

अध्याय III

**डायल 100 प्रणाली का
क्रियान्वयन**

अध्याय—III: डायल 100 प्रणाली का क्रियान्वयन

योजना बनाने के स्तर पर प्रणाली को अंतर्निहित कमियों का सामना करना पड़ा, जिसने प्रणाली के कार्य पूर्ण करने की क्षमता को प्रभावित किया, जैसा कि प्रतिक्रिया में विलंब में देखा जा सकता था। उदाहरण के लिए, तैनात किए जाने वाले फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल की संख्या अन्य कारकों यथा-यातायात एवं सड़क की स्थिति, अपराध दर के साथ-साथ भौगोलिक स्थितियाँ जो प्रतिक्रिया समय को प्रभावित कर सकती थी, को ध्यान में रखे बिना प्रति पुलिस स्टेशन एक वाहन की सरल धारणा पर ली गई थी। इसी प्रकार से, डिस्पैचर का कार्य जिले-वार निर्धारित था जिसके कारण कॉल का विषम वितरण हुआ और परिणामस्वरूप कॉल के प्रेषण में विलंब हुआ।

परियोजना में परिकल्पित था कि एक एफ.आर.वी. घटनास्थल पर शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट में और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट में पहुँचेगी। एफ.आर.वी. कॉल प्राप्ति के पश्चात, शहरी क्षेत्रों में औसतन 24 मिनट में पहुँची और ग्रामीण क्षेत्रों में पहुँचने में 56 मिनट लिए। प्रेषण में विलंब 90 प्रतिशत घटनाओं में पाया गया और 65 प्रतिशत घटनाओं में एफ.आर.वी. के घटनास्थल पर पहुँचने में विलंब पाया गया। गंभीर घटनाओं जैसे बलात्कार, घरेलू हिंसा, अपहरण इत्यादि में भी ऐसी देरी हुई। संकटपूर्ण कॉल को त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के डायल 100 प्रणाली के उद्देश्य को ये देरी विफल करती है। हमने देखा कि 2016-19 की अवधि में संकटकालीन कॉल के लिए प्रतिक्रिया समय में कोई सुधार नहीं हुआ। विलंबित प्रतिक्रियाओं पर उपचारात्मक कार्रवाई के लिए अधिकारियों द्वारा, जो प्रणाली के संचालन के लिए उत्तरदायी थे, उचित रूप से विश्लेषण नहीं किया गया।



चलित फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल का चित्र

2016-20 की अवधि में, डायल 100 में सालाना 102.9 लाख कॉल प्राप्त हुए थे, जिनमें से 20.7

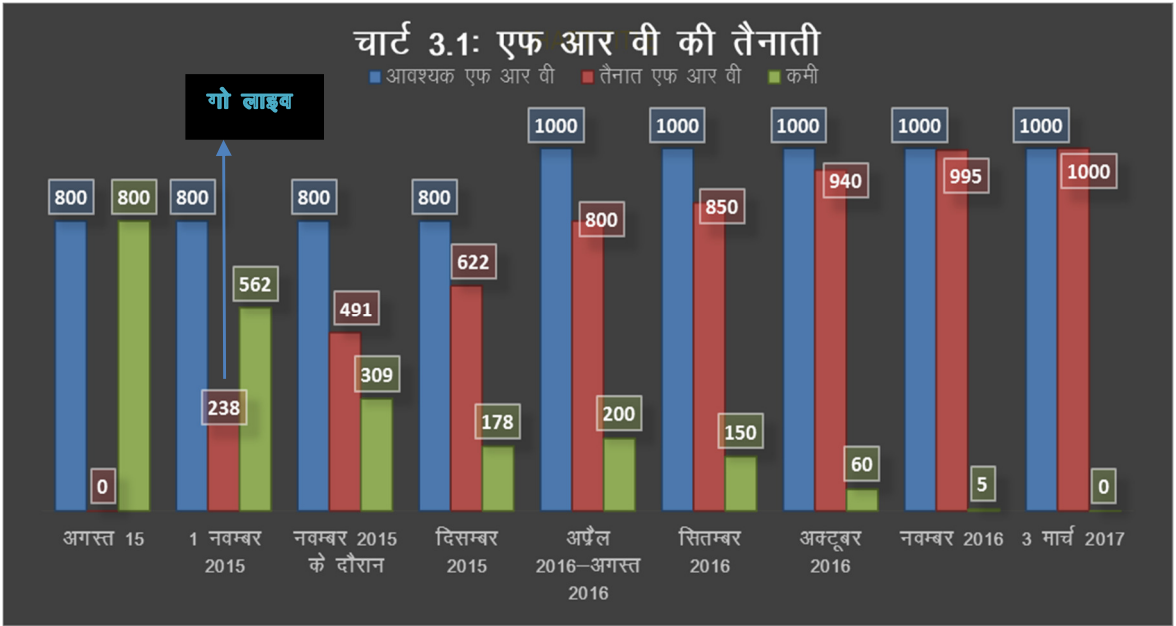
लाख कॉल कार्रवाई योग्य पाई गईं। सालाना 82.2 लाख कॉल का अन्तर, जो 80 प्रतिशत कॉल का प्रतिनिधित्व करता है, को ब्लैक या प्रैंक या अनुचित कॉल या जहाँ पता नहीं मिल सका, के रूप में वर्गीकृत किए गए थे। किंतु, इन गैर-संबोधित कॉल की कोई समीक्षा नहीं की गई, मिस्ड कॉल डेस्क स्थापित नहीं की गई। विभाग द्वारा प्रदान किए गए डंप डेटा (जिसमें 2016-19 की अवधि से संबंधित 47.2 लाख कॉल के डेटा शामिल हैं) के हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ कि एफ.आर.वी. के प्रेषण में 79 प्रतिशत को या तो रिक्त मूल्य या अमान्य¹ मूल्य निर्दिष्ट किए गए थे। इस प्रकार प्रणाली को किये गए प्रति 100 कॉल में से मात्र 20 को कार्रवाई योग्य के रूप में वर्गीकृत किये गए थे और इन

