# अध्याय V

# निगरानी एवं पर्यवेक्षण

# अध्याय–V: निगरानी एवं पर्यवेक्षण

प्रणाली में निगरानी एवं पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित के माध्यम से प्रावधान किया गया:

- फर्स्ट रिस्पाँस व्हीकल में मोबाइल डेटा टर्मिनल के माध्यम से दर्ज की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन,
- स्टेशन हाउस अधिकारी अथवा थाना प्रभारी के द्वारा फीडबैक,
- नेट–व्यूअर सुविधा, जो कि पर्यवेक्षी अधिकारियों को नियंत्रण कक्ष से बाहर, वर्तमान परिचालन स्थिति का एक विहंगावलोकन देती है,
- प्रत्येक जिले में पुलिस अधीक्षकों द्वारा क्षेत्र में नमूना जांच।

हमारी लेखापरीक्षा दर्शाती है कि 61.4 लाख घटनाओं के विरूद्ध 79 प्रतिशत घटनाओं में की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) भरा गया। चयनित आठ जिलों में 1000 घटनाओं के कालानुक्रम में से 112 घटनाओं (11 प्रतिशत) में फीडबैक भरा गया। नेट व्यूअर सुविधा का उपयोग 89 प्रतिशत लॉग–इन दिनों में नहीं किया गया। चयनित जिलों में राजपत्रित अधिकारी/थाना प्रभारी ने माह में एक दिन या रात की पाली में एफ.आर.वी. पर ड्यूटी नहीं की।

## 5.1 एम.डी.टी. के माध्यम से की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन

पुलिस कर्मियों को, सौंपी गई घटना का संज्ञान लेने के उपरांत, मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) के माध्यम से की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) भरा जाना एवं इसे जिला पुलिस नियंत्रण कक्ष को प्रस्तुत करना आवश्यक है। एफ.आर.वी. द्वारा पोर्टल पर प्रस्तुत ए.टी.आर. की निगरानी पुलिस नियंत्रण कक्ष को करना आवश्यक है। ए.डी.जी. (दूरसंचार) भोपाल ने भी सभी जिलों के पुलिस अधीक्षकों को जिलों के पी.सी.आर./पी.एस. द्वारा घटना पर की गई सही एवं पूरी कार्रवाई को अद्यतन करने के लिए निर्देश जारी किए (अक्टूबर 2017)।

हमने पाया कि जनवरी 2018 से सितम्बर 2020 के दौरान प्रेषित 61.4 लाख घटनाओं में से 48.2 लाख घटनाओं में यानि 100 प्रतिशत मानदंड के विरूद्ध 79 प्रतिशत में ए.टी.आर. भरा गया। चयनित आठ जिलों में 1000 कालानुक्रम के सत्यापन में लेखापरीक्षा से परिलक्षित हुआ कि अनुपालन 38 प्रतिशत तक कम था। इसके अलावा, हमें 29 प्रतिशत में अधूरी प्रविष्टियाँ मिली। यह याद किया जा सकता है कि मात्र छः प्रतिशत एम.डी.टी. का उपयोग नहीं किया गया था (कंडिका 4.2.1) और 45 प्रतिशत घटनाओं में अनुक्रमिक डेटा नहीं भरा जा रहा था।

शासन के कहा (अगस्त 2021) कि एफ.आर.वी. को सौंपी गयी घटना को बंद करने के लिए ए.टी.आर. भरना आवश्यक था। कई परिदृश्यों में, घटना को पुलिस स्टेशन को सौंप दिया गया था और यह अनुमान योग्य नहीं था कि घटना के बाद कोई प्राथमिकी होगी अथवा नहीं। अतः, एफ.आर.वी. अमले

के लिए ए.टी.आर. के सभी कॉलम को भरना संभव नहीं था। ए.टी.आर. भरने की निगरानी जिला पी. सी.आर. द्वारा की जा रही थी।

## 5.2 स्टेशन हाउस अधिकारियों (थाना प्रभारी) द्वारा फीडबैक

जनवरी 2018 में, सभी जिलों में पुलिस नियंत्रण कक्ष (पी.सी.आर.) में एक फीडबैक डेस्क बनाने के निर्देश जारी किए गए थे। आगे, सभी स्टेशन हाउस अधिकारियों (एस.एच.ओ.) को एकीकृत पोर्टल (https://feedback.mpdial100.in) पर पुलिस स्टेशनों से संबंधित समस्त घटनाओं के फीडबैक अपलोड करने के निर्देश जारी किए गए थे (जून 2019)। पुलिस स्टेशनों से संबंधित घटनाओं के बारे में जानकारी अपलोड करने एवं फीडबैक सिस्टम पर पहुँच बनाने के लिए सभी एस.एच.ओ. को एक यूजर आई.डी. और लॉग–इन पासवर्ड उपलब्ध कराये गए थे।

