SOP -1

General Duty S.O.P.

फर्स्ट रिस्पांस यूनिट में कार्यरत अधिकारियों के लिये निर्देश तथा अतिरिक्त सामान्य दायित्व

(Dos & Dont's)

म.प्र. पुलिस द्वारा डायल–100 की सेवा इस हेतु प्रारम्भ की गयी है कि पुलिस सहायता की आवश्यकता होने पर किसी भी नागरिक द्वारा जब कभी भी इस सेवा/सुविधा के लिए फोन किया जाता है तो अपेक्षित संवेदनशीलता दिखाते हुए इस हेतु तैनात पुलिस स्टाफ द्वारा न केवल त्वरित कार्यवाही की जाएगी बल्कि इसे अपेक्षित व्यावसायिक दक्षता एवं शिष्ट आचरण सहित की जाएगी। इस सुविधा के प्रारम्भ करने का मुख्य उद्देश्य पुलिस को अपेक्षित साधनों से सुसज्जित करके उसकी कार्य क्षमता एवं दक्षता बढ़ाना है। इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए इस सेवा (डायल–100) से जुड़े समस्त अधिकारियों एवं कर्मचारियों को उनसे अपेक्षित आचरण के संबंध में निम्नलिखित मार्गदर्शी निर्देश जारी किये जाते हैं। डायल–100 सेवा में तैनात सभी अधिकारी एवं कर्मचारी इन निर्देशों का अनुपालन इनमें निहित भावना एवं उद्देश्यों के अनुरूप सुनिश्चित करेंगे।

1– प्रत्येक एफआरवी वाहन को बेस स्टेशन तथा क्षेत्राधिकार दिया गया है। वाहन सामान्यतया क्षेत्राधिकार के बाहर नहीं ले जाया जावेगा जब तक कि राज्य पीसीआर से आदेश न हो। क्षेत्राधिकार एवं बेस स्थान परिवर्तन राज्य पीसीआर की सहमति से किया जावेगा।

2– एफआरवी वाहन में जिला पुलिस अधीक्षक प्रतिशिफ्ट न्यूनतम 1–सउनि. या प्र.आर. तथा 1–आरक्षक अथवा होमगार्ड सैनिक ड्यूटी हेतु लगावेगा। बदली स्टाफ के आने तक ड्यूटी बल ड्यूटी पर रहेगा। सामान्यतः ड्यूटी पर वही स्टाफ लगाया जावेगा जिसे पूर्व से प्रशिक्षित किया जा चुका हो।

3– कर्मचारी ड्यूटी पर पूर्ण गणवेश (यूनिफार्म) में रहेंगे। यूनिफार्म साफ–सुथरी तथा अच्छी तरह प्रेस होना चाहिये। निर्धारित पैटर्न के जूते, टोपी, बैल्ट होना चाहिये। सामने गले का एक बटन खुला हो सकता है। दाढ़ी बनी हुई तथा हेयर कट निर्धारित पैटर्न के अनुसार होना चाहिये। यदि दाढ़ी बढ़ाना है तो प्रथमतया प्रभारी ऐसे कर्मचारी को ड्यूटी पर ही नहीं लगायेंगे, यदि कतिपय कारणों से सीमित अवधि के लिए लगाना अपरिहार्य है तो सुस्पष्ट अनुमति ली जाना चाहिये। इस सेवा में कुछ महिला कर्मचारियों को भी ड्यूटी पर लगाया जावेगा। महिला कर्मचारी भी निर्धारित यूनीफार्म ही पहनेंगी। उन्हें भी यथा सम्भव पैन्ट शर्ट या सलवार कुर्ता यूनीफार्म ही पहननी है।

4— ड्यूटी के दौरान शराब या अन्य मादक पदार्थ लेना पूर्णतः वर्जित है। ड्यूटी के दौरान धूम्रपान भी प्रतिबंधित है। इसी प्रकार ड्यूटी के दौरान पान, तम्बाकू आदि का सेवन एवं थूकना वर्जित है।

5— ड्यूटी पर आते ही एफआरवी प्रभारी अधिकारी यह चेक करेगा कि उसके अधीनस्थ ड्यूटी योग्य स्थिति में है, उन्हें अपनी ड्यूटी का पूर्ण बोध है। वाहन में सभी उपकरण/सामग्री है तथा ठीक से कार्य कर रहे हैं आदि। ड्यूटी के दौरान अनावश्यक गप्पबाजी, राजनैतिक चर्चा, अन्य व्यक्तियों/राजनैतिज्ञों, धार्मिक विषयों पर अशोभनीय टिप्पणियां अपेक्षित नहीं हैं। महिलाओं या किसी समुदाय विशेष के संबंध में भी अशोभनीय टिप्पणी नहीं करनी है। ड्यूटी के दौरान सतर्क एवं सचेत रहना है।

