अध्याय I

प्रस्तावना

अध्याय–I : प्रस्तावना

1.1 प्रस्तावना

डायल 100 पुलिस से मदद मांगने वाले किसी संकटकालीन कॉल को प्रथम प्रतिक्रिया उपलब्ध कराता है। यह दण्ड प्रक्रिया संहिता 1973 की धारा 41 सी के अंतर्गत भी अनिवार्य है। चूंकि मौजूदा डायल 100 सुविधा में कमियां[1] पायी गयी थी, गृह विभाग, मध्यप्रदेश शासन ने मार्च 2015 में ₹ 632.94 करोड़ की लागत से पाँच वर्ष[2] की अवधि में इसका पुनरोत्थान करने का निर्णय लिया। एक बार क्रियाशील होने पर, इस सुविधा से शहरी क्षेत्रों में पाँच मिनट के भीतर एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर 24 x 7 के आधार पर प्रतिक्रिया उपलब्ध कराना अपेक्षित था।

1.2 डायल 100 प्रणाली कैसे काम करती है?

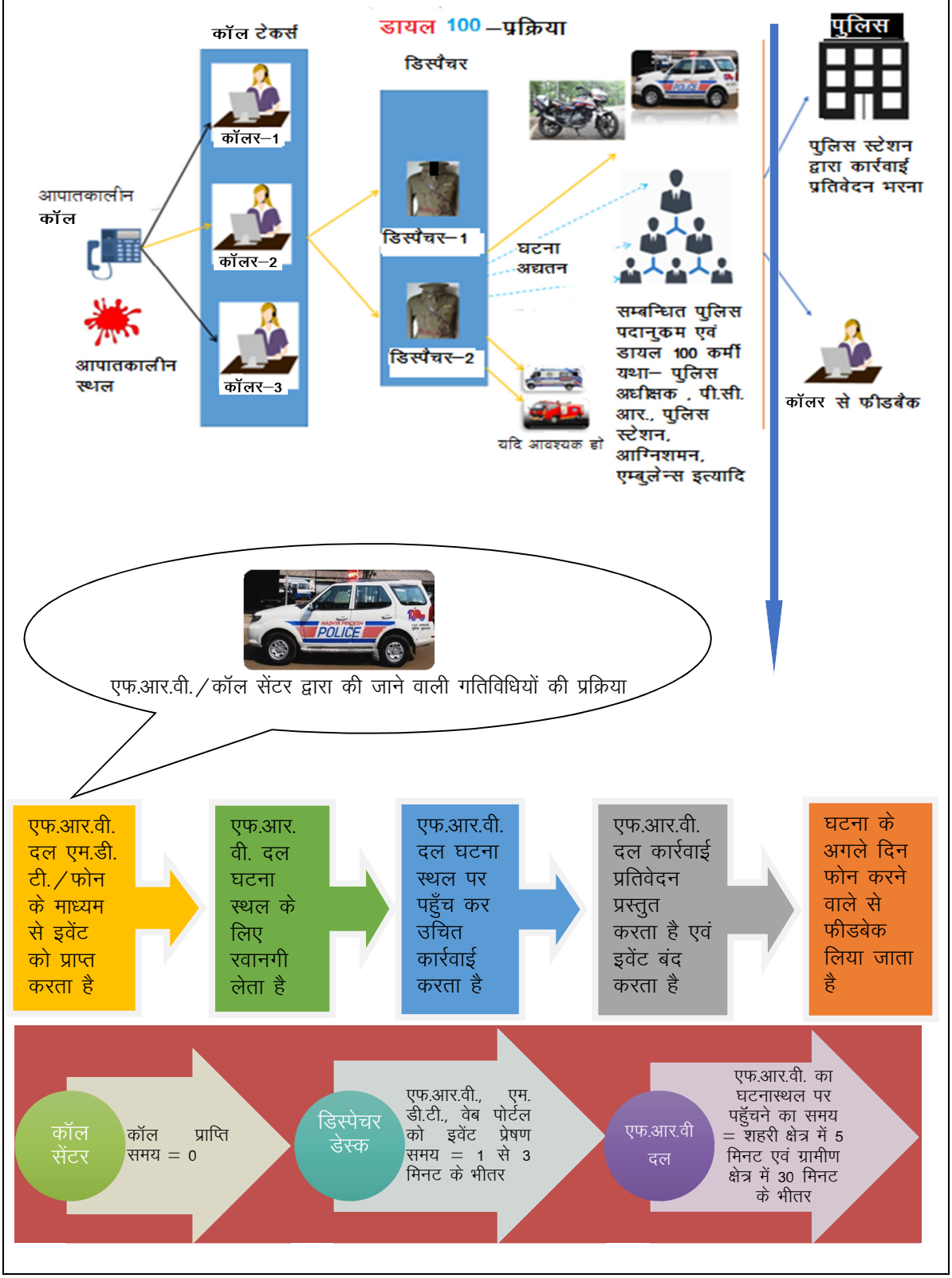
आपातकालीन नम्बर 100 पर कॉल प्राप्त होने पर कॉल टेकर सिस्टम में विवरण इनपुट करता है। इसे कम्प्यूटर सिस्टम, कॉलर लाइन आइडेंटिफिकेशन (सी.एल.आई) डेटाबेस और भौगोलिक सूचना प्रणाली (जी.आई.एस.) डेटाबेस से सत्यापित करता है। कॉल टेकर, इस विवरण को डिस्पेचर (पुलिस कार्मिक) को अग्रेषित करता है, जो इन विवरणों की जांच करता है तथा मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.), एस.एम.एस. और फोन कॉल के माध्यम से समीपस्थ उपलब्ध फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल (एफ.आर.वी.) को घटना प्रेषित करता है। घटना का संज्ञान लेने के उपरांत, एफ.आर.वी. अमला (पुलिस कार्मिक) कार्रवाई प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) एम.डी.टी. के माध्यम से, निगरानी के लिए पुलिस नियंत्रण कक्ष को प्रस्तुत करता है। एफ.आर.वी. को शहरी क्षेत्रों में पाँच मिनट के भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर नागरिकों की सहायता के लिए पहुँचना आवश्यक है। डायल 100 प्रणाली का कार्य–प्रवाह नीचे चार्ट 1.1 में दर्शाया गया है :