हमने देखा कि :

- जनवरी और फरवरी 2020 की 3.2 लाख घटनाओं पर फीडबैक की आवश्यकता के विरूद्ध, 2.0 लाख घटनाओं पर फीडबैक भरा जाना पाया गया। 42 जिलों के 545 पुलिस स्टेशनों में 90 प्रतिशत से कम प्रविष्टियाँ पाई गईं।
- चयनित आठ जिलों में, 1000 घटनाओं में से 112 घटनाओं में फीडबैक भरा गया।
- चयनित आठ जिलों में जिला पी.सी.आर. ने फीडबैक डेस्क का गठन नहीं किया।

इस प्रकार, पूरे जिलों में फीडबैक क्रियाविधि पूरी तरह क्रियाशील नहीं थी। शासन ने हमें आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि प्रशिक्षण में वृद्धि के साथ, समय के साथ फीडबैक में सुधार होगा।

## 5.3 नेट व्यूअर सुविधा

नेट–व्यूअर सुविधा उपयोगकर्ता को, नियंत्रण कक्ष के बाहर, एफ.आर.वी. के प्रदर्शन की निगरानी के लिए, वर्तमान परिचालन स्थिति का एक विहंगावलोकन, सक्रिय घटनाएं तथा उपलब्ध संसाधन को दर्शाते हुए, सूची के रूप में तथा मानचित्र प्रदर्शन दोनों पर उपलब्ध कराती है। सिस्टम इंटीग्रेटर ने विभाग के विभिन्न स्तरों के अधिकारियों[1] के लिए ₹ 3.31 करोड़ की लागत वाले नेट–व्यूअर के 1500 उपयोगकर्ता लाइसेंस उपलब्ध कराये थे। ए.डी.जी. (दूरसंचार) भोपाल ने सभी जिलों के पुलिस अधीक्षकों को नेट व्यूअर सॉफ्टवेयर का अधिक से अधिक उपयोग करने तथा इसके प्रयोग में प्रशिक्षण प्रदान करने के निर्देश जारी किए (जुलाई 2016)। पुलिस अधीक्षकों को, अधीनस्थ ए.एस.पी द्वारा इसके उपयोग पर आवधिक रूप से नमूना जांच करनी थी और सुधारात्मक उपाय करने थे।

[1] महानिरीक्षक, उप–महानिरीक्षक, एस.एस.पी., एस.पी., जेड.एस.पी., सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी., ए.एस.पी., डी.एस.पी., पी.सी.आर. और पी.एस.।

हमने पाया कि जनवरी 2016 से नवम्बर 2020 के दौरान उपलब्ध 25.2 लाख लॉग–इन दिवसों[2] के विरूद्ध, लॉग–इन की संख्या मात्र 2.8 लाख लॉग–इन दिवस थीं, जो आवश्यकता का 11 प्रतिशत प्रदर्शित करती है। विवरण तालिका 5.1 में है। पुलिस स्टेशन के स्तर को छोड़कर, जिसमें 2016 से 2020 में 299[3] प्रतिशत का सुधार प्रदर्शित है, रूझानों में पिछले वर्षों में सुधार नहीं दिखा। लेखापरीक्षित चयनित जिलों में, कुल उपलब्ध 53,630 दिवसों के विरूद्ध, नेट व्यूअर की लॉग–इन की संख्या मात्र 8,209 थी, जो कि 15 प्रतिशत प्रदर्शित करती है। विवरण **परिशिष्ट 5.1** में दर्शाया गया है।