6— फोन पर बातचीत के दौरान टेलीफोन वार्ता के शिष्टाचार का पालन करना आवश्यक है।

7— समक्ष में खड़े/उपस्थित व्यक्ति के साथ सद्नीयती से तथा शिष्ट व्यवहार करना अपेक्षित है। प्रत्येक व्यक्ति से सम्मान/आदरसूचक सम्बोधन करना है। जाति/धर्मसूचक या अपभ्रंश शब्दों से संबोधित नहीं करना है। रूखे या अशिष्ट ढंग से किसी से भी बात नहीं करना है।

8— यदि किसी अन्य व्यक्ति के द्वारा अपमानजनक, अनादरपूर्वक या जोर—जोर से चिल्लाते हुए व्यवहार करने का प्रयास किया जाता है तो विवाद न किया जावे तथा प्रथमतया शांतिपूर्वक समझाने का प्रयास किया जावे और यथा संभव विडियो रिकार्डिंग कर ली जावे। प्रत्येक वाहन में एमडीटी पर आडियो—विडियो रिकार्डिंग की व्यवस्था है। भविष्य में ड्यूटी स्टाफ को बॉडी कैमरा भी दिये जावेंगे ताकि शिष्टाचार विहीन आचरण प्रदर्शित करने पर उसका रिकार्ड तैयार हो जाए जिसके आधार पर आचरण नियमों/पुलिस रेगुलेशन के अनुरूप समुचित कार्यवाही की जा सके।

9— वाहन खड़ा रहने की स्थिति में एअर कण्डीशनर न चलाया जावे ताकि ईंधन के व्यय में यथासम्भव बचत हो सके।

10— सभी ड्यूटी स्टाफ अपने निवास/थाना से वाहन के डिप्लायैन्ट पाइन्ट तक अपने साधन से पहुंचे। वाहन का उपयोग स्टाफ को घर/थाना से लेने जाने या छोड़ने में नहीं किया जावे।

11— ड्यूटी समाप्ति के पश्चात शिफ्ट प्रभारी के द्वारा माइलोमीटर देखकर ड्रायवर डायरी भरी जाकर हस्ताक्षर किया जावेगा तथा यदि कुछ समय अपरिहार्य कारणों से खडी गाड़ी में ए.सी. चलाना पड़ा है तो इसकी भी एन्ट्री की जावेगी। गाड़ी को किस स्थान पर अगली शिफ्ट के ड्रायवर को सौंपा गया है, इसका भी उल्लेख किया जाए।

12— ड्यूटी पर आते ही एमडीटी के माध्यम से अपनी हाजिरी प्रत्येक ड्यूटी स्टाफ द्वारा पृथक–पृथक दर्ज कराई जावेगी एवं हाजिरी दर्ज करने के बाद यदि किसी अन्य कार्य से जाना है तो एमडीटी पर अपनी ड्यूटी–ऑफ की सूचना दी जावेगी। शिफ्ट की ड्यूटी समाप्ति पर भी इसी प्रकार ड्यूटी ऑफ की सूचना एमडीटी पर दर्ज की जावेगी।

13— आवश्यक पुलिस फार्म, सादा कागज, कार्बन इत्यादि ड्यूटी प्रभारी अपने साथ रखें। प्रत्येक गाड़ी में एक–एक सेट समस्त स्टैण्डर्ड सामग्री (पेन, पेंसिल, रबर, पिन आदि) सहित इन्वेस्टीगेशन बॉक्स भी रखा जावेगा। प्रत्येक वाहन में सूची अनुसार आवश्यक संचार उपकरण एवं बलवा सामग्री भी रखी जावेगी। जो सामग्री राज्य पीसीआर से नहीं दी जा रही है, वह जिला पुलिस लाइन/थाना से इश्यू की जावेगी।

14— सामान्यतः एफआरवी वाहन को मुल्जिम/संदेही को गिरफ्तार करने की आवश्यकता नहीं होगी। किन्तु यदि अपरिहार्य स्थिति में किसी संदेही/मुल्जिम को पकड़ा जाता है/गिरफ्तार किया जाता है तो उसे शीघ्र से शीघ्र निकटतम थाना को हस्तगत किया जावे। इसका उचित वैधानिक रिकार्ड रखा जावे।

15— अपरिचित व्यक्तियों, मीडियाकर्मियों के साथ अनावश्यक वार्तालाप नहीं किया जावे। घटना, सूचना, फरियादियों, गवाहों, आरोपियों के विषय में कोई भी सूचना/जानकारी केवल अधिकृत व्यक्ति के द्वारा ही संबंधित अधिकारियों द्वारा मीडिया को दी जानी है। अन्य अधिकारी/कर्मचारी अपने स्तर पर सूचना देने या विडियो बाइट देने के लिये अधिकृत नहीं है। बच्चों, महिलाओं की पहचान उजागर करने के मामले में वैधानिक प्रावधानों का पालन किया जावे। जिसके अनुसार यौन हिंसा की पीड़िताओं का नाम एवं पहचान नहीं दी जा सकती है। अज्ञात व्यक्ति, चाहे वह अपनी कोई भी पहचान बतावे, से सोच–समझकर सावधानीपूर्वक वार्तालाप किया जावे, (खासतौर पर दूरभाष पर भी सावधानीपूर्वक वार्तालाप किया जाए)। औपचारिक/अनौपचारिक किसी भी प्रकार की वार्ता में केवल तथ्यपरक बात ही की जावे। वरिष्ठ अधिकारियों का हवाला नहीं दिया जावे। स्वयं के विवेक एवं जिम्मेदारी के आधार पर कार्य किया जावे।