¹ प्रेषण का समय, प्रेषण सौंपने से पहले का था।

कार्रवाई योग्य कॉल में से प्रणाली में मात्र दो के वैध डेटा थे, जो कि एफ.आर.वी. के प्रेषण को समर्थित करते थे। डेटा विसंगतियों के परिणामस्वरूप, लेखापरीक्षा में विश्लेषण के लिए प्रदान किए गए डेटा की शुद्धता पर हम आश्वासन नहीं दे सके।

3.1 एफ.आर.वी. की तैनाती

विभाग ने 2013–14 में 1000 एफ.आर.वी. की आवश्यकता पूर्ति के लिए मौजूदा पुलिस स्टेशन (900) की संख्या, को आधार के रूप में उपयोग किया, इस प्रकार कम से कम एक एफ.आर.वी. प्रति पुलिस स्टेशन में उपलब्ध कराई। 1 अगस्त 2015 को 800 एफ.आर.वी. तथा 1 अप्रैल 2016 को शेष 200 एफ.आर.वी. के प्रावधान के साथ इसे चरणबद्ध तरीके से किया जाना था। तथापि, 1 नवंबर 2015 को गो-लाइव होने की तिथि पर, सिस्टम इंटीग्रेटर मात्र 238 एफ.आर.वी. तैनात कर सका जो कि आवश्यकता से 25 प्रतिशत से कम थी तथा लक्षित तिथियों से (चार्ट 3.1) छः से 11 माह के पश्चात (मार्च 2017) आवश्यक 1000 एफ.आर.वी. तक बढ़ाई।



शासन ने विलंब को स्वीकार किया (अगस्त 2021) और कहा कि परियोजना के क्रियान्वयन में विभिन्न चरण² शामिल थे जिसमें निर्धारित समय से ज्यादा समय लगा, जिसके कारण गो-लाइव निर्धारित तिथि 20 अगस्त 2015 के विरुद्ध विलंबित (1 नवम्बर 2015) हुई। सिस्टम इंटीग्रेटर के देयकों से ₹ 35.42 लाख की शास्ति की कटौती की गई।

² जैसे कॉल सेंटर के लिए स्थल की तैयारी, डायल 100 के लिए जी.आई.एस. डेटाबेस तैयार करना एवं जिला पुलिस बल के द्वारा एफ.आर.वी. के क्षेत्राधिकार की तैयारी। एफ.आर.वी. में मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी) लगाये जाने थे एवं एम.डी.टी के प्रदायगी में विलंब हुआ। अन्य सभी प्रक्रियाएं जैसे आर.टी.ओ. पंजीकरण, एफ.आर.वी. में स्टिकर लगाने, वाहन चालकों एवं पर्यवेक्षकों के प्रशिक्षण संबंधित संगठनों द्वारा दिए जा रहे थे, जिसमें निर्धारित से अधिक समय लगा।

3.1.1 एफ.आर.वी. की उपलब्धता

अनुबंध के अनुसार सिस्टम इंटीग्रेटर को किसी भी समय, कम से कम 95 प्रतिशत एफ.आर.वी. (1000 एफ.आर.वी. में से 950) उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था। आगे, सिस्टम इंटीग्रेटर को किसी भी एफ.आर.वी. को बदला जाना आवश्यक था, यदि तैनात एफ.आर.वी. किसी भी कारण यथा-मरम्मत, चालक की अनुपलब्धता आदि से अनुपलब्ध थी। हमारे विश्लेषण ने दर्शाया कि जनवरी 2018 से सितम्बर 2020³ के दौरान एक से आठ प्रतिशत एफ.आर.वी. ऑफ-रोड थीं। अनुमत्य पांच प्रतिशत मार्जिन अर्थात् 49500 एफ.आर.वी. दिवसों के विरुद्ध, हमने पाया कि एफ.आर.वी. की अनुपलब्धता 29527 दिवस संगणित किए गए थे। आठ चयनित जिलों में एफ.आर.वी. के हमारे भौतिक सत्यापन (जनवरी-मार्च 2021) से परिलक्षित हुआ कि इन जिलों में तैनात कुल 274 एफ.आर.वी. में से 67 एफ.आर.वी. (24 प्रतिशत) ऑफ-रोड थीं। आगे, चयनित 103 एफ.आर.वी. में से 20 एफ.आर.वी. (19 प्रतिशत) एक से 111 दिवसों की अवधि के लिए ऑफ-रोड थीं, जिसके विरुद्ध सिस्टम इंटीग्रेटर कोई भी स्थानापन्न एफ.आर.वी. उपलब्ध करने में विफल रहा। परिणामस्वरूप, समीप की एफ.आर.वी. को कार्यभार साझा करना पड़ा।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि परियोजना अवधि के दौरान ऑफ-रोड एफ.आर.वी. में अनापेक्षित वृद्धि की दशा में विभाग ने सिस्टम इंटीग्रेटर को चेतावनी पत्र जारी किये। तथापि, हमने देखा कि शास्त्र⁴ की अल्प राशि का, अनुबंधित सेवाओं के प्रावधान पर लाभकारी प्रभाव नहीं पड़ा।