**तालिका 5.1: नेट–व्यूअर के लॉग–इन संख्या का वर्षवार विश्लेषण**

| पद | वर्ष | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | योग |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| एस.पी. | लॉग–इन दिवस | 23790 | 23725 | 23725 | 23725 | 21775 | 116740 |
| | लॉग–इन संख्या | 2908 | 2773 | 3176 | 3496 | 2689 | 15042 |
| ए.एस.पी. | लॉग–इन दिवस | 27084 | 27010 | 27010 | 27010 | 24790 | 132904 |
| | लॉग–इन संख्या | 3224 | 5347 | 5162 | 4470 | 2927 | 21130 |
| सी.एस.पी./ एस.डी.ओ.पी. | लॉग–इन दिवस | 99552 | 99280 | 99280 | 99280 | 91120 | 488512 |
| | लॉग–इन संख्या | 6610 | 12867 | 9467 | 8468 | 4279 | 41691 |
| पुलिस स्टेशन | लॉग–इन दिवस | 363438 | 362445 | 362445 | 362445 | 332655 | 1783428 |
| | लॉग–इन संख्या | 14819 | 39981 | 35600 | 52899 | 59146 | 202445 |

स्रोतः (विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गये एम.आई.एस. प्रतिवेदन)

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि इंटरनेट/सिस्टम की अनुपलब्धता और अधिकारियों के स्थानांतरण इत्यादि जैसे कई कारकों से नेट–व्यूअर का उपयोग कम हुआ। हमने निष्कर्ष निकाला कि पर्यवेक्षी नियंत्रण हेतु, सुविधा के उपयोग को बढ़ाने के लिए एक प्रभावी तंत्र वर्तमान में विभाग में मौजूद नहीं था।

## 5.4 एफ.आर.वी. में राजपत्रित अधिकारी/पुलिस स्टेशन प्रभारी की ड्यूटी

डी.जी.पी., मध्यप्रदेश ने, डायल 100 प्रणाली के कार्य को समझने तथा अपने अधीनस्थों के लिए एक उदाहरण स्थापित करने के लिए, एक माह में एक दिन अथवा रात की पाली में, एक एफ.आर.वी. में ड्यूटी करने के लिए सभी राजपत्रित अधिकारियों एवं पुलिस स्टेशन प्रभारी को आदेश दिया (फरवरी 2017)। ड्यूटी की प्रविष्टि संबंधित पुलिस स्टेशन की सामान्य डायरी (रोजनामचा) में की जाएगी और ई–मेल के माध्यम से अनुपालन प्रतिवेदन डी.जी.पी. को भेजा जाएगा।

चयनित जिलों में, लेखापरीक्षा ने देखा कि राजपत्रित अधिकारी/पुलिस स्टेशन प्रभारी ने यह ड्यूटी नहीं की। शासन ने लेखापरीक्षा अवलोकन को स्वीकार किया और कहा कि इस संबंध में सभी जिला अधीक्षकों को सख्त निर्देश जारी किए जा रहे हैं।

[2] माह विशेष में दिवस × उस माह में पद के लिए उपलब्ध उपयोगकर्ता आई.डी. की संख्या

[3] 299 प्रतिशत = 44327 (59146–14819) × 100/14819

डायल 100 की निगरानी एवं पर्यवेक्षण के विश्लेषण की संक्षिप्त स्थिति नीचे तालिका 5.2 में दर्शाई गई है:

**तालिका 5.2: डायल 100 की निगरानी एवं पर्यवेक्षण का विश्लेषण**

| स. क्र. | निगरानी का माध्यम | कार्य | अनुपालन की सीमा (प्रतिशत) | |
|---|---|---|---|---|
| | | | विभागीय प्रतिवेदन (सभी जिले) | चयनित जिलों में |
| 1. | की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) | घटना का संज्ञान लेने के उपरांत एफ.आर.वी. द्वारा एम.डी.टी. के माध्यम से प्रस्तुत किया जाने वाला कार्रवाई प्रतिवेदन | 79 प्रतिशत | 38 प्रतिशत पूर्ण रूप से भरी गई 29 प्रतिशत आंशिक रूप से भरी |
| 2. | फीडबैक | एस.एच.ओ. द्वारा सभी घटनाओं में फीडबैक भरना | 63 प्रतिशत | 11 प्रतिशत |
| 3. | नेट–व्यूअर सुविधा | पर्यवेक्षी अधिकारियों के लिए एफ. आर.वी. के प्रदर्शन की निगरानी के लिए | 11 प्रतिशत | 15 प्रतिशत |
| 4. | राजपत्रित अधिकारियों की स्थल पर ड्यूटी | एक माह में एक दिन/रात की पाली के लिए एफ.आर.वी. में पूरी ड्यूटी | 0 | 0 |