16— एफआरवी वाहन वीआईपी ड्यूटी, प्रोटोकॉल ड्यूटी, एस्कार्ट मुल्जिम पेशी इत्यादि में नहीं जावेंगे। केवल आपात स्थिति में, आपात स्थिति रहने तक अथवा लाइन से वैकल्पिक वाहन आने तक ही ऐसी ड्यूटी राज्य कन्ट्रोल रूम की पूर्व अनुमति से करेंगे। यही स्थिति सामान्य कानून व्यवस्था ड्यूटी, प्रदर्शन/घटना स्थल पर ड्यूटी आदि के विषय में रहेगी। यह गाड़ियां किसी भी स्थिति में कार्यालय ड्यूटी, बंगला, रेल्वे स्टेशन/बस स्टेशन पर रिशेप्सन ड्यूटी नहीं करेंगी। इसी प्रकार यह गाड़ियां वीआईपी के पायलेटिंग अथवा एस्कार्ट ड्यूटी में नहीं लगायी जायेंगी।

17— एफआरवी वाहन के ड्रायवर को किसी भी मामले में गवाह नहीं रखा जावे। इसी प्रकार पीसीआर/राज्य पीसीआर के स्टाफ को अभियोजन साक्ष्य में नहीं रखा जावे। राज्य पीसीआर में प्राप्त होने वाली सूचना/रखे जाने वाले रिकार्ड के न्यायालय में प्रस्तुतीकरण के लिये पृथक

से व्यवस्था स्थापित की जावेगी। राज्य पीसीआर में प्राप्त होने वाली सूचना, माननीय उच्चतम न्यायालय के एक निर्णय के अनुसार धारा 154 सीआरपीसी में ''प्रथम सूचना'' की श्रेणी में नहीं आती है।

18– एफआरवी वाहन राज्य पीसीआर से सूचना/निर्देश मिलने पर तुरन्त निर्देशित स्थान की ओर रवाना होवें। राज्य पीसीआर से सूचना मिलने पर निर्धारित एसओपी के अनुसार कार्यवाही का दायित्व एसओपी में निर्धारित है यदि परिस्थितियों के अनुसार एसओपी से बाहर जाकर कार्यवाही की जाती है, तो यह संबंधित का दायित्व है कि ''की गई कार्यवाही'' का संक्षेप घटना से सम्बन्धित वैब पोर्टल फाईल में दर्ज की जावे।

19– जब वाहन निर्धारित स्थान पर खड़ा हो तो आसपास यातायात सुचारू रखने में थाना/ट्रैफिक स्टाफ की मदद करें। वृद्धों, महिलाओं, बच्चों को सड़क पार कराने में प्राथमिकता पर मदद करें।

20– स्थानीय थाना या स्थानीय अधिकारियों द्वारा सीधे किसी घटना स्थल पर जाने का निर्देश दिया जावे तो उनसे पूछ लें कि उन्होंने राज्य पीसीआर को सूचित किया है अथवा नहीं ? यदि नहीं, तो स्वयं राज्य पीसीआर को सूचित कर घटना का टिकट नंबर ले लेवें तथा अपेक्षित कार्यवाही करें।

21– 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 टिकट 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 टिकट 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 टिकट नम्बर प्राप्त कर ले।

22– ''रात्रि गश्त'' के लिये टिकट नम्बर की आवश्यकता नहीं है। गश्त चार्ट जिला कन्ट्रोल रूम द्वारा/वाहन के नामजद कन्ट्रोल रूम के कन्सोल से ही साफ्टवेयर में दिन प्रति दिन अपलोड किया जावेगा और उसका आटोमेटिक टिकट नम्बर एमडीटी पर डिस्प्ले होगा।

23– एफआरवी वाहन में एसओपी की हार्ड कापी रखी गयी है । इसका भली–भांति अध्ययन करें। एसओपी के अनुसार ही कार्यवाही करें। यदि किसी मामले में एसओपी में कोई व्यवस्था नहीं है तो वैधानिक आवश्यकता एवं ''कॉमन सेंस'' के आधार पर कार्यवाही करें तथा एसओपी अद्यतन करने के लिये कार्यवाही करें। 'खाली समय' में अकारण/अनुचित गप्प बाजी के स्थान पर एसओपी का अध्ययन किया जावे और एमडीटी पर चलने वाले एसओपी क्विज में हिस्सा लेवें।

24– एफआरवी वाहन का शिफ्ट प्रभारी एफआईआर लिखने के लिये अधिकृत 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।