---

[1] नागरिकों से पुलिस नियंत्रण कक्षों को प्राप्त कॉल ऐसे व्यक्तियों द्वारा नियंत्रित की जा रही थीं, जो इस उद्देश्य हेतु प्रशिक्षित नहीं थे। उपयोग किए गए सॉफ्टवेयर और अनुपालन की जाने वाली प्रक्रियाएं भी पूरे राज्य में एक समान नहीं थीं।

[2] 1 नवम्बर 2015 से 31 मार्च 2020 तक, बाद में 31 मार्च 2021 तक बढ़ायी गयी।

चार्ट 1.1 : डायल 100 प्रणाली का कार्य प्रवाह



डायल 100 पर नियोजन में कुल 80 कॉल टेकर (सिस्टम इंटीग्रेटर को आउटसोर्स किए गए), 24 डिस्पेचर (पुलिस कार्मिक) एवं छः पर्यवेक्षक प्रति पाली (तीन पाली प्रतिदिन) शामिल थे। विभाग द्वारा सिस्टम इंटीग्रेटर (बी.वी.जी. इंडिया) द्वारा प्रदाय 1000 फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल (एफ.आर.वी.) भी –एक

वाहन चालक (आउटसोर्स) एवं दो पुलिस कार्मिक प्रत्येक एफ.आर.वी. प्रति पाली में नियोजित किए। जनवरी 2020 की स्थिति में, इस परियोजना में राज्य के सभी (52) जिलों में 1117 पुलिस स्टेशन और 623 चौकियां शामिल थीं। जिले में एफ.आर.वी. की तैनाती पुलिस अधीक्षक तय करते हैं।

1.3 लेखापरीक्षा मानदंड

लेखापरीक्षा मानदंड, विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन (डी.पी.आर.), विभाग द्वारा तैयार किए गए प्रस्तावों के लिए अनुरोध (आर.एफ.पी.) (निविदा दस्तावेज) मध्यप्रदेश वित्तीय संहिता (एम.पी.एफ.सी.), मध्यप्रदेश कोषालय संहिता (एम.पी.टी.सी.), ठेकों के नियमों एवं शर्तों, सरकार द्वारा समय–समय पर जारी आदेशों, परिपत्रों एवं दिशानिर्देशों से लिए गए थे।