## 5.5 निष्कर्ष

पुलिस से मदद मांगने वाले संकटकालीन कॉल पर पहली प्रतिक्रिया देने के लिए डायल 100 की शुरूआत की गई थी। डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली (डी.ई.आर.एस.) की निष्पादन लेखापरीक्षा ने प्रकट किया कि विभाग ने निविदाओं का निष्पक्ष एवं पारदर्शी मूल्यांकन सुनिश्चित नहीं किया। संभावित हितों के टकराव, निविदाओं में अस्पष्टता एवं बोलियां प्राप्त होने के पश्चात, मूल्यांकन मानदंड में बदलाव के मुद्दों ने निविदा–प्रक्रिया को दूषित किया। योजना तैयार किए जाने के स्तर पर, एक वाहन प्रति पुलिस स्टेशन में उपलब्ध कराने की सरल धारणा शुरू से ही दोषपूर्ण थी, क्योंकि इसमें जिलेवार अपराध दर, अपराधों के प्रकार, भौगोलिक स्थिति, यातायात एवं सड़क की स्थिति आदि जैसे महत्वपूर्ण कारकों को ध्यान में नहीं रखा गया था, जिसके परिणामस्वरूप एफ.आर.वी. को, लक्षित प्रतिक्रिया समय के भीतर पहुँचने में विलंब हुआ। पी.एम.सी. के प्रदेयों में निगरानी के कुछ पहलू शामिल थे, जो कि विभाग द्वारा स्वयं ही सर्वोत्तम तरीके से किया गया होता। विभाग ने कुछ जिलों में अधिशेष मानव शक्ति की उपलब्धता के बावजूद, एफ.आर.वी. में पर्याप्त जनशक्ति उपलब्ध नहीं कराई। सिस्टम इंटीग्रेटर पर अनुबंध की शर्तों को लागू नहीं किया गया, जिसने एफ.आर.वी. में आवश्यकता से कम जनशक्ति तथा अपर्याप्त उपकरण उपलब्ध कराए। डी.ई.आर.एस. नागरिकों को समय से सहायता सुनिश्चित नहीं कर सकी, क्योंकि कॉल के पश्चात एफ.आर.वी., शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में निर्धारित पांच मिनट एवं 30 मिनट के बदले 89.3 प्रतिशत और 45.4 प्रतिशत प्रकरणों में विलंब के साथ

घटनास्थल पर पहुँची। इस तरह का विलंब जघन्य अपराधों जैसे बलात्कार, बलात्कार का प्रयास, अपहरण इत्यादि में भी देखा गया, जिसने डी.ई.आर.एस. के उद्देश्य को काफी हद तक विफल किया। ऐसे अस्वीकार्य विलंबों के बावजूद, जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा प्रणाली की निगरानी में, वांछित बहुत कुछ छोड़ दिया गया क्योंकि 2016–19 की अवधि के दौरान प्रतिक्रिया समय में कोई सुधार नहीं देखा गया। विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा पर हमारे विश्लेषण से प्रकट हुआ कि 79 प्रतिशत घटनाओं में या तो रिक्त अथवा अमान्य अंक थे जो डेटा की सत्यता के बारे में संदेह पैदा करते हैं। विभाग ने, निजी एजेंसियों द्वारा प्रदर्शन के प्रभावी मूल्यांकन के लिए, डी.ई.आर.एस. पर प्राप्त कॉल का प्रग्रहण, विश्लेषण एवं सत्यापन सुनिश्चित नहीं किया।

इसलिए, हम अनुशंसा करते है कि विभाग को डी.ई.आर.एस. परियोजना से संबंधित प्रदर्शन मानदंडों की समीक्षा करनी चाहिए और डी.ई.आर.एस. के द्वितीय चरण में डी.ई.आर.एस. के तहत सेवाएं प्रदान करने वाली निजी एजेंसियों के प्रदर्शन को अनुकूलित करने के लिए उपयुक्त उपाय करने चाहिए।

**(डी. साहू)**
**प्रधान महालेखाकार (लेखापरीक्षा–प्रथम)**
**मध्य प्रदेश**

**ग्वालियर**
**दिनांक : 4 जनवरी 2022**

**प्रतिहस्ताक्षरित**

**(गिरीश चंद्र मुर्मू)**
**भारत के नियंत्रक–महालेखापरीक्षक**

**नई दिल्ली**
**दिनांक : 27 जनवरी 2022**