25– किसी भी स्तर पर किसी भी कारण से विधि विरूद्ध कार्यवाही नहीं की जावे चाहे ऐसा किये जाने का कोई भी आग्रह प्राप्त होवे या कोई भी इसे उचित ठहरावे। किसी भी आरोपी/संदेही/फरियादी/पीड़ित/गवाह से मारपीट, गाली गलौच, अभद्र भाषा का कतई प्रयोग नहीं किया जावे।

26– किसी भी सूचना/बातचीत के दौरान महिलाओं/बच्चों के चरित्र, पहनावा, आचरण आदि को लेकर टीका–टिप्पणी नहीं की जावे, न ही उन्हें अपने अभिमत के अनुसार कोई ''सीख'' दी जावे जैसे कि ''ऐसे कपड़े क्यों पहने,'' ''ऐसे स्थान पर गये ही क्यों ?,'' ''लड़की होकर पराये लड़के के साथ क्यों घूम रही हो ?'' आदि आदि। कोई ''मॉरल पोलिसिंग'' नही करनी है।

27– एफआरवी वाहन के स्टाफ का दायित्व जन साधारण में अपेक्षित शांति एवं व्यवस्था बनाये रखने में अपना यथासंभव योगदान प्रदान करना है। एफआरवी स्टाफ को कभी–कभी ऐसी घटनाओं की भी सूचना प्राप्त हो सकती है जिससे उत्तेजना भी फैल सकती है। ऐसी स्थिति में एफआरवी स्टाफ को अत्यंत धैर्य एवं ठण्डे दिमाग से सूचना को एब्सॉर्ब करके ऐसा व्यावसायिक आचरण प्रदर्शित करना है जिससे जनसाधारण में किसी प्रकार का आवेश अथवा उत्तेजना का वातावरण निर्मित नहीं हो पाये बल्कि यह आचरण तनाव/उत्तेजना शिथिल करने में सहायक हो।

28– एफआरवी वाहन के सभी स्टाफ को यह ध्यान रखना चाहिए कि वे सार्वजनिक स्थल पर उपस्थित होकर सभी कार्यवाही कर रहे हैं। उनके आचरण एवं व्यावसायिक दक्षता पर जन साधारण तथा मीडिया की भी नजर सतत् रहेगी। ऐसे में उनका कोई भी अशोभनीय अथवा अव्यावसायिक प्रकार का आचरण न केवल उनके स्वयं के पद एवं प्रतिष्ठा के विरूद्ध होकर उन्हें उपहास का पात्र बनायेगा बल्कि यह विभाग की प्रतिष्ठा एवं छवि के लिए भी हानिकारक होगा। अतः सभी स्टाफ अपनी ड्यूटी के निर्वहन में शिष्टाचार तथा व्यावसायिक दक्षता के प्रति विशेष रूप से सजग रहेंगे।

29– राज्य पीसीआर से सूचना प्राप्त होते ही एफआरवी वाहन निर्देशानुसार रवाना होगा। वाहन की लोकेशन राज्य पीसीआर में जीपीएस–जीआईएस (GPS-GIS) सिस्टम पर प्रति

सेकन्ड उपलब्ध होती है अतः मानीटरिंग पैरामीटर में रिपोर्ट में उल्लेख होने पर जवाबदेही निश्चित होगी। नक्सल प्रभावित क्षेत्रों (जैसे बालाघाट जिले का लांझी, बैहर एवं परसवाड़ा अनुविभाग) तथा डकैत प्रभावित क्षेत्रों में सूचना पर स्थानीय थाना प्रभारी/एसडीओपी से परामर्श के बाद ही रवाना हुआ जावेगा। ऐसे क्षेत्रों की सूची प्रत्येक जिला पुलिस अधीक्षक जारी करेंगे और इसकी एक–एक प्रति प्रत्येक वाहन में रखी जावेगी। समय–समय पर जिला पुलिस अधीक्षक इसमें आवश्यक संशोधन करेंगे। इसकी प्रति राज्य स्तरीय पीसीआर के एसओपी मॉड्यूल में भी रखी जावेगी। राज्य स्तरीय पीसीआर से भी इन क्षेत्रों से प्राप्त होने वाली सूचनाओं पर कार्यवाही कराने के लिये यथासम्भव जिला पीसीआर/थाना प्रभारी को ही सूचित किया जावेगा।

30– जिले के पुलिस कन्ट्रोल रूम में ड्यूटी पर स्टाफ लगाने का दायित्व जिला पुलिस अधीक्षक का है। इस हेतु कई जिलों में पृथक से स्टाफ भी स्वीकृत कराया गया है। एसओपी के अनुसार कन्ट्रोल रूम को दिये गये कार्य इसी स्टाफ को करने/कराने हैं इस हेतु प्रत्येक कन्ट्रोल रूम में विडियो कान्फ्रेंसिंग सुविधा भी स्थापित की जा रही है । कन्ट्रोल रूमों में सी. सी.टी.व्ही. का भी कन्ट्रोल रूम पृथक योजना में स्थापित किया जा रहा है तथा इस हेतु सिविल निर्माण का भी कार्य पुलिस हाऊसिंग से कराया जा रहा है। जिला कन्ट्रोल रूम प्रभारी इन सभी गतिविधियों का प्रभारी है इसकी सहायता हेतु तकनीकी बल रेडियो शाखा से दिया जा रहा है जबकि कार्यपालक बल जिला पुलिस अधीक्षक को देना है। डायल–100 योजना जिला पीसीआर के परिचालन के लिये पृथक से कुछ बजट भी है जिसे समय–समय पर जिला पीसीआर को उपलब्ध कराया जावेगा।

31– जिला पुलिस अधीक्षकों ने पूर्व में जारी निर्देशों के अनुरूप प्रत्येक कार्यालय (पुलिस अधीक्षक कार्यालय, सीएसपी/एसडीओपी कार्यालय, थाना) में एक–दो कर्मचारी सिंगल प्वॉईंट ऑफ कान्टेक्ट (एसपीओसी) के तौर पर नामजद किया है। पुलिस अधीक्षकों का दायित्व है कि आवश्यक होने पर इनकी बदली नामजद करने और नये व्यक्ति को प्रशिक्षित कराने के बाद ही इन्हें हटाया जावे। राज्य पीसीआर दिन–प्रतिदिन इन्हीं कर्मचारियों के सम्पर्क में रहेगा।

32– डायल–100 योजना में प्रशिक्षण का व्यापक कम्पोनेन्ट है प्रशिक्षण का फोकस विभिन्न उपकरणों के उपयोग तथा एसओपी के निर्देश का पालन सुनिश्चित कराने पर है लगभग 15000 कर्मचारियों अधिकारियों का एक बारगी प्रशिक्षण तथा फिर 5000 कर्मचारी–अधिकारियों का वार्षिक प्रशिक्षण कराया जाना है अतः पुलिस अधीक्षक प्रशिक्षण हेतु आवश्यक स्टाफ उपलब्ध करावेंगे ताकि डायल–100, जिला पीसीआर और एफआरवी वाहन ड्यूटी हेतु प्रशिक्षित स्टाफ पर्याप्त संख्या में उपलब्ध रहे।

33– डायल–100 पोर्टल साफ्टवेयर में सूचना तथा आब्जर्वेशन दर्ज करने की भी व्यवस्था है अतः जिस प्रकार पूर्व में थाना स्टाफ **"ए" बुक** और **"बी" बुक** संधारित करता था वह पोर्टल पर भी दर्ज की जा सकती है।

34– एफआरवी वाहन को अपने क्षेत्र में पीओआई (प्वाइन्ट ऑफ इन्टरेस्ट) लोकेशनों की जानकारी हमेशा अद्यतन करनी है ताकि सूचना पर वांछित स्थान पर पहुंचने में न्यूनतम समय लगे। खाली समय में वाहन के ड्रायवर को क्षेत्र का नक्शा पढ़ने, समझने के लिये प्रोत्साहित करना चाहिए।

35– यद्यपि वाहन चालक को अत्यधिक गति में या असावधानी पूर्वक वाहन चलाने को मजबूर नहीं किया जावेगा तथापि यह स्पष्ट किया जाता है कि सभी वाहनों एवं चालकों का बीमा है और वाहन का मेंटेनेन्स वैन्डर कम्पनी के साथ निर्धारित है वाहन आफ–रोड हो जाने पर वैण्डर रिप्लेसमैन्ट वाहन देगा अतः टूट–फूट से डरकर मौके से भागने या दूर चले जाने की अनुमति नहीं है। चूंकि सभी वाहनों मे बलवा सामग्री रहेगी अतः आवश्यकतानुसार एफआरवी स्टाफ एवं ड्रायवर तुरन्त बलवा सामग्री धारण कर लेगा।

36– एफआरवी का उपयोग बीमारों को लाने ले जाने में नहीं किया जावेगा। यह 108 एम्बुलेन्स का दायित्व है।

37– 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 नही देगा। न तो खण्डन करेगा और न ही सूचना प्राप्त होने की पुष्टि करेगा । यह जानकारी प्रभारी कन्ट्रोल रूम द्वारा ही जा सकती है।

38– एक ही घटना के संबंध में कई सूचनाएं भिन्न–भिन्न कालर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें एक ही आपरेटर को आंवटित (ईयरमार्क) करना इस दृष्टि से श्रेयस्कर होगा कि एक ही व्यक्ति समग्र जानकारी से अवगत होने से अधिक तर्कसंगत एवं प्रभावी ढंग से कार्यवाही करवा सकेगा ।

39– अहिन्दी भाषी या विदेशी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर संबंधित 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।

40– सूचनादाता के साथ शिष्ट एवं विनम्र भाषा में वार्तालाप करना चाहिये।

41– उत्तेजना/आवेश रहित लहजे में संवाद करना चाहिये ताकि सूचनादाता के स्तर पर ही दहशत का वातावरण निर्मित नहीं हो सके।

42– राज्य स्तरीय पुलिस कन्ट्रोल पर मासिक इमरजेंसी ड्रील करवायी जाये।

स्टेट कंट्रोलरूम से प्राप्त होने वाली विभिन्न प्रकार की सूचनाओं के संदर्भ में एफआरवी द्वारा भिन्न–भिन्न सूचनाओं पर किस प्रकार कार्रवाई की जायेगी उसका विवरण सूचना की श्रेणी एवं प्रकृति के अनुसार वर्गीकृत करके पृथक से एसओपी तैयार किये गये हैं। इन घटना विशेष एसओपी में भी एक निर्देशों के अतिरिक्त भी कुछ ऐसे दायित्व एफआरवी प्रभारी को

निष्पादित करने होंगे जो विभिन्न परिस्थितियों में भिन्न–भिन्न होंगे ऐसे उल्लेखनीय अतिरिक्त निर्देशों का विवरण निम्नानुसार है :–

43–स्टेट पीसीआर डिस्पेचर से सूचना मिलते ही बताये गये घटनास्थल के लिए वेन की पूरी टीम के साथ रवाना होना।

44–घटना स्थल पर जाते वक्त रास्ते में घटनास्थल के ताजा हालात की जानकारी भी लेते रहेंगे ताकि घटनास्थल पर पहुंचने के पूर्व वह मानसिक रूप से उस प्रकार की घटना से निपटने के लिये तत्पर हो जायेंगे।

45–घटनास्थल पर पहुंच कर घटनास्थल को सुरक्षित रखने के दायित्व एफ.आर.वी. का ही होगा ताकि प्रकरण की सफल विवेचना के हित को यथासंभव संवर्धित किया जा सके ।

46–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 मोबाइल/थाना प्रभारी को बताना।

47–घटनास्थल पर पहुँचते ही एफ.आर.वी. टीम के एक सदस्य को घटनास्थल के हालात को उपयुक्त मोबाईल फोन या एम.डी.टी. से फोटोग्राफ लेना चाहिये और तुरंत ही राज्य पी.सी.आर. को एम.डी.टी. से भेजना चाहिये। यदि मोबाईल फोन से फोटो लिये हैं तो स्टेट पी.सी.आर. को किसी माध्यम से भेज देना चाहिये।

48–एफआरवी को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित/नाराज भीड़ को समझाईश देना अनावश्यक भीड़ को समझाईश के साथ हटाना एवं चक्काजाम खुलवाने का प्रयास करना होगा।

49–घायलों को अस्पताल भेजना़ एक प्रमुख दायित्व है।

50–साथ ही स्थानीय पुलिस को एवं एफएसएल टीम को साक्ष्य सुरक्षित करने में मदद करनी होगी।

51–यदि घटनास्थल पर एफआरवी के पहुंचने से पूर्व ही स्थानीय थाना प्रभारी या थाना स्टाफ या जिला पीसीआर मोबाइल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर स्थिति से निपटने में सहयोग करना चाहिए। जैसे ही कोई दूसरा कार्य आवंटित हो तो वहाँ से उस अन्य कार्य के लिये रवाना हो जाना चाहिये। अन्यथा वापस बेस पाइंट पर आ जाना चाहिये।

52–घटनास्थल पर मृत/घायल व्यक्तियों के नाम पते तथा दूरभाष/मोबाईल नंबर पता कर राज्य पी.सी.आर., जिला पीसीआर मोबाईल/थाना प्रभारी को बताएंगे ताकि इनके परिजनों को तत्काल घटना की जानकारी दी जा सके। आवश्यकतानुसार एफआरवी से भी सीधे परिजनों को घटना की जानकारी देने का प्रयास किया जाना चाहिए।

53–वापसी पर एफआरवी प्रभारी सिस्टम में एक्शन टेकन रिपोर्ट एम.डी.टी.पर दर्ज करेगा।

54—यदि सूचनादाता फील्ड में सीधे एफआरवी पर पहुंचकर किसी घटना की सूचना देता है तो पीसीआर प्रभारी को सूचना की गंभीरता के अनुसार तत्काल संज्ञान लेकर घटनास्थल पर रवाना हो जायेंगे तथा घटना का रजिस्ट्रेशन भी उसी समय स्टेट पीसीआर पर कराएंगे।

55— यदि एफआरवी प्रभारी को पुलिस अधीक्षक से भी कोई ऐसी सूचना प्राप्त होती है जिसमें एफआरवी का हस्तक्षेप वांछित है तो वह इस सूचना को अपने कंट्रोल रूम में दर्ज करा कर बताये गये घटनास्थल की ओर रवाना हो जायेंगे और वहां पहुंचकर एसओपी अनुसार अपने दायित्वों का निष्पादन करेंगे।

56—यदि कोई एफआरवी का सदस्य फील्ड में कोई घटना घटित होते देखता है तो एफआरवी प्रभारी स्वमेव एसओपी अनुसार फर्स्ट रिस्पांस एस.ओ.पी. के अनुरूप कार्रवाई प्रारंभ कर देगा चाहे उस घटना के संबंध में किसी ने कोई सूचना ना दी हो या स्टेट पीसीआर से भी कोई निर्देश प्राप्त न हुए हों लेकिन साथ ही साथ घटना का रजिस्ट्रेशन भी स्टेट पीसीआर पर जरूर कराएगा।

57— जिलों में कार्यरत् 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 एफआरवी की सेवा का निवेदन करना चाहिये। सूचना प्राप्त होते ही स्टेट पीसीआर सूचना का रजिस्ट्रेशन कर एफआरवी को घटनास्थल पर रवाना होकर कार्यवाही करने के निर्देश देगा। यदि किसी अधिकारी ने सीधे ही एफ.आर.वी. को सूचना/निर्देश दे दिया है तो एफ.आर.वी. प्रभारी उक्त सूचना/निर्देश 100 नंबर पर कॉल कर सूचना दर्ज करावेगा ताकि कॉल का रिकार्ड रहे।

58— प्रदेश मे तैनात सभी एफआरवी को थानावार चिन्हित सार्वजनिक स्थानों पर पार्किंग करने, नो इंट्री/वन—वे मार्गो में प्रवेश करने की पूर्व से ही अनुमति/नॉटीफिकेशन कराना श्रेयस्कर होगा ताकि आमजन की निगाह में डायल—100 सेवा के क्रियान्वयन हेतु मुख्य भूमिका निभाने वाली एफ.आर.वी. वेन एवं उसके अधिकारी कानून का उल्लंघन करते हुये न दिखे।

59— स्टेट एफ.आर.वी. वेन पर पात्रतानुसार रंगीन लाईट, सायरन एवं पीए सिस्टम लगाने की अनुमति जिला की निर्धारित समिति से/प्राधिकारी से करनी होगी ताकि किसी आपदा की स्थिति मे जनहित में सहायता पहुंचाने हेतु अग्रसर एफआरवी वेन को अतिशीघ्र घटनास्थल पहुंचने में कोई बाधा नहीं आये।

60— एफआरवी में लगाये जाने वाले सायरन एवं पीए सिस्टम के लिए कोलाहल एक्ट से छूट भी प्राप्त करनी होगी।

61— एफआरवी के ड्रायवर (प्रायवेट ड्राइवर) को ड्यूटी के दौरान स्पेशल पुलिस ऑफिसर (एस.पी.ओ.) मान्य किये जाने की अधिसूचना जारी कराई जावेगी चरित्र सत्यापन एवं आंख का वार्षिक परीक्षण तथा मेडीकल फिटनेस वेंडर द्वारा कराया जाकर प्रतिदिन राज्य पी.सी.आर. एवं प्रतिलिपि जिला में प्रस्तुत की जावेगी।

62— पीसीआर में डायल—100 सेवा का उपयोग करके प्रदान की जाने वाली सूचना को न्यायालय में प्रथम सूचना रिपोर्ट के समकक्ष मान्य नहीं किया है। किन्तु एफआरवी द्वारा घटनास्थल पर पहुंच कर एफ.आई.आर. लिखना/एमएलसी कार्य करना/पंचनामा लेना/शून्य पर एफआईआर लिखना/पीएम कार्य करने के विषय में वर्तमान में जारी प्रक्रिया ही यथावत रहेगी। इस विषय में धारा 154 तथा 157 सी.आर.पी.सी. में दिये गये दायित्वो का निर्वहन पुलिस अधिकारियो के लिये बाध्यकारी है।

63— सुरक्षा एवं सतर्कता को ध्यान में रखते हुए नक्सल एवं दस्यु प्रभावित क्षेत्रों की सूची बनाकर क्षेत्र चिन्हित करना चाहिए। ऐसे चिन्हित क्षेत्रों से जब कोई सूचना प्राप्त हेाती है तो उन क्षेत्रों में घटनास्थल पर एफआरवी रवाना होने के पूर्व जिला पुलिस अधीक्षक द्वारा जारी निर्देश के अनुरूप कार्यवाही करना चाहिए। ऐसे चिन्हित क्षेत्रों के लिए पुलिस अधीक्षकों द्वारा पृथक से एस.ओ.पी. तैयार की जाकर उपलब्ध कराई जावेगी तथा उसी एसओपी के अनुसार एफआरवी /मोबाइल/फोर्स मूवमेंट करना चाहिए।

64— एफआरवी को सामान्यतः व्हीआईपी/व्हीव्हीआईपी की सुरक्षा/एस्कार्ट ड्यूटी में नही भेजा जावेगा क्योकि इसके परिणाम स्वरूप यह एफआरवी अपने निर्धारित क्षेत्राधिकार में अपेक्षित फर्स्ट रिस्पांस की सहायता प्रदान करने में असमर्थ हो जायेगी। यह वाहन रेल्वे स्टेशन, बस स्टैण्ड ड्यूटी, सर्किट हाउस ड्यूटी, सत्कार ड्यूटी, अधिकारियों की ड्यूटी आदि नहीं करेगी।

65— एफआरवी के दुर्घटनाग्रस्त हो जाने की स्थिति में वैधानिक कार्यवाही वैसे ही की जावेगी जैसी कार्यवाही अन्य सरकारी वाहन के दुर्घटनाग्रस्त हो जाने पर की जाती है।

66— एफआरवी के घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत जब संबंधित थाने का थाना प्रभारी या उस थाने की मोबाइल घटनास्थल पर पहुंच जाती है तो एफआरवी को वापिस आ जाना चाहिए ताकि एफआरवी अन्य कॉल्स के लिए उपलब्ध रहे।

67— एफआरवी प्रभारी द्वारा घटना का सार अपनी लॉग—बुक में दर्ज किया जावेगा तथा स्थानीय थाना के थाना प्रभारी अथवा थाना/पीसीआर मोबाईल के पहुंच जाने पर मौके का प्रभार देकर वापिस आ जाना चाहिए।

- एफ.आर.वी. जुआ/सटटा, अवैद्य शराब, नारकोटिक्स, अवैध हथियार की रेड/पकड़ा धकड़ी में नही लगाई जावेगी। इसे सामान्यतया वारंट तामीली का कार्य भी नही दिया जावेगा। सामान्यतया इसे शिकायत जाँच का भी कार्य नहीं दिया जावेगा।

- एफ.आर.वी. को समंस तामीली, सामुदायिक पुलिस कार्य, रात्रि गश्त कार्य दिये जा सकते है किंतु प्रत्येक परिस्थिति में राज्य पी.सी.आर. द्वारा दिये जाने वाला फर्स्ट रिस्पांस कार्य की सर्वोच्च प्राथमिकता होगी।

- चूंकि सभी कार्यपालिक स्टाफ थाना, लाईन से ही दैनिक/साप्ताहिक आधार पर ड्यूटी पर आवेगा। अतः एफ.आर.वी. ड्यूटी के दौरान वे अपने पूर्व से लंबित कार्य एफ.आर.वी. ड्यूटी पर रहते हुये नहीं निपटावे। इससे फर्स्ट रिस्पांस कार्य की गति एवं गुणवत्ता प्रभावित होगी।

- एफ.आर.वी. में केवल इस कार्य हेतु विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी ही लगाये जावेंगे। यथासंभव साप्ताहिक ड्यूटी रोस्टर से थानों/लाईनों से ड्यूटी लगाई जावेगी। ड्यूटी पर अच्छी दक्षता, कार्य क्षमता एवं उज्ज्वल छवि वाले कर्मचारियो को ही लगाया जावेगा। बीमार, कमजोर, रात्रि में देखने/सुनने में कठिनाई वाले, शराब एवं नशे के आदी, जनता से र्दुव्यवहार के आधार पर थाने से हटाये गये कर्मचारियो को इस ड्यूटी पर नही लगाया जावेगा।

संक्षिप्त शब्दों के पूर्ण शब्द

1. FRV — First Response Vehicle (राज्य कन्ट्रोल रूम द्वारा तैनात वाहन एवं इसमें थाना/जिले द्वारा इनमें लगाया गया पुलिस बल।)
2. PCR — जिले का पुलिस कन्ट्रोल रूम
3. SPOC — Single Point of Contact Person (थाना, जिला पुलिस कार्यालय में नामजद कर्मचारी जिसका दायित्व राज्य कन्ट्रोल रूम के पोर्टल पर जानकारी अपडेट करना है तथा जिससे राज्य कन्ट्रोल रूम आवश्यकतानुसार सम्पर्क समन्वय करेगा।)
4. थाना मोबाईल टीम – थाना या स्टाफ, जो घटना पर सूचना मिलने पर थाने से या बीट से थाना द्वारा या जिला PCR द्वारा रवाना किया जावेगा।
5. थाना प्रभारी –थाना प्रभारी निरीक्षक स्वयं या उनकी अनुपस्थिति/अनुपलब्धता पर नामजद उप निरीक्षक अथवा सहायक उप निरीक्षक।
6. CSP- — CSP या SDOP या DSP जो संबंधित थाना के प्रथम पर्यवेक्षक अधिकारी है।
7. SP —जिला पुलिस अधीक्षक एवं अति. जिला पुलिस अधीक्षक (रेल पुलिस मामलो में रेल पुलिस अधीक्षक)
8. DM —जिले के कलेक्टर, ADM तथा अनुविभागीय दण्डाधिकारी जैसा भी अभिप्राय हो।
9. आपरेटर —राज्य कन्ट्रोल रूम में टेलीफोन सुनने वाला कर्मचारी (सामान्यतया यह वैन्डर द्वारा उपलब्ध कराया गया प्रशिक्षित गैर–पुलिस कर्मचारी होगा।)
10. डिस्पेचर – कार्यवाही योग्य सूचना होने पर जिला PCR/FRV एवं अन्य से सम्पर्क कर कार्यवाही करने के लिये सूचित करने वाला पुलिस कर्मचारी। सामान्यतया यह जिला बल के प्रशिक्षित कर्मचारी होंगे किन्तु चूंकि बडी संख्या में जिलो में रेडियों शाखा के स्टाफ अभी भी यह कार्य करते–करते प्रशिक्षित हो चुका है अतः प्रारम्भ में इन्हें भी लगाया जावेगा।