3.2 डायल 100 प्रणाली का परिचालन प्रदर्शन

डायल 100 के तहत, डिस्पैचर से एफ.आर.वी. को एक मिनट में तथा एफ.आर.वी. के मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) प्रणाली के साथ-साथ वेब-पोर्टल पर तीन मिनट के भीतर कॉल डिस्पैच किया जाना आवश्यक है। डिस्पैचर साफ्टवेयर एफ.आर.वी. के चयन में डिस्पैच के लिये सहायता करता है तथा डिस्पैचर जी.आई.एस. आधारित मानचित्र की सहायता से एफ.आर.वी. को मार्गदर्शित करने के लिए सबसे छोटा मार्ग भी ढूंढता है। एफ.आर.वी. दल- डिस्पैचर से घटना की जानकारी/सूचना प्राप्त होने के पश्चात- घटनास्थल पर, शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट में और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर पहुँचेगी। निम्नलिखित कंडिकाएं (i) कॉल के बाद प्रेषण (ii) घटनास्थल पर एफ.आर.वी. का आगमन, पर हमारे निष्कर्षों को क्रमिक रूप से वर्णित करती है।

³ नवम्बर 2019 एवं जनवरी 2020 के लिए कोई डेटा उपलब्ध नहीं हैं।

⁴ ₹ 500 प्रति एफ.आर.वी. प्रति दिवस 31 से 45 दिनों तक, ₹ 1000 प्रति एफ.आर.वी. प्रति दिवस 46 से 60 दिनों तक और ₹ 2000 प्रति एफ.आर.वी. प्रति दिवस 60 दिनों से अधिक होने पर।

3.2.1 कॉल के प्रेषण

विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए प्रतिवेदनों से परिलक्षित हुआ कि जनवरी 2016 से सितम्बर 2020 (तालिका 3.1) की अवधि के दौरान डायल 100 प्रणाली में 514.4 लाख संकटपूर्ण कॉल प्राप्त हुए थे।

तालिका 3.1: डायल 100 कॉल सेंटर में प्राप्त कॉल

(संख्या लाख में)

वर्ष	कुल कॉल	गैर-कार्रवाई योग्य ⁵ कॉल (प्रतिशत)	कार्रवाई योग्य कॉल (प्रतिशत)	प्रेषण (प्रतिशत)
2016	174.2	155.2 (89)	19.0 (11)	17.4 (92)
2017	86.4	65.2 (75)	21.2 (25)	21.1 (99)
2018	93.9	72.0 (77)	21.8 (23)	21.8 (99)
2019	93.0	69.7 (75)	23.3 (25)	22.3 (96)
2020	66.9	48.6 (73)	18.3 (27)	17.3 (94)
योग	514.4	410.7 (80)	103.6 (20)	99.9 (96)

स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए एम.आई.एस. प्रतिवेदन

हमारे विश्लेषण से निम्नलिखित परिलक्षित हुआ :

- 2016-20 की अवधि में डायल 100 में सालाना 102.9 लाख कॉल प्राप्त हुए थे, जिनमें से 20.7 लाख कॉल कार्रवाई-योग्य पाये गए थे। सालाना 82.2 लाख कॉल का अंतर, जो 80 प्रतिशत कॉल का प्रतिनिधित्व करता है, को ब्लैक या प्रैंक या अनुचित कॉल या जहाँ पता नहीं मिल सका, के रूप में वर्गीकृत किए गए थे। विभाग ने यह सुनिश्चित करने के लिए कॉल की समीक्षा नहीं की, कि गैर-कार्रवाई योग्य कॉल के रूप में वर्गीकृत किए गए कॉल वास्तव में गैर-कार्रवाई योग्य ही थे। इस प्रकार डायल 100 में प्राप्त कॉल के मात्र 20 प्रतिशत कार्रवाई योग्य कॉल बने, इस घटना का 2016-20 की अवधि में सुधार हुआ।

मिस्ड अथवा ब्लैक कॉल

डायल 100 में एक मिस्ड कॉल डेस्क का प्रावधान था, जो भ्रम की स्थिति में, मिस्ड कॉल का सत्यापन करने के लिए स्थापित करनी थी, एफ.आर.वी. को सत्यापन के लिए प्रेषित किया जाना था। जहां से मिस्ड कॉल प्राप्त हुए थे, कम से कम तीन कॉल-बैक किए जाने थे। यदि नंबर बंद या आवृत्त-क्षेत्र के बाहर पाया गया, तो ऐसी मिस्ड कॉल पर कार्रवाई की जानी थी। हमने देखा कि मिस्ड कॉल डेस्क स्थापित नहीं की गई और 2015-2020 के दौरान किसी भी मिस्ड या ब्लैक कॉल पर कोई कार्रवाई नहीं की गई थी। शासन ने कॉल के अत्यधिक प्रवाह को इस कमी के लिए जिम्मेदार ठहराया (अगस्त 2021)। निर्गम सम्मेलन के दौरान अपर मुख्य सचिव, गृह सहमत थे कि कॉल विच्छेद के