1.4 लेखापरीक्षा उद्देश्य, कार्यक्षेत्र एवं कार्यप्रणाली

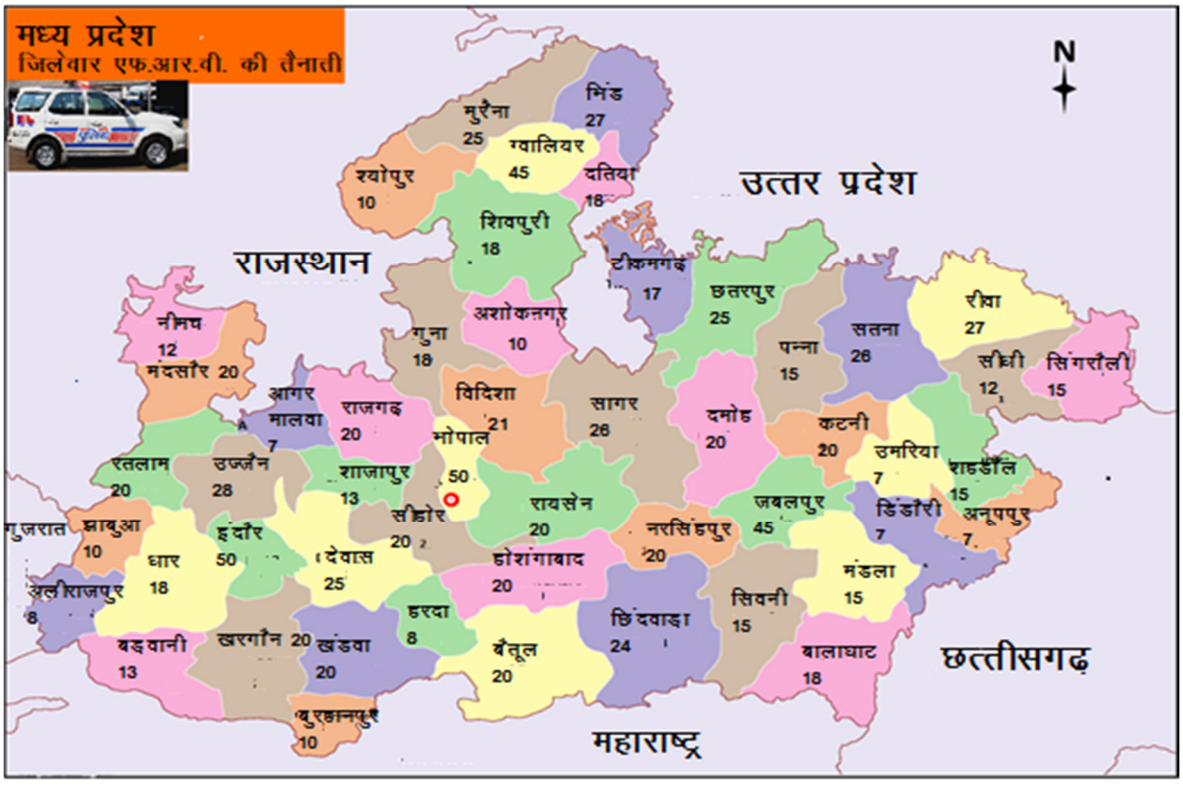
निष्पादन लेखापरीक्षा यह आश्वासन प्राप्त करने के लिए की गयी थी कि विभाग ने :

1. परियोजना की आवश्यकताओं का उचित आंकलन किया,
2. निष्पक्ष, पारदर्शी एवं नैतिक तरीके से ठेके दिए,
3. परियोजना का कार्यान्वयन, विशेष रूप से अनुबंधित एजेंसियों द्वारा दी गई सेवा प्रदायगी के संदर्भ में, सुनिश्चित किया।

संगठनात्मक संरचना **परिशिष्ट 1.1** में दी गयी है। हमने कार्यालय अतिरिक्त पुलिस महानिदेशक (दूरसंचार), भोपाल एवं 52 जिलों में से आठ जिलों के पुलिस नियंत्रण कक्षों के अवधि नवम्बर 2015 से मार्च 2020 के अभिलेखों (मैनुअल एवं डिजिटल) की जाँच की। चार्ट 1.2, एफ.आर.वी. के जिले वार तैनाती को दर्शाता है। हमने 103[3] फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल (एफ.आर.वी.) का संयुक्त भौतिक सत्यापन किया, इस प्रकार आठ जिलों में 35 प्रतिशत एफ.आर.वी. को आवृत्त किया। राज्य स्तर डेटा सेंटर भोपाल में संधारित डेटाबेस का, आई.टी. प्रबंधन के आधार पर मूल्यांकन किया गया।

[3] भोपाल–19, धार–6, ग्वालियर–17, इन्दौर–19, जबलपुर–19, मुरैना–9, नरसिंहपुर–7 एवं विदिशा–7।

चार्ट 1.2: जिलेवार एफ.आर.वी. की तैनाती



हमने लेखापरीक्षा उद्देश्यों, कार्यक्षेत्र, मानदण्ड एवं कार्यप्रणाली पर चर्चा करने के लिए अक्टूबर 2020 में अपर मुख्य सचिव (ए.सी.एस.), गृह विभाग के साथ प्रवेश सम्मेलन आयोजित किया था। लेखापरीक्षा निष्कर्षों और सिफारिशों को साझा करने के लिए निर्गम सम्मेलन 11 जून 2021 को अपर मुख्य सचिव, गृह विभाग के साथ आयोजित किया गया था।

शासन से अगस्त 2021 में प्राप्त उत्तर को प्रतिवेदन में उपयुक्त रूप से शामिल किया गया है।

यह प्रतिवेदन विभाग द्वारा प्रस्तुत किए गये अभिलेखों, आंकड़ों, जानकारी एवं प्रतिवेदनों के आधार पर तैयार किया गया है। विभाग की ओर से प्रदाय किसी भी गलत जानकारी अथवा हमें जानकारी प्रदान करने में उनकी असमर्थता के लिए, हम किसी भी उत्तरदायित्व से इंकार करते हैं।

1.5 अभिस्वीकृति

हम, अपर मुख्य सचिव, गृह विभाग, मध्यप्रदेश शासन, अतिरिक्त पुलिस महानिदेशक(दूरसंचार) मध्यप्रदेश और अन्य अधिकारियों तथा जिला पुलिस नियंत्रण कक्षों के अमले के द्वारा, लेखापरीक्षा के दौरान दिए गए उनके सहयोग के लिए आभार प्रकट करते हैं।