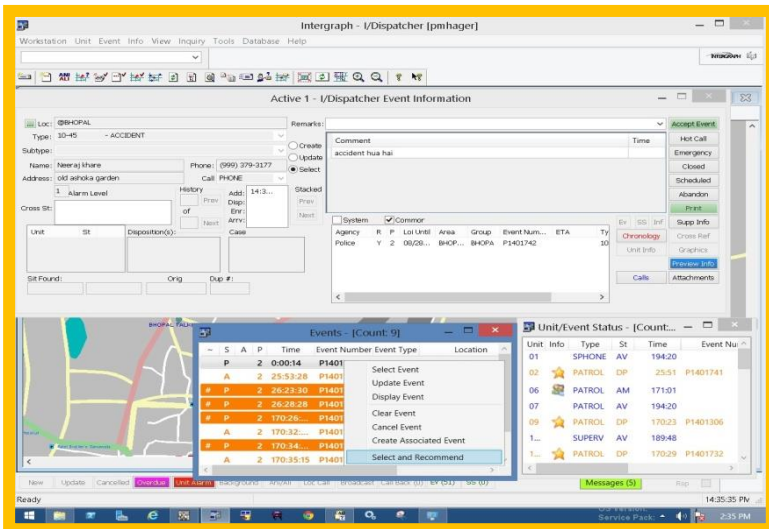




चरण 5

Clicking On New Button screen Displays The Description of Event as given below.

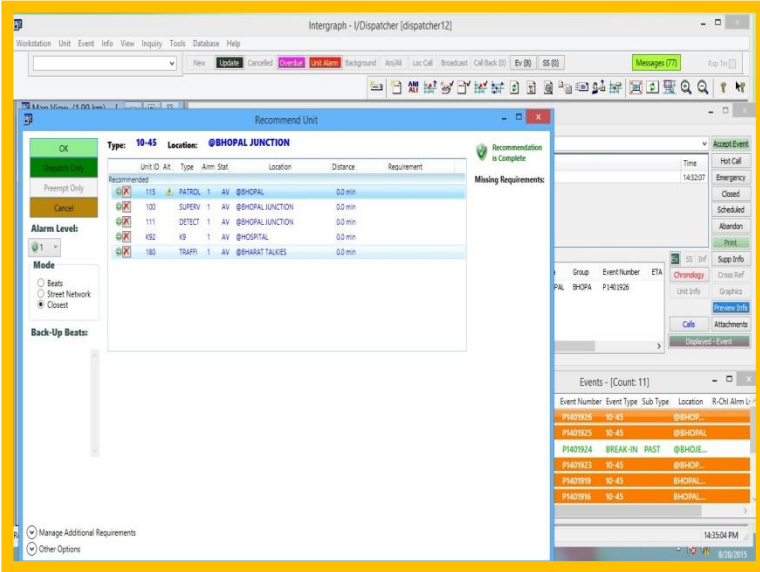
न्यू बटन पर क्लिक करने पर नीचे दिया डिस्ले घटना का विवरण देगा।



चरण 6

Events In event window click right and again select recommended.

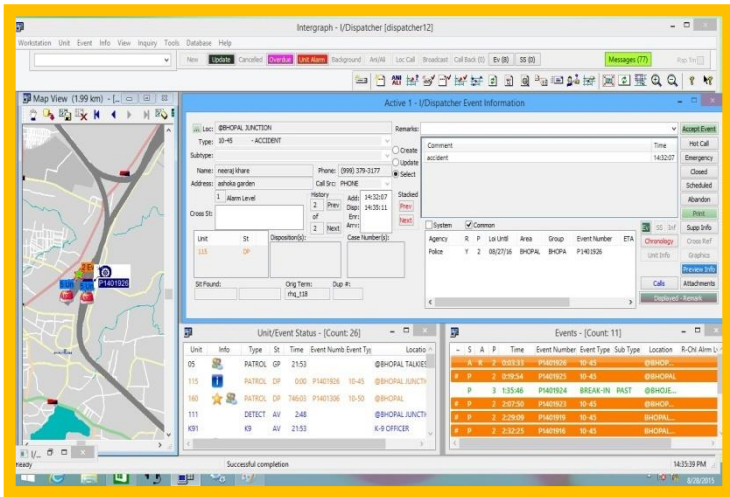
इवेंट को सिलेक्ट करने हेतु इवेंट विंडो में करेंट इवेंट पर राईट क्लिक करके पुनः रेकमेन्डेड पर क्लिक करें।



चरण 7

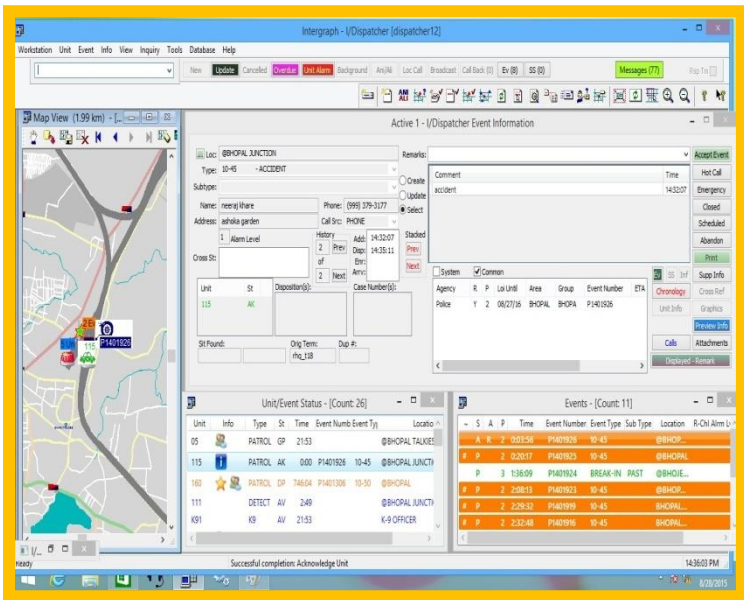
Select The Available closest FRV unit. (निकटतम उपलब्ध एफआरवी यूनिट का चयन करें।)

चरण 8



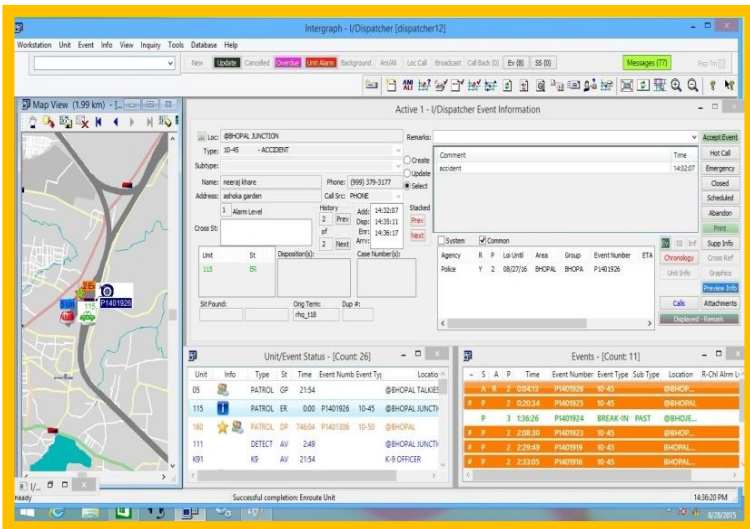
Event gets Dispatched to FRV from Dispatcher .
(डिस्पैचर ,इवेंट को एफआरवी पर भेजा जाएगा।)

चरण 9



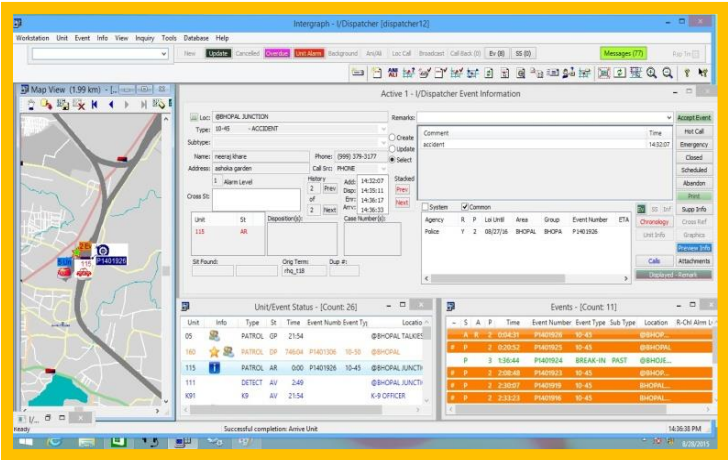
FRV sends the Acknowledgement Message from MDT-FRV ,MDT से पावती संदेश भेजेगा।

चरण 10



FRV sends Enroute message (ER) from MDT-FRV ,MDT से एनरूट (ER) संदेश भेजेगा।

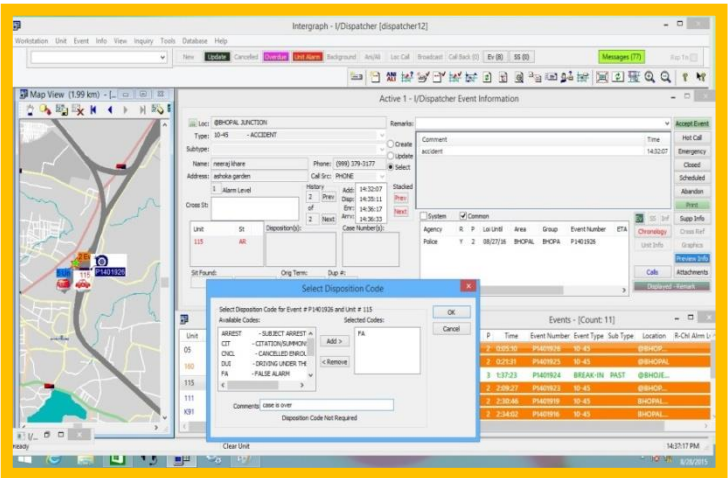
चरण 11



FRV sends arrive message AR from MDT to dispatcher once reaches to incident place.

घटना स्थल पर पहुंचने पर एफआरवी , एमडीटी से "ए आर" संदेश आवेगा।

चरण 12

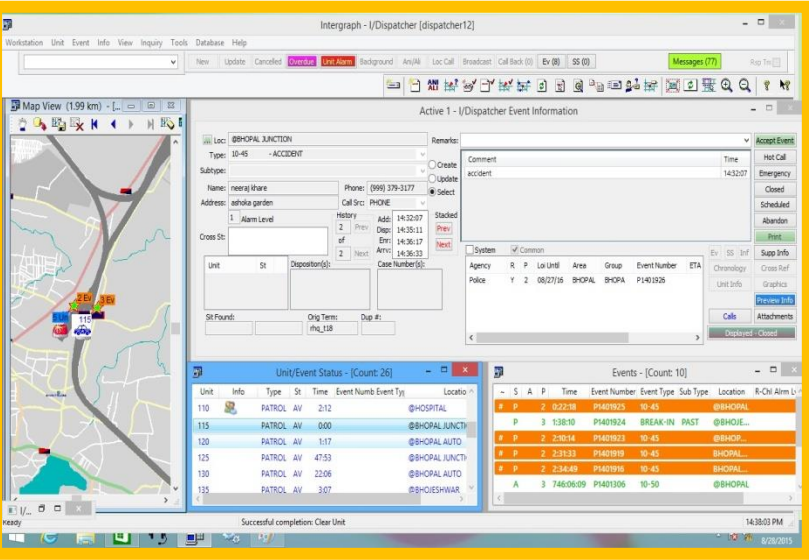


FRV clears The Event from MDT.

घटना स्थल पर कार्यवाही पूर्ण करने के बाद FRV , एMDT से इवेंट को "क्लियर" करेगा।

इसका आशय यह है कि FRV ने घटना स्थल पर पहुंच कर अपेक्षित कार्यवाही कर ली है।

चरण 13



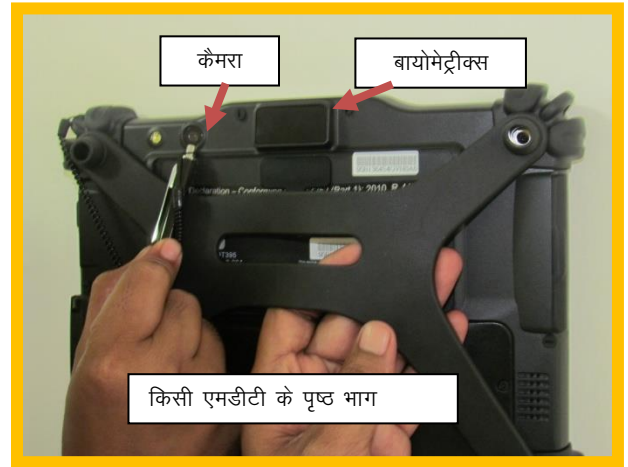
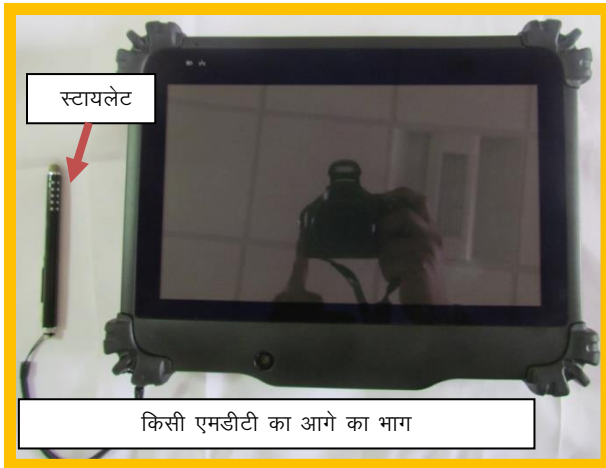
FRV unit is available again once event gets clear (check unit window for status as AV - available for unit).

इवेंट क्लियर होने पर एफआरवी यूनिट पुनः उपलब्ध होता है। (यूनिट विंडो में यूनिट की जाँच करने हेतु ए वी (उपलब्ध) स्टेटस

Chapter 10 MDT की क्रियाविधि

MDT की जानकारी –

- यह उपकरण लेपटॉप या टैब जैसा ही है।
- यह वाहन के आगे के डेस्क पर बायीं ओर स्थित है।
- कॉल सेंटर से आयी आपातकालीन कॉल इसी MDT पर दिखती है। यही से वाहन में बैठे एफआरवी स्टाफ उस कॉल को लेते हैं।
- इसी साधन की मदद से एफ आर वी स्टाफ को घटना स्थल का पता तथा कैसे जाना है,की जानकारी दिखती है। इसके निर्देशानुसार भी एफआरवी घटनास्थल पर पहुँच सकते हैं।
- यह साधन विडिओ रिकार्डिंग भी कर सकता है। तथा इसमें लिखने का भी प्रावधान है।
- यह साधन शॉकप्रूफ तथा डस्ट प्रूफ है।





चरण - 1

MDT को स्वीच ऑन करने के लिए साइड में दिए गए बटन को स्टाइलेट के कठोर हिस्से से दबाइए।

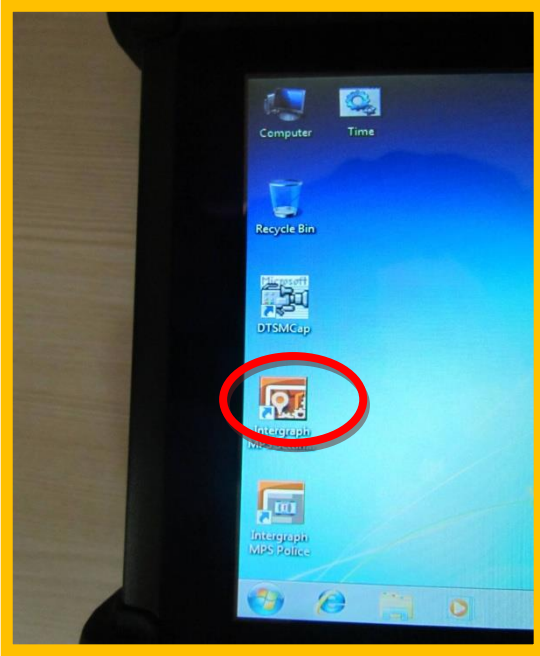


MDT ऑन होने के बाद में आने वाली विंडो की स्क्रीन



चरण - 2

MDT ऑन होने के बाद आई डी तथा पासवर्ड दर्ज करें।



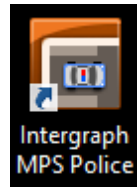
चरण — 3

MDT में सही आईकॉन का चुनाव करे

Accessing Mobile for public safety

मोबाइल फोर पब्लिक सेफटी

अपने डेस्कटॉप पर Police आइकन पर डबल क्लिक करें



MDT में की –बोर्ड को
लाने की विधि

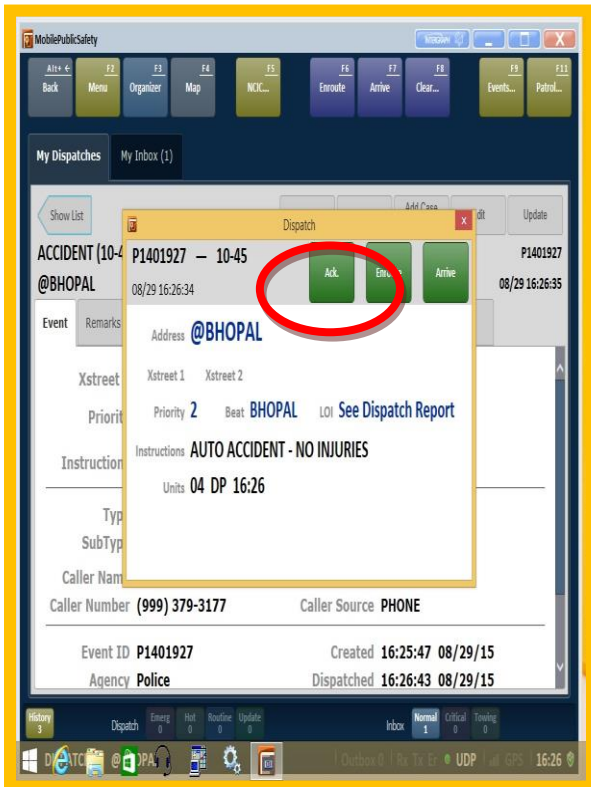
चरण - 4



1. जहां पर स्टार (*) है वो जानकारी डालना अनिवार्य हैं
2. आईडी नंबर, पासवर्ड, और इकाई संख्या दर्ज करें। एक आईडी साइन-ऑन है, तो आईडी और पासवर्ड स्वचालित रूप से काम नहीं करेगे।

नोट-: पासवर्ड गलत ढंग से दर्ज किया जाता है, तो एक त्रुटि संदेश प्रदर्शित होता है। सही पासवर्ड दर्ज करने के प्रयासों की संख्या पार कर जाता हैं तो खता ताले और सिस्टम व्यवस्थापक पासवर्ड रीसेट करना होगा।

चरण - 5



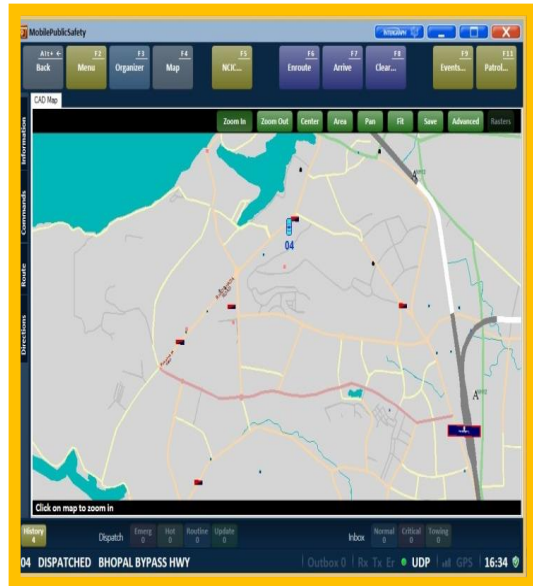
Events is Received From Dispatcher Click On AK Button And Receive The Event

डिस्पेचर से जैसे ही कोई सूचना एम डी टी पर प्राप्त होती है । तब बीप बजेगी और पाप अप आयेगा इवेंट पडने के बाद AK बटन पर क्लिक करे ।

चरण - 6

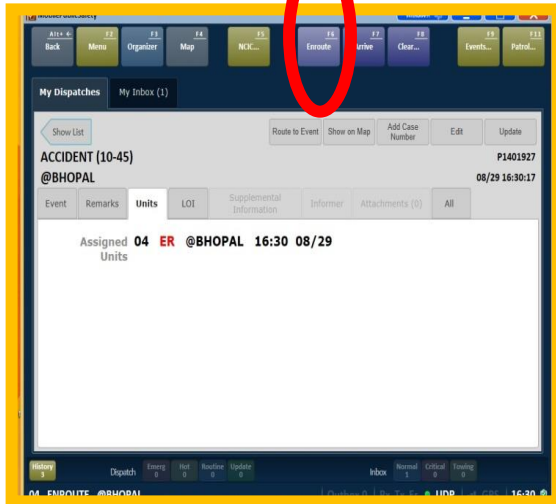
After click on AK button then click on MAP button for route Map

जैसे ही आप बटन पर क्लिक करने पर घटना स्थल का मार्ग दर्शाया जायेगा।



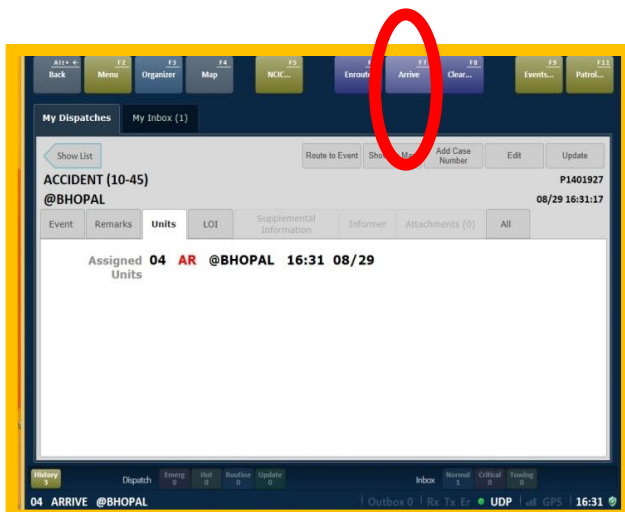
चरण - 7

जैसे ही आप घटना स्थल के लिए निकले तब आपको ER बटन पर क्लिक करेगे।

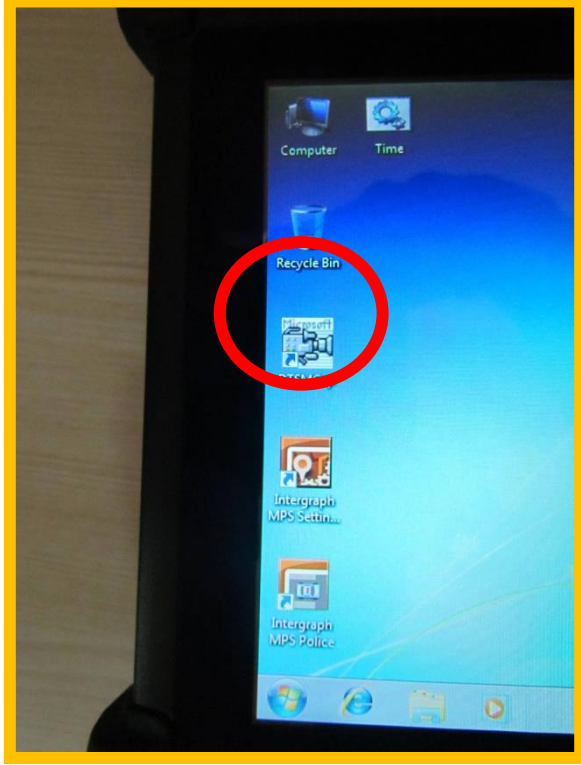


चरण - 8

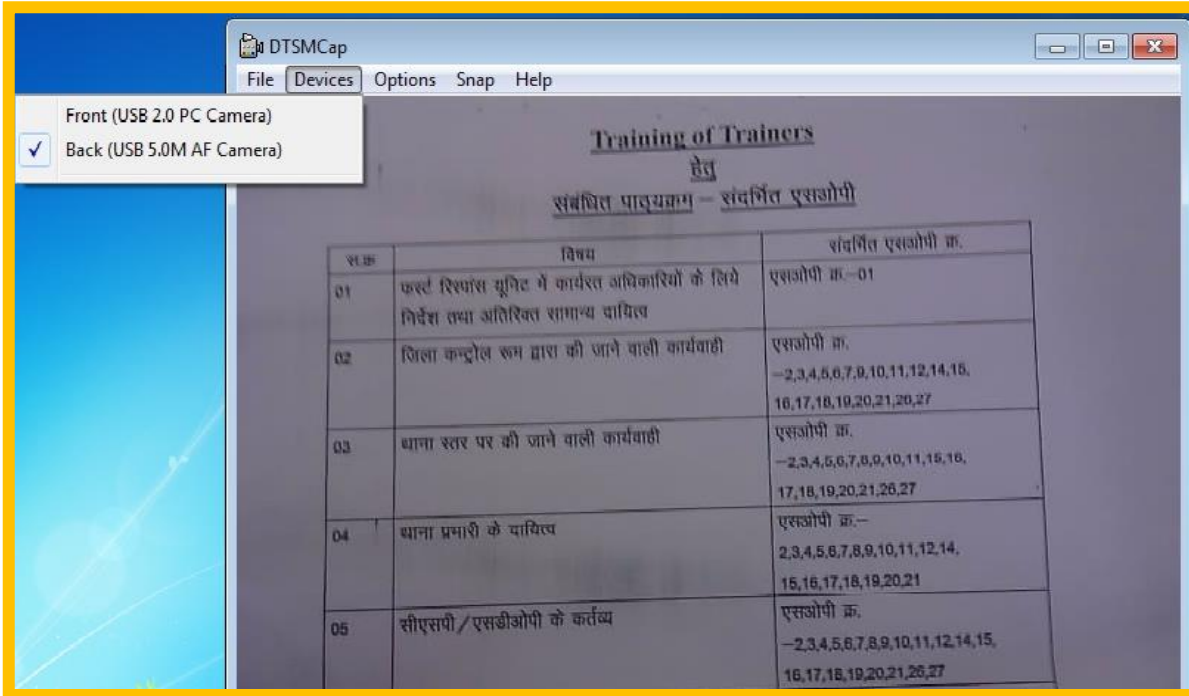
जैसे ही आप घटना स्थल पर पहुंचते हैं तब आप AR बटन पर क्लिक करेगे।

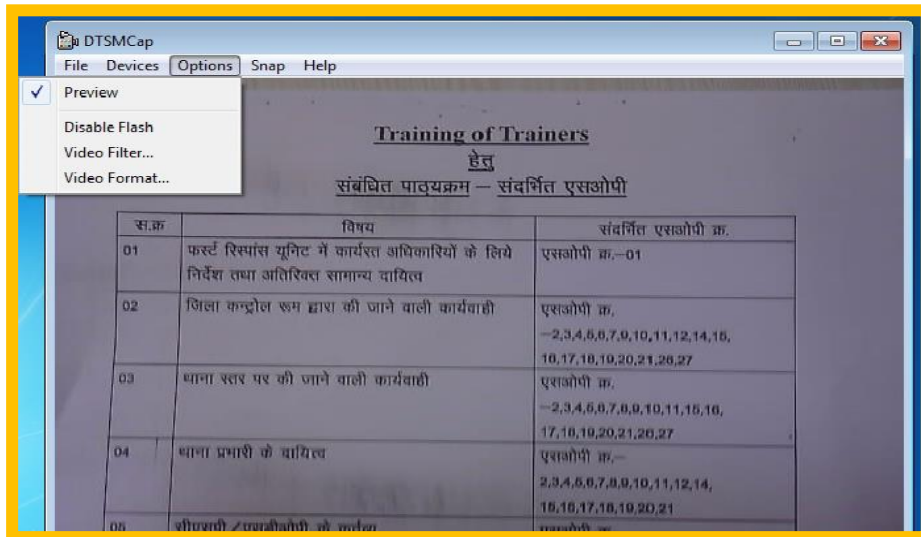


चरण – 9

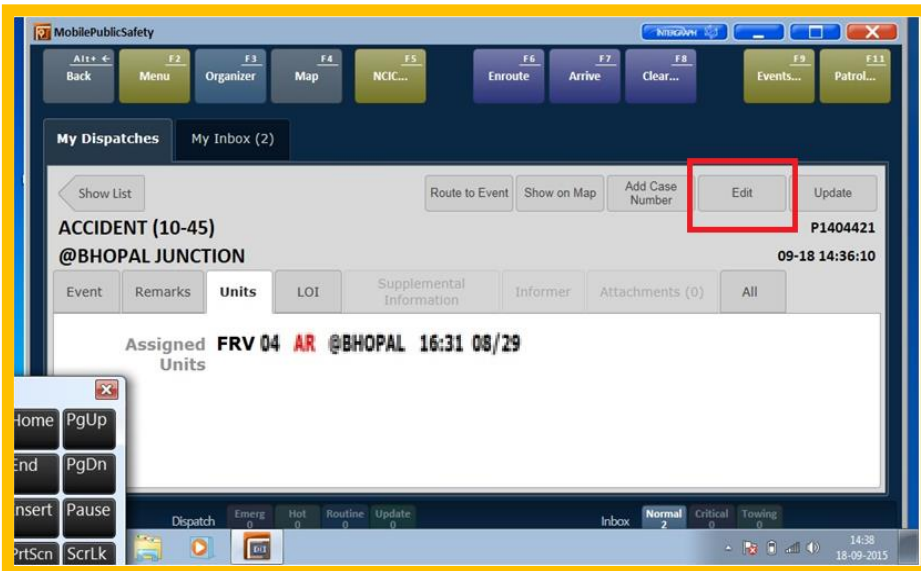


1. अपने डेस्कटॉप पर कैमरा ऑन करने के लिए विंडो में उपस्थित **DTSMcap** कैमरा आईकॉन पर डबल क्लिक करें।
2. फ्रंट और बैक कैमरे का उपयोग करने हेतु डिवाइस मेनू को क्लिक करें।
3. विंडो में उपस्थित **DTSMcap** में जाने के लिए एम डी टी की विंडो को मिनीमाइस करने के पश्चात् ही कैमरा ऑपेशन पर जाया जा सकता है।

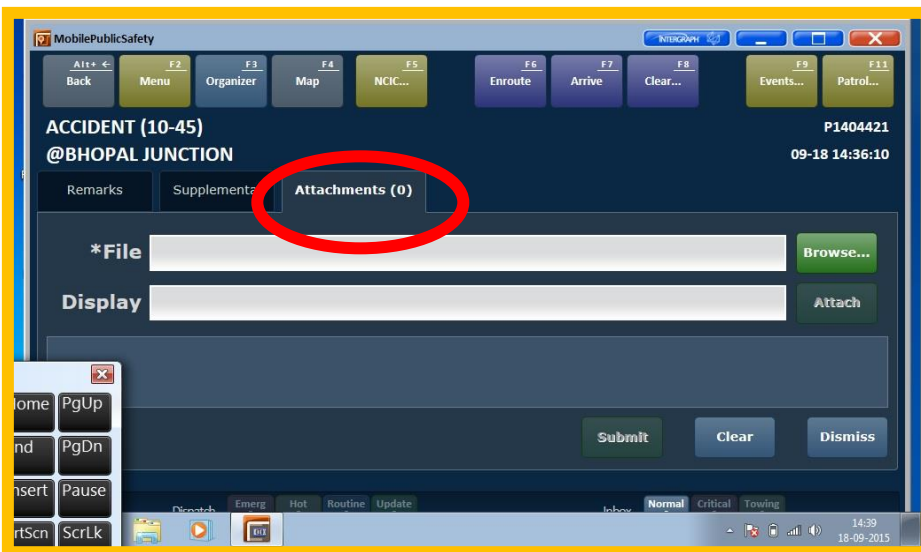




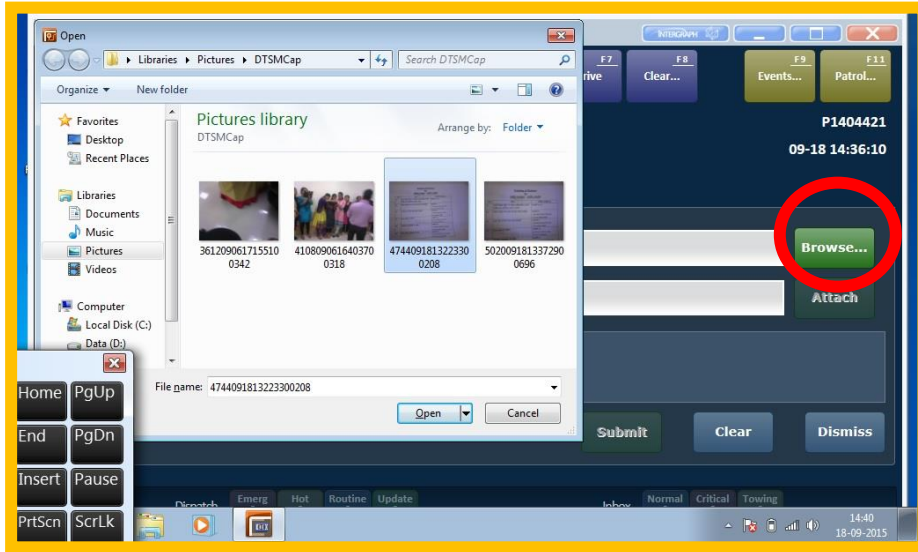
Preview बटन का उपयोग करने के लिये ऑप्शन मेनु बटन पर क्लिक करे।



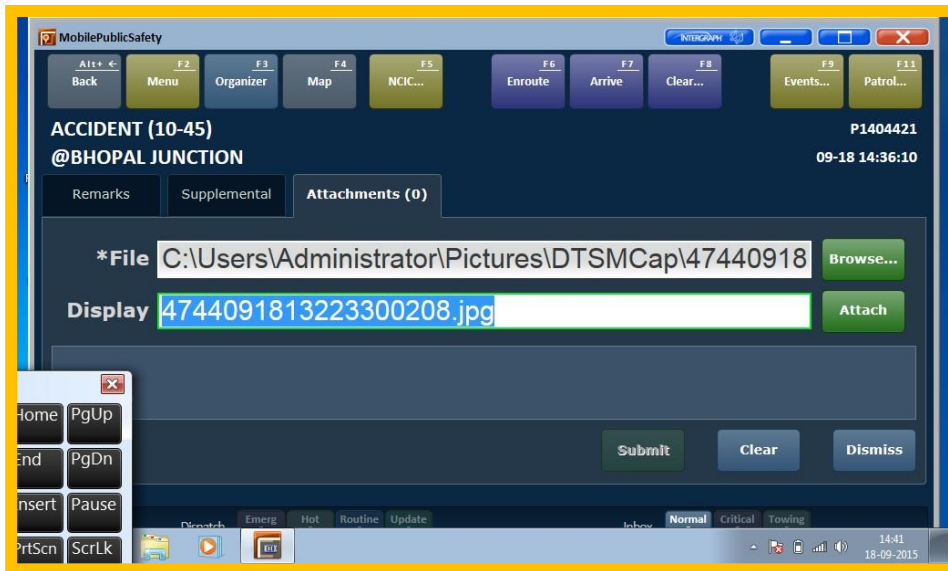
चरण - 10



फाइल अटेचमेंट करने के लिए सर्वप्रथम एडिट बटन पर क्लिक करेगे



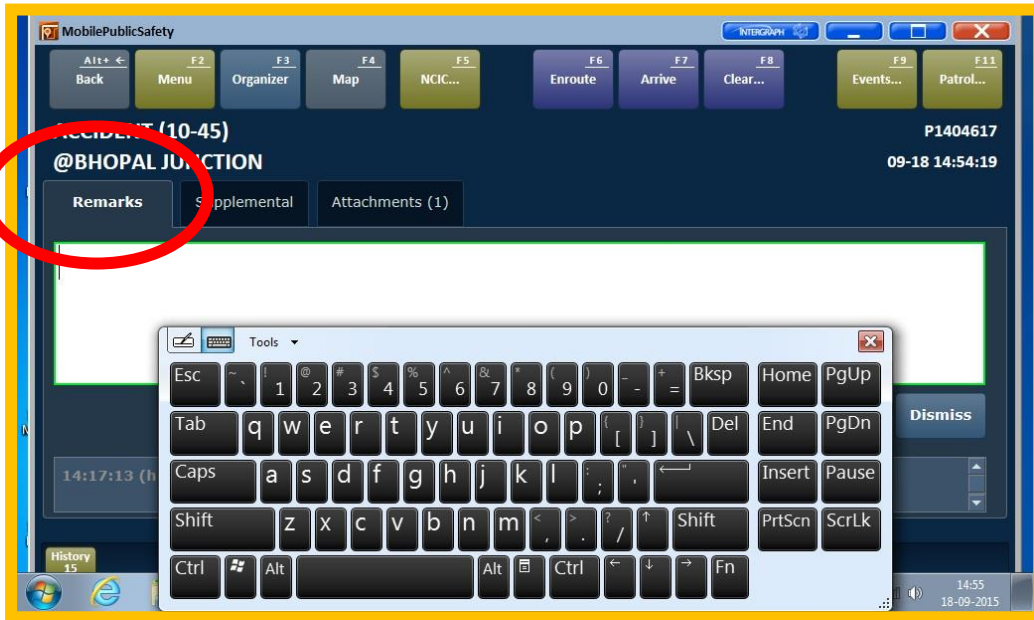
ब्राउज पर जाकर क्लिक करेंगे एक ओपन विंडो खुलेगी उसमें फाइल सेलेक्ट करके ओपन बटन पर क्लिक करेंगे।



फाइल सेलेक्ट करने के बाद अटेच बटन पर क्लिक करें

फाइल अटेच करने के बाद फाइल सबमिट करने के लिए सबमिट बटन पर क्लिक करें।

चरण - 11



रिमाक देने के लिए रिमाक बटन पर क्लिक करेंगे।

चरण - 12



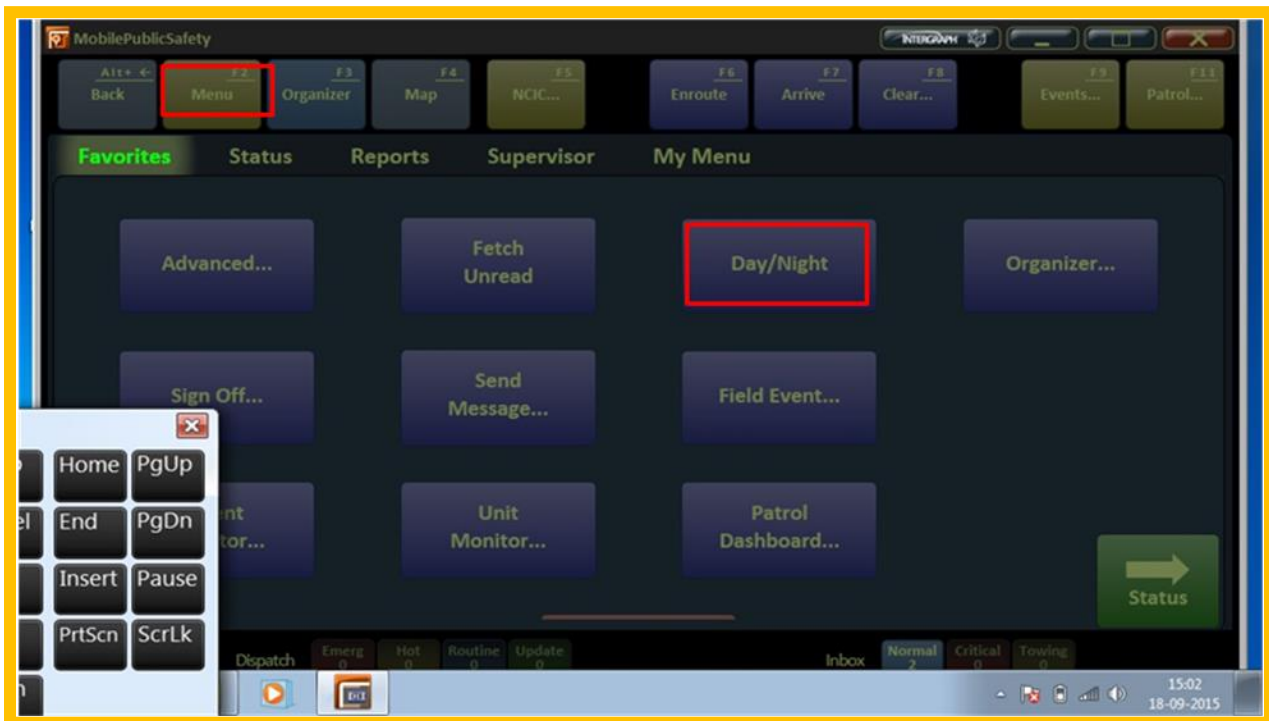
की-बोर्ड को लाने के लिए एमडीटी स्क्रीन के बायें तरफ से की-बोर्ड के हिस्से को पकड़ की खींचे की-बोर्ड हटाने के लिए क्लोज बटन पर क्लिक करें।



चरण – 13

इवेंट को प्रभारी पुलिस थाने को हस्तांतरित करके इवेंट को खत्म करने के लिए क्लियर इवेंट पर क्लिक करे और आये हुए फॉर्म में जानकारी डालकर उसे सबमिट बटन पर क्लिक करे।

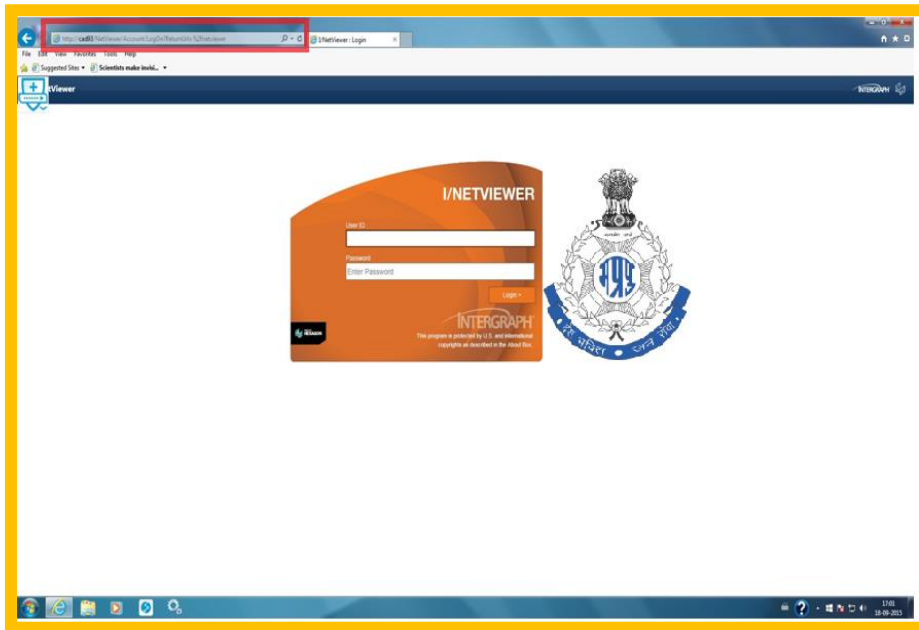
डे नाईट मोड लाने के लिए सर्वप्रथम मेनु बटन पर क्लिक करें उसके पश्चात् डे/नाईट बटन पर क्लिक करें।



Chapter 11

Netviewer की क्रियाविधि

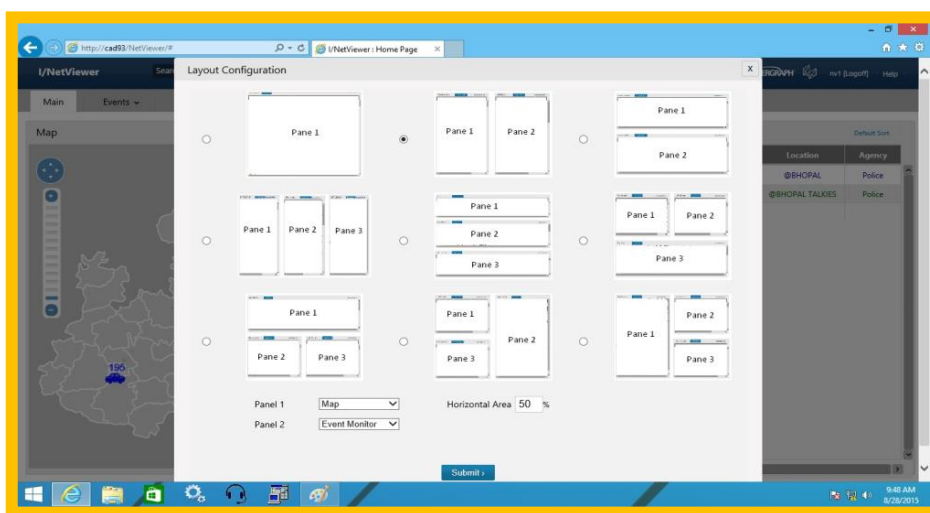
NETVIEWER :-



सर्वप्रथम netviewer का URI का एड्रेस लिखेंगे।

<http://cad93/netviewer/sign on window>

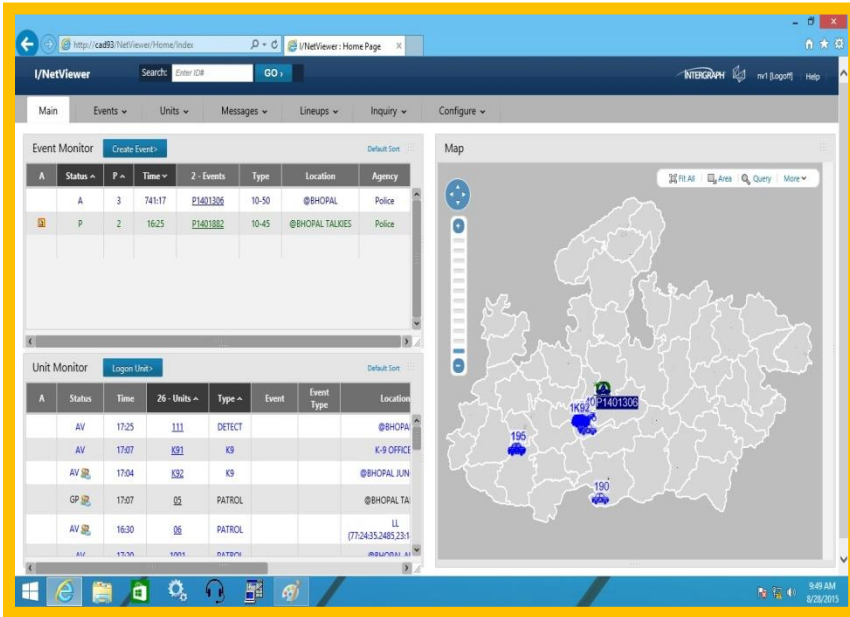
(साइन ऑन विंडो)लॉग इन स्क्रीन डिस्प्ले अपना यूजर आईडी और पासवर्ड दर्ज करें ओर लॉग इन पर क्लिक करें।



विंडो ले आउट्स यूजर अपने काम के अनुसार स्क्रीन्स को सेट कर सकते हैं ताकि उसे काम करने में आसानी हो

विंडो ले आउट Window layouts

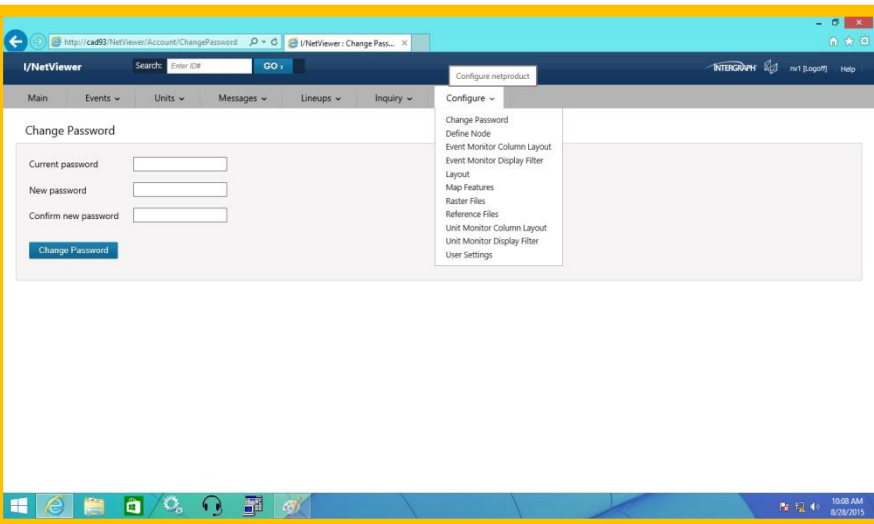
होम पेज Home page



होम पेज के **Main** बटन में इवेंट की सामान्य जानकारी दर्शायी जाएगी।

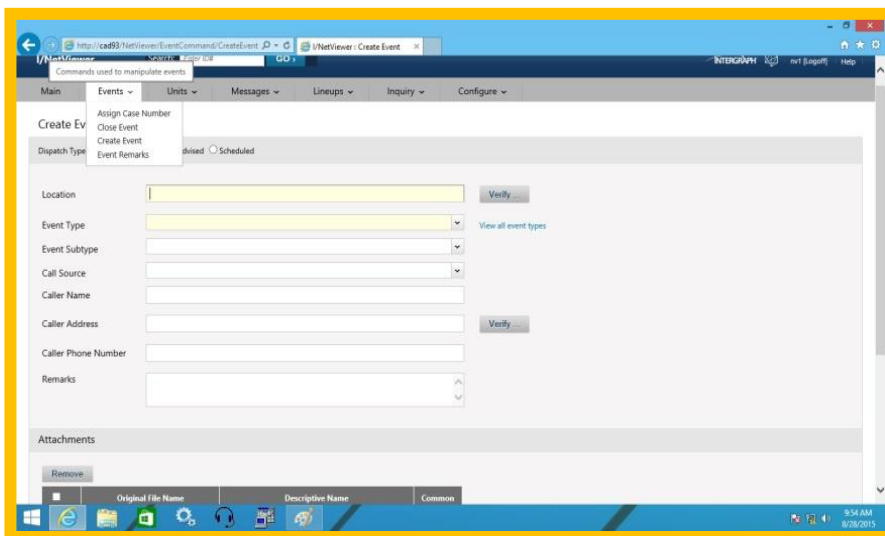
जैसे – (घटना की जगह, वेहिकल स्टेटस, समय अन्य जानकारी दर्शाएगी)

Change password पासवर्ड चेंज करे



पासवर्ड बदलने के लिए **change password** में जाकर पहले पुराना पासवर्ड डाले और बाद में जो नया पासवर्ड डालना है उसे दर्ज करे।

Event Information इवेंट इनफार्मेशन



इवेंट बटन पर क्लिक करने पर इवेंट बनाई जाती है।

Event Information इवेंट इनफार्मेशन

The screenshot displays the 'EVENT INFORMATION' window for event P1401882. It includes a table with columns for Event Type, Event ID, Priority, Status, Source, DGroup, Case Numbers, Disposition Code, Terminal, Drop No., and Callator ID. Below the table, there are sections for 'AGENCY INFORMATION', 'REMARKS', 'LOCATION INFORMATION' (which includes a map showing the event location), and 'CALLER INFORMATION'.

इवेंट बटन पर क्लिक करने पर इवेंट के बारे में पूर्ण जानकारी दर्शायी जाएगी और यदि कोई अद्यतन जानकारी डालनी है तो आप डाल सकते हैं

इवेंट क्रोनोलॉजी

The screenshot shows the 'Event Chronology' view, which lists system comments and event remarks. The entries include timestamps, terminal IDs, and operator names, along with details about event creation and initial calls.

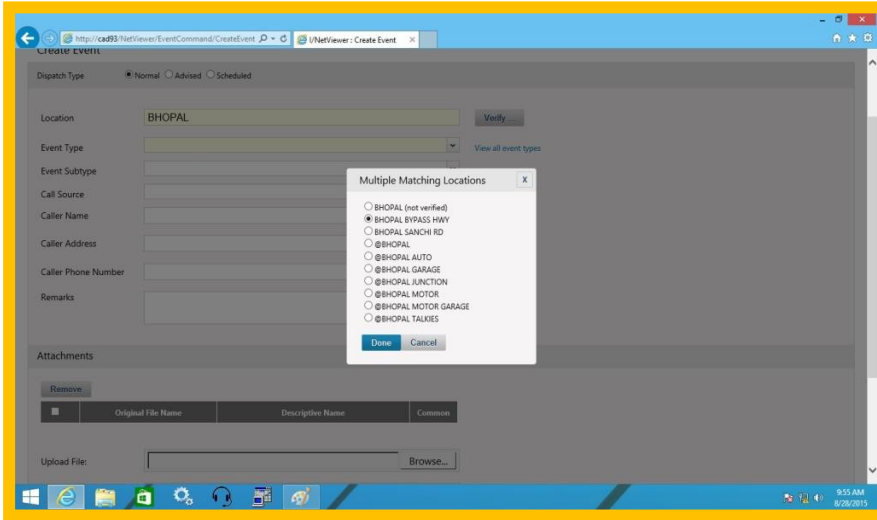
इवेंट क्रोनोलॉजी में घटना के प्रथम चरण से अंतिम चरण तक की पूर्ण जानकारी प्राप्त होती है ।

Select view map स्लेकट व्यू मेप

The screenshot displays the 'View Map' interface, showing a map with various markers and icons. The map includes a search bar and navigation controls, and the event location is highlighted.

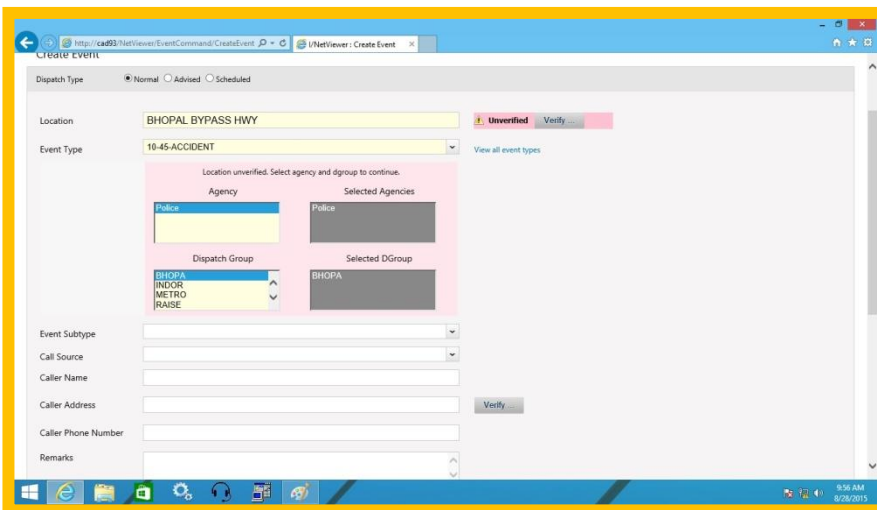
Select view map FRV व्हेन के स्थिति और घटना के जगह को मेप में दर्शाया जायेगा

Select Location (सेलेक्ट लोकेषन)

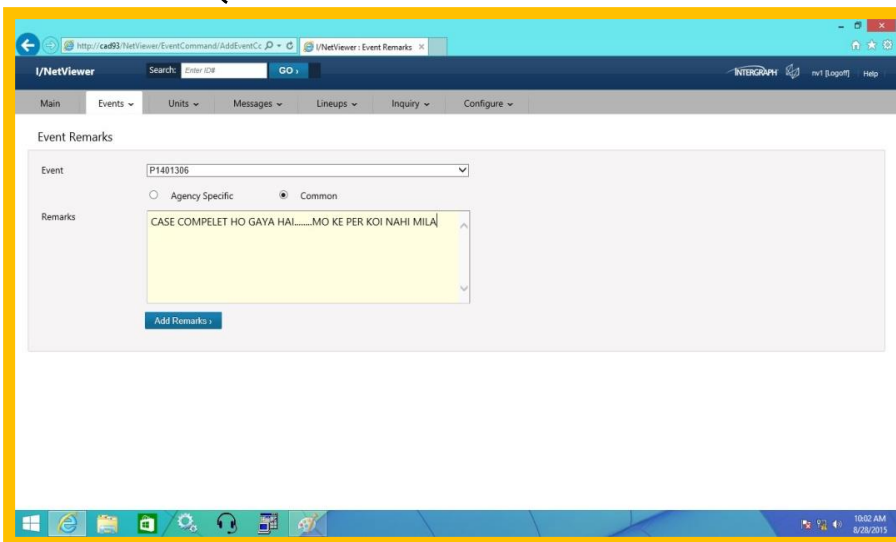


जिस पते का आप चयन करना चाहते हो उसको लोकेषन विंडो की सूची में क्लीक करे Done बटन को दबाये।

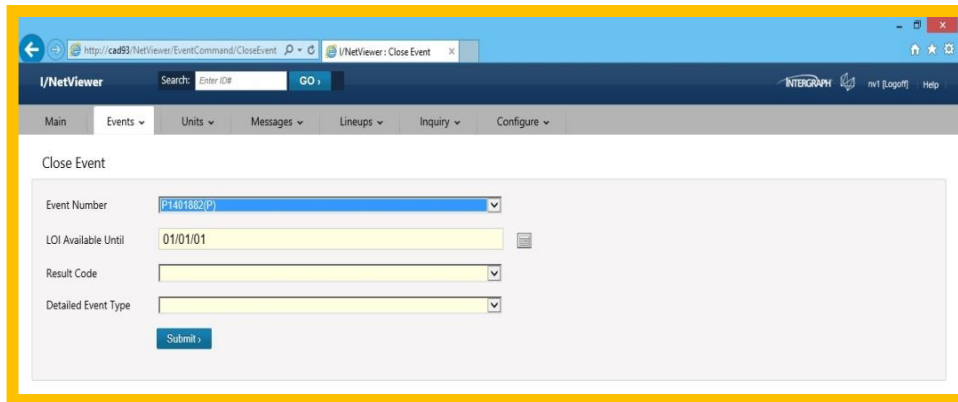
Select Agency And Dispatch Group सेलेक्ट एजेंसी एंड डिस्पेच ग्रुप



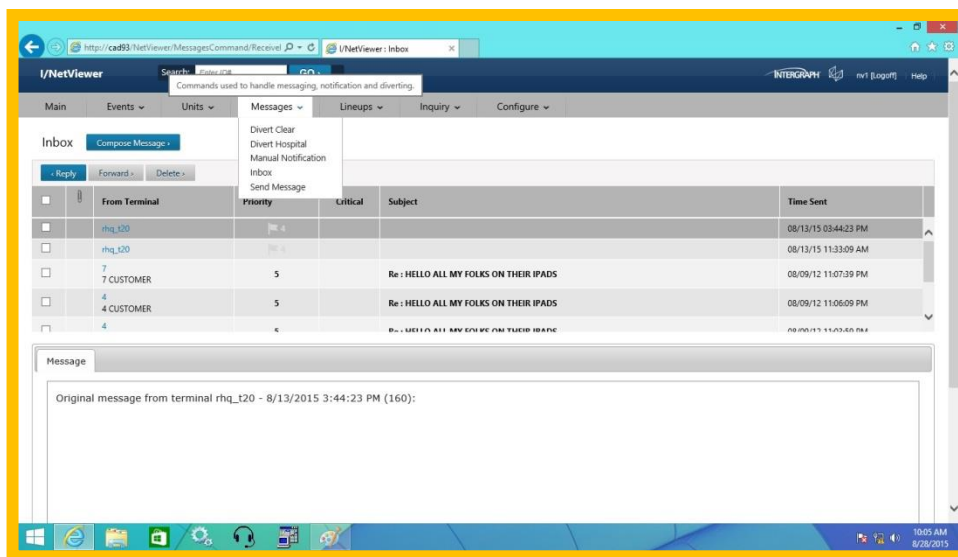
Event Remark इवेंट रिमार्क्स



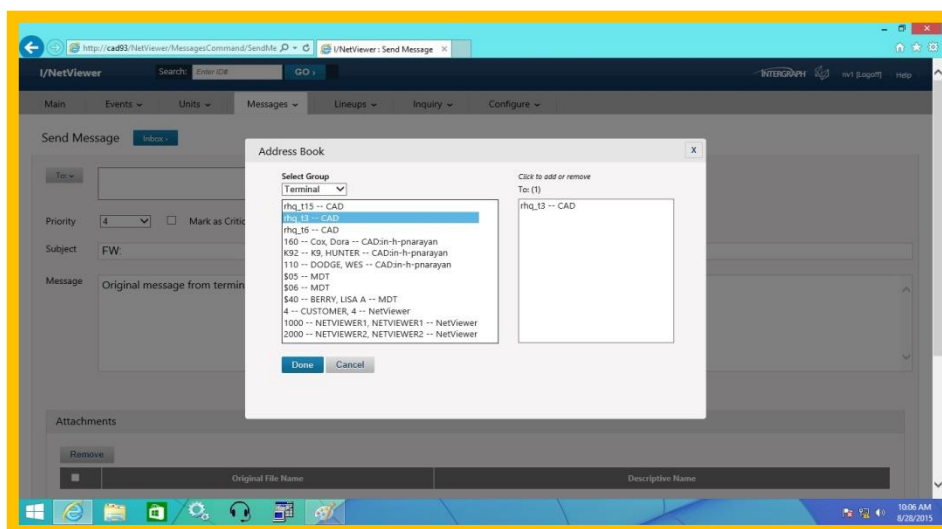
इवेंट की अतिरिक्त जानकारी यहाँ पर दर्ज की जा सकती है



Close Event इवेंट की समस्त जानकारी दर्ज करने व पूर्ण कार्यवाही करने के पश्चात् इवेंट को क्लोज कर सकते है।



Send Message (सैंड मेसेज)
टर्मिनल से आये हुए संदेश यहाँ पर दर्शायी जायेगी।

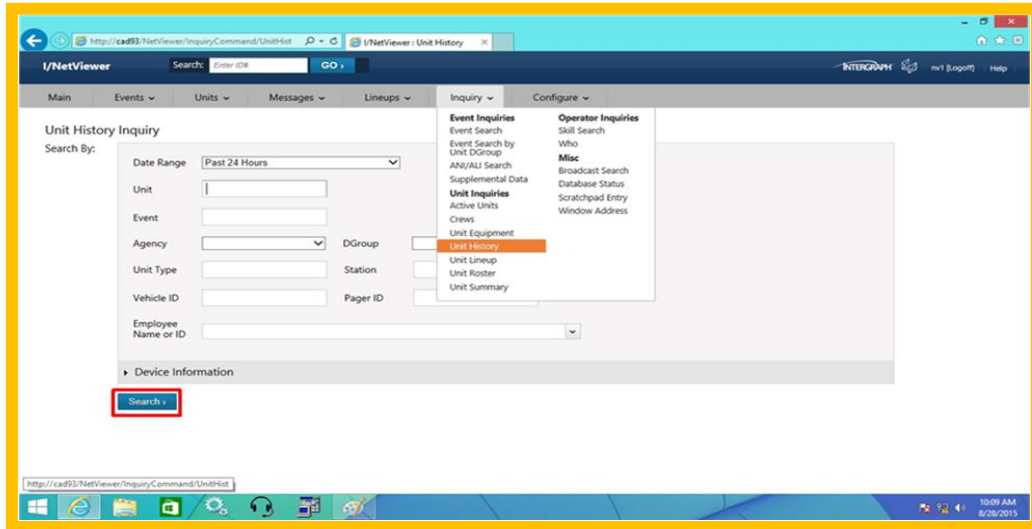


Select terminal to Send Message (सिलेक्ट टर्मिनल टू सैंड मेसेज)
यहाँ से अन्य टर्मिनल के लिए भी संदेश भेजते जा सकते

Unit History Inquiry यूनिट हिस्ट्री इन्क्वायरी

Unit History Inquiry

यूनिट हिस्ट्री इन्क्वायरी एफआरवी यूनिट का नंबर यूनिट फील्ड दर्ज कर, सर्च बटन पर क्लिक कर यूनिट की समस्त जानकारी प्राप्त करें।



संक्षिप्त शब्दों के पूर्ण रूप

| | |
|----------------|--|
| AK | ACKNOWLEDGE |
| AR | ARRIVED |
| AV | AVAILABLE |
| BDDS | BOMB DETECTION AND DISPOSAL SQUAD |
| BMO | BLOCK MEDICAL OFFICER |
| CAD | COMPUTER AIDED DISPATCH |
| CCTV | CLOSE CIRCUIT TELEVISION |
| CMO | CHIEF MEDICAL OFFICER |
| DDMS | DISTRICT DISASTER MANAGEMENT SYSTEM |
| DDS | DISPATCH DIVISION SUPPORT |
| DPCR | DISTRICT POLICE CONTROL ROOM |
| ker | ENROUTE |
| FRV | FIRST RESPONSE VEHICLE |
| GPS | GLOBAL POSITION SYSTEM |
| MDT | MOBILE DATA TERMINAL |
| MOB | MODUS OPERANDI BUREOU |
| NTES | NATIONAL TRAIN ENQUIRY SYSTEM |
| PA SYSTEM | PUBLIC ADDRESS SYSTEM |
| PCR | POLICE CONTROL ROOM |
| PESO | PETROLEUM AND EXPLOSIVE SAFETY ORIGINATION |
| RAF | RAPID ACTION FORCE |
| SPCR INSPECTOR | STATE P POLICE CONTROL ROOM INSPECTOR |
| SPOC | SINGLE POINT OF CONTACT |
| VIP | VERY IMPORTANT PERSON |
| EMS | ENTERPRISE MANAGMENT SYSTEM |
| NMS | NET WORK MANAGMENT SYSTEM |
| GIS | GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM |
| ATR | ACTION TAKEN REPORT |
| SOP | STANDARD OPERATING PROCEDURE |