⁵ ब्लैक कॉल, प्रैंक, पूछताछ/अनुचित, इत्यादि।

मामले में, कॉल करने वाले से वापस संपर्क किया जाना चाहिए था, क्योंकि यह संभव है कि कुछ परिस्थिति के कारण, कॉल करने वाला कॉल को जारी रखने की स्थिति में न हो।

अनुशंसा 2:

विभाग को गैर-कार्रवाई योग्य कॉल के रूप में वर्गीकृत कॉल की आवधिक समीक्षा के लिए तंत्र स्थापित करना चाहिए और मिस्ड कॉल डेस्क स्थापित करनी चाहिए।

- प्रणाली से लिए गये डेटा से परिलक्षित हुआ कि कार्रवाई-योग्य 96 प्रतिशत कॉल एफ.आर.वी. को प्रेषित की गई थीं। कॉल सेंटर (डेटा डंप) में पृविष्ट (लॉग-इन) डेटा ने दर्शाया कि 2016-19 के दौरान एम.आई.एस. में प्रेषण की प्रतिवेदित संख्याओं से 43 प्रतिशत (तालिका 3.2) कम था। तथापि, हमने इस अवधि के दौरान डेटा की गुणवत्ता में सुधार देखा, 2018-19 में यह अंतर उल्लेखनीय रूप से कम होकर 25 प्रतिशत हो गया। विभाग ने कहा कि अंतर हो सकता है क्योंकि डम्प डेटा में, कॉल सेंटर की घटनाओं, गैर-उत्पादक घटनाओं एवं एफ.आर.वी. के एकाधिक प्रेषणों के डेटा शामिल नहीं थे। हमारी राय है कि डेटा के मिलान किए बिना, विभाग यह आश्वासन नहीं दे सकता कि कोई कार्रवाई-योग्य संकटपूर्ण कॉल नहीं था, जिसमें प्रतिक्रिया नहीं दी गई थी।

तालिका 3.2: बेमेल डेटा

(संख्या लाख में)

वर्ष	एम.आई.एस. के अनुसार प्रेषित कुल घटनाएं	डेटा-लॉग के अनुसार कुल प्रेषित घटनाएं (प्रतिशत)	अन्तर (प्रतिशत)
2016	17.4	7.8 (44.8)	9.6 (55.2)
2017	21.1	6.1 (28.9)	15.0 (71.1)
2018	21.8	16.1 (73.9)	5.7 (26.1)
2019	22.3	17.2 (77.1)	5.1 (22.9)
योग	82.6	47.2 (57.1)	35.4 (42.9)

स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा और एम.आई.एस. प्रतिवेदन

- डेटा डंप में प्रेषित की गई घटनाओं के 76 प्रतिशत में रिक्त मूल्य था तथा तीन प्रतिशत घटनाओं के मामलों में, प्रेषण का समय, प्रेषण सौंपे जाने के समय से पहले का था (अमान्य डेटा)। इस प्रकार, हम मात्र 21 प्रतिशत घटनाओं के डेटा का विश्लेषण कर सके। इस प्रकार, प्रणाली को किए गए प्रत्येक 100 कॉल में से मात्र 20 कार्रवाई-योग्य के रूप में वर्गीकृत किए गए थे और इन कार्रवाई-योग्य कॉल में से मात्र दो (11.43 प्रतिशत) के वैध डेटा प्रणाली में थे, जो एफ.आर.वी. के प्रेषण का समर्थन करते थे। डेटा विसंगतियों के परिणामस्वरूप, हम प्रदान किए गए डेटा की सत्यता पर आश्वासन नहीं दे सके।

परियोजना प्रबंधन सलाहकार ने यह सुनिश्चित नहीं किया कि सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा, प्रदत्त सेवा स्तर की निगरानी के लिए, पूर्ण एवं उपयोग-योग्य डेटा सृजित किया गया था।

अनुशंसा 3:

विभाग को डेटा विसंगतियों के कारणों की जांच करनी चाहिए तथा सुनिश्चित करना चाहिए कि पर्यवेक्षी समीक्षा के लिए साफ और संपूर्ण डेटा उपलब्ध है।

- डेटा डंप के हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ (तालिका 3.3) कि एक कॉल के तीन मिनट के भीतर, एक प्रेषण की आवश्यकता, कॉल के 22 प्रतिशत से कम मामलों में हासिल की गई, जिसमें समय के साथ कोई महत्वपूर्ण सुधार नहीं हुआ। लगभग 75 प्रतिशत कॉल चार से 60 मिनट के भीतर प्रेषित किए गए, 24 प्रतिशत कॉल 61 से 180 मिनट के भीतर प्रेषित किए गए तथा कुछ कॉल 12 घंटों तक प्रेषित की गई (तालिका 3.4)। यहाँ तक कि गंभीर घटनाओं जैसे—बलात्कार, घरेलू हिंसा, महिलाओं के अपहरण इत्यादि में भी उल्लेखनीय देरी थी, जैसा कि चार्ट 3.2 में दर्शाया गया है। अवधि 2016–19 के दौरान प्रेषणों में देरी में गंभीर अपराध जैसे—बलात्कार (302), बलात्कार का प्रयास (825), महिला—अपहरण (1,130), पारिवारिक विवाद (1,16,807) तथा घरेलू हिंसा (24,909) शामिल थे। (परिशिष्ट 3.1)

तालिका 3.3: घटनाओं के प्रेषण में विलंब का विवरण

वर्ष	घटनाएं (लाख में)			प्रेषण (संख्या में)	
	कुल	रिक्त या अमान्य ⁶	वैध	तीन मिनट के भीतर (प्रतिशत)	>तीन मिनट (प्रतिशत)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2016	7.8	7.5	0.3	6245 (21.8)	22364 (78.2)
2017	6.1	5.0	1.1	17648 (15.9)	93714 (84.1)
2018	16.1	12.3	3.8	38789 (10.3)	339688 (89.7)
2019	17.2	12.7	4.5	37663 (8.2)	419182 (91.8)
योग	47.2	37.5	9.7	100345 (10.3)	874948 (89.7)
प्रतिशत		79.4	20.6	10.3	89.7

स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा

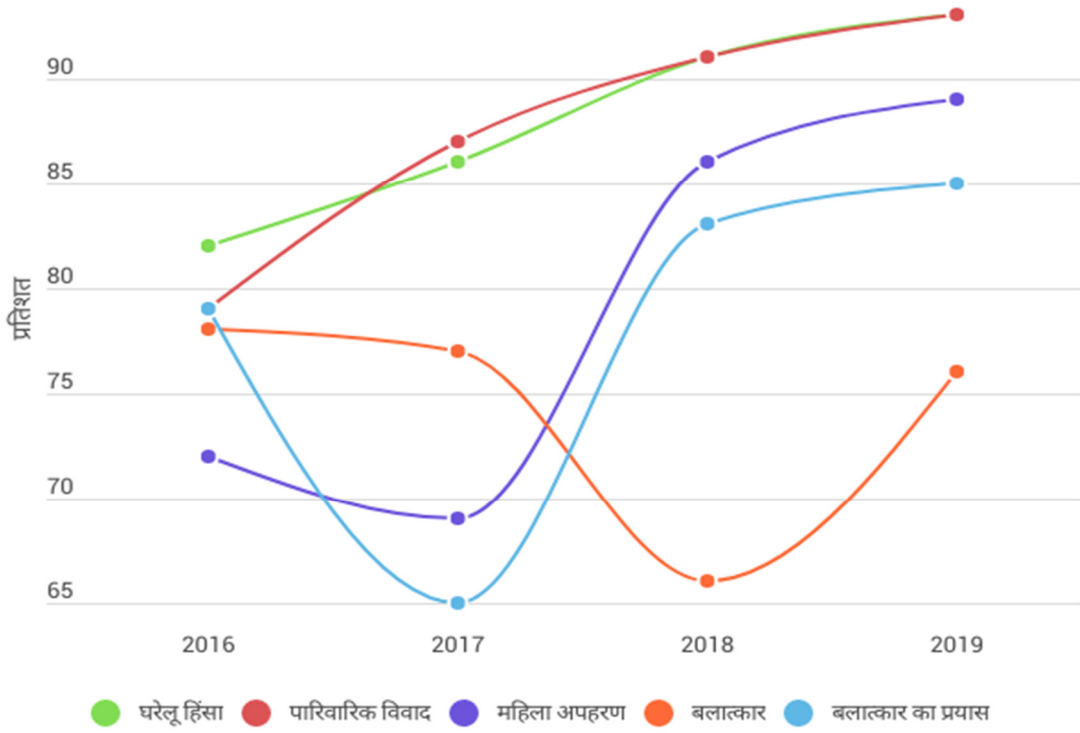
तालिका 3.4: घटनाओं के प्रेषण में सीमा-वार विलंब

वर्ष	तीन मिनट से अधिक में प्रेषित घटनाओं की संख्या	प्रेषण के लिए लिया गया समय (मिनट में)				
		04–60	61–180	181–360	361–540	541–720
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2016	22364	15345	6354	594	61	10
2017	93714	75458	17499	697	53	7
2018	339688	255932	81089	2545	109	13
2019	419182	308047	108041	2996	87	11
योग	874948	654782	212983	6832	310	41
प्रतिशत		74.8	24.3	0.8	0.04	0.01

स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा

⁶ प्रेषण का समय प्रेषण सौंपने से पहले का था।

चार्ट 3.2
महिलाओं से सम्बंधित घटनाओं में एफ. आर. वी. का विलंब से प्रेषण



प्रेषण में देरी, संकटपूर्ण कॉल को त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के डायल 100 प्रणाली के उद्देश्य को विफल करती है। शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि डिस्पैचर द्वारा जैसे ही घटनाएं प्राप्त हुईं, तत्काल संबंधित एफ.आर.वी. को स्थानान्तरित की गई थी, जो कि घटनास्थल पर एफ.आर.वी. की उपलब्धता के अधीन था। व्यस्त समय के दौरान, लगभग प्रत्येक एफ.आर.वी. को दो-तीन घटनाएं सौंपी गई थी तथा 2015 के दौरान क्रियान्वित प्रणाली, किसी भी समय में एम.डी.टी. को एकल घटना स्थानान्तरित करने में सक्षम थी। इसलिए, शेष घटनाएं डिस्पैचर की तरफ कतार में रखी गई थीं।

हमने देखा कि एफ.आर.वी. का निर्धारण प्रति पुलिस स्टेशन में कम से कम एक एफ.आर.वी. के सरल अनुमान पर आधारित था। अन्य कारकों, जो एफ.आर.वी. की आवश्यकता को प्रभावित करते हैं जैसे—



डिस्पैचर अनुभाग दर्शाने वाला चित्र

जिले-वार अपराध दर, अपराधों के प्रकार, भौगोलिक स्थितियां, यातायात एवं सड़क की स्थितियों इत्यादि पर, आवश्यकता का आंकलन करते समय विचार नहीं किया गया था। यह इंगित करता है कि योजना तैयार करने के आरंभिक चरणों में ही जमीनी हकीकत का उचित विश्लेषण नहीं किया गया था। परिणामस्वरूप, एफ.आर.वी. लक्षित प्रतिक्रिया समय के भीतर घटना स्थल पर नहीं पहुँच सकीं।

आगे हमने देखा कि डिस्पैचर का कार्य जिले-वार निर्धारित किया गया था। चूंकि कॉल विवरण डायनमिक रूप से डिस्पैचर्स को नहीं सौंपे गए थे, प्रत्येक डिस्पैचर पर औसतन 120 कॉल से 297 कॉल प्रतिदिन के बीच कॉल का भार परिवर्तित हुआ, जैसा कि **परिशिष्ट 3.2** में दिया गया है। हमारे निष्कर्षों से परिलक्षित हुआ कि कॉल भार विश्लेषण प्रभावी नहीं था, जिसके कारण डिस्पैचर के बीच में कॉल का विषम वितरण हुआ, परिणामतः कॉल के प्रेषणों में देरी हुई।

शासन ने उत्तर में कहा (अगस्त 2021) कि 24 डिस्पैचर के मध्य जिले सौंपे गए थे। एक विशेष डिस्पैचर डेस्क पर अधिक घटना भार होने की स्थिति में, इसे कम भार वाले डेस्क के मध्य वितरित किया जाता है। उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि लेखापरीक्षा के दौरान डिस्पैचर्स के मध्य ऐसा कोई डायनेमिक आवंटन नहीं देखा गया।

3.2.2 एफ.आर.वी. का घटना स्थल पर आगमन

डायल 100 की परिकल्पना थी कि एफ.आर.वी. दल डिस्पैचर से घटना प्राप्त होने/अभिस्वीकृति के पश्चात, शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट के भीतर और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर घटनास्थल पर पहुंचेगी।

हमने देखा कि मोबाइल डेटा टर्मिनल जैसे उपकरण, जो वास्तविक समय की जानकारी प्रदान करते हैं, 2016-19 के दौरान (इस प्रतिवेदन की कड़िका 4.2.1 की तालिका 4.3 का संदर्भ लें) गैर-क्रमिक रूप से (औसतन 49 प्रतिशत) उपयोग किए जा रहे थे। परिणामस्वरूप, हम डेटा की शुद्धता पर आश्वासन नहीं दे सके।

डेटा डंप के हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ कि कॉल प्राप्ति के पश्चात, घटनास्थल पर एफ.आर.वी. शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में कमशः औसतन 24 एवं 56 मिनट में पहुंची। शहरी क्षेत्रों में 2016-19 की अवधि के दौरान 13.2 प्रतिशत से कम कॉल में, एफ.आर.वी. पाँच मिनट के भीतर पहुँची। घटनाओं के 59.9 प्रतिशत तक में 30 मिनट के भीतर एफ.आर.वी. के पहुँचने के साथ, समय-सूची का अनुपालन ग्रामीण क्षेत्रों में उच्चतर था। शहरी एवं ग्रामीण दोनों ही क्षेत्रों के संबंध में साल-दर-साल के आधार पर उल्लेखनीय भिन्नता के साथ प्रदर्शन अनिश्चित था। 2016-19 के दौरान 51 प्रतिशत घटनाओं में डिस्पेच (डी.पी.) या एफ.आर.वी. आगमन (ए.आर.) घटनाओं में रिक्त मूल्य पाये गए। इस प्रकार हम मात्र 49 प्रतिशत घटनाओं में, घटनाओं के प्रेषण में विलंब का विश्लेषण कर सके। विवरण तालिका 3.5 में दर्शाया गया है।

तालिका 3.5: शहरी और ग्रामीण क्षेत्र में एफ.आर.वी. के समय से आगमन की स्थिति

वर्ष	घटनाएं (लाख में)		घटनाएं जो शहरी या ग्रामीण क्षेत्रों से सम्बन्धित नहीं थी (संख्या में)	घटनाओं में मान्य डेटा (शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए) (संख्या में)	घटनाओं की संख्या (शहरी क्षेत्र) (संख्या में)	पाँच मिनट के भीतर घटना का संज्ञान लिया (शहरी क्षेत्र में) (संख्या में)	घटनाओं की संख्या (ग्रामीण क्षेत्र) (संख्या में)	30 मिनट के भीतर घटना का संज्ञान लिया (ग्रामीण क्षेत्र में) (संख्या में)
	कुल	रिक्त या अमान्य ⁷						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (2) - (3) - (4)	(6)	(7)	(8)	(9)
2016	7.8	7.3	345	57268	32460	4274 (13.2%)	24808	14849 (59.9%)
2017	6.1	2.5	6123	357105	160272	14909 (9.3%)	196833	113841 (57.8%)
2018	16.1	7.4	8016	856618	401414	37784 (9.4%)	455204	242594 (53.3%)
2019	17.2	6.8	11342	1028995	450573	54864 (12.2%)	578422	314638 (54.4%)
योग	47.2	24.0	25826	2299986	1044719	111831 (10.7%)	1255267	685922 (54.6%)
प्रतिशत		50.8	0.5	48.7	45.4	10.7	54.6	54.6

(स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा)

हमने देखा कि 2016-19 के दौरान 2.5 लाख घटनाओं में एफ.आर.वी. देरी से पहुंची। इनमें से 37,168 घटनाओं (14.8 प्रतिशत) में मात्र एफ.आर.वी. के आगमन में देरी देखी गई, जबकि 2,13,490 (85.2 प्रतिशत) घटनाओं के संबंध में एफ.आर.वी. के डिस्पैच एवं आगमन दोनों के ही कारण विलंब हुआ। विवरण तालिका 3.6 में दर्शाया गया है।

⁷ एफ.आर.वी. के आगमन का समय डिस्पैच से पूर्व का था।

तालिका 3.6: प्रेषण एवं एफ.आर.वी. आगमन में देरी के कारण, एफ.आर.वी. घटनास्थल पर विलंब से पहुँची

वर्ष	घटनाएं					
	कुल (लाख में)	विलंब के साथ (संख्या में)	जिसमें डी.ए., डी.पी., एवं ए.आर. में मान था तथा आगमन ⁸ में विलंब (संख्या में)	आगमन में विलंब जहाँ समय पर प्रेषण था (संख्या में)	प्रेषण एवं एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब के कारण आगमन में विलंब (संख्या में)	
2016	7.8	शहरी	28186	224	108	116
		ग्रामीण	9959	63	35	28
2017	6.1	शहरी	145363	22772	5097	17675
		ग्रामीण	82992	12909	2527	10382
2018	16.1	शहरी	363630	63646	9599	54047
		ग्रामीण	212610	35099	4661	30438
2019	17.2	शहरी	395709	72336	9997	62339
		ग्रामीण	263784	43609	5144	38465
योग	47.2	शहरी+ग्रामीण	1502233	250658	37168	213490
		शहरी	932888	158978	24801	134177
		ग्रामीण	569345	91680	12367	79313
प्रतिशत		शहरी+ग्रामीण			14.8	85.2
		शहरी			15.6	84.4
		ग्रामीण			13.5	86.5

(स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा)

हमने यह भी देखा कि एफ.आर.वी. घटनास्थल पर 31 से 720 मिनट की सीमा में देरी से पहुँची। विवरण तालिका 3.7 में दर्शाया गया है। इनमें गंभीर घटनाएं जैसे-बलात्कार, घरेलू हिंसा और महिला अपहरण इत्यादि शामिल थीं, जैसा कि चार्ट 3.3 में दर्शाया गया है। आगे, विवरण परिशिष्ट 3.3 में है।

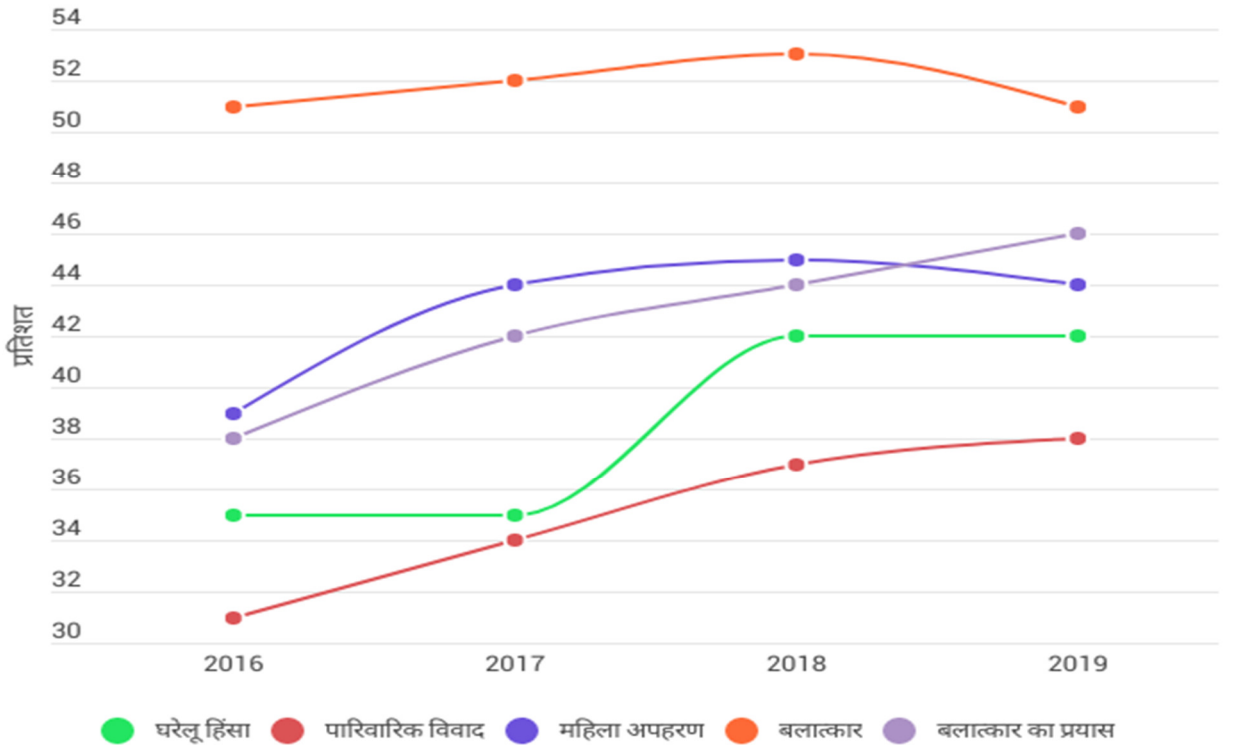
⁸ गणना दो चरणों में की गई: (1) एफ.आर.वी. के आगमन में देरी की गणना के लिए ए.आर. और डी.पी. के मान्य डेटा (रिक्त और अमान्य डेटा प्रविष्टियों को छोड़कर) का अंतर, और (2) एफ.आर.वी. के प्रेषणों की स्थिति की गणना के लिए डी.पी. और डी.ए. के मान्य डेटा (रिक्त और अमान्य डेटा को छोड़कर) का अंतर।

तालिका 3.7: एफ.आर.वी. के पहुँचने में सीमावार विलंब

वर्ष	कुल घटनाएं (लाख में)	घटनाओं की कुल संख्या जहाँ आगमन में विलंब हुआ (संख्या में)		आगमन में विलंब (मिनट में)					
				06-30	31-60	61-180	181-360	361-540	541-720
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
2016	7.8	शहरी	28186	22504	4646	1013	17	1	5
		ग्रामीण	9959		7347	2558	48	3	3
2017	6.1	शहरी	145363	112983	24910	7291	165	12	2
		ग्रामीण	82992		58003	24302	654	27	6
2018	16.1	शहरी	363630	277174	67556	18555	325	14	6
		ग्रामीण	212610		148081	63341	1155	27	6
2019	17.2	शहरी	395709	291265	79417	24601	414	9	3
		ग्रामीण	263784		182309	79932	1504	32	7
योग	47.2	शहरी+ग्रामीण	1502233	703926	572269	221593	4282	125	38
		शहरी	932888	703926	176529	51460	921	36	16
		ग्रामीण	569345	0	395740	170133	3361	89	22
प्रतिशत		शहरी+ग्रामीण	65.3	46.859	38.095	14.751	0.285	0.008	0.003
		शहरी	89.3	75.457	18.923	5.516	0.099	0.004	0.002
		ग्रामीण	45.4	0.000	69.508	29.882	0.590	0.016	0.004

(स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा)

चार्ट 3.3
महिलाओं से सम्बंधित घटनाओं में एफ. आर. वी. का विलंब से आगमन



हमने देखा कि 2016-19 की अवधि में संकटपूर्ण कॉल की प्रतिक्रिया समय में कोई सुधार नहीं था। विलंबित प्रतिक्रियाओं के उपचारात्मक कार्रवाई के लिए अधिकारियों द्वारा, जो प्रणाली के परिचालन की निगरानी के लिए उत्तरदायी थे, उचित रूप से विश्लेषण नहीं किया गया।

शासन ने उत्तर में कहा (अगस्त 2021) कि एफ.आर.वी. प्रतिक्रिया का समय विभिन्न कारकों पर निर्भर था जैसे-व्यस्त समय में एक एफ.आर.वी. को सौंपी गई एकाधिक घटनाएं, सक्रिय घटनाओं का ज्यादा भार, त्यौहार के दिनों के दौरान घटनाओं की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि और कॉल करने वाले का घटना का सही पता बताने में अयोग्य होना तथा ग्रामीण क्षेत्रों में सड़कों की स्थिति। इसलिए, घटना के स्थल पर समय से पहुँचने का उत्तरदायित्व पूर्ण रूप से सिस्टम इंटीग्रेटर के ऊपर नहीं डाला जा सकता था। अतः इस कारण से शास्ति का प्रावधान परिकल्पित नहीं किया गया था।

हमने देखा कि एफ.आर.वी. के लिए, घटनास्थल पर पहुँचने के लिए समय का मानदंड-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में क्रमशः पांच और 30 मिनट-विभाग द्वारा तैयार किये गए। व्यापक भिन्नता की स्थिति में, विभाग को उन कारकों जैसे - सड़कों की स्थिति, यातायात घनत्व, जनसंख्या, तैनात एफ.आर.वी, अपराध दर इत्यादि, जिससे प्रतिक्रिया समय प्रभावित होता है, के वस्तुनिष्ठ विश्लेषण के आधार पर इस मानदंड को सही करना चाहिए। यह सिस्टम इंटीग्रेटर के प्रदर्शन की प्रभावी समीक्षा सुनिश्चित करेगा।

हमने यह भी देखा कि डायल 100 के मॉडल ने महत्वपूर्ण दिवसों - जैसे नव वर्ष, होली और दिवाली में एफ.आर.वी. की तैनाती बढ़ाने या पुनःतैनाती के लिए प्रावधान नहीं किया। जैसा कि हमारे विश्लेषण (2019) से परिलक्षित हुआ, संकटपूर्ण कॉल तथा एफ.आर.वी. के आगमन में अनुगामी विलंब में उछाल था (तालिका 3.8)।

तालिका 3.8: वर्ष 2019 के महत्वपूर्ण दिवसों पर डेटा का विश्लेषण

तिथि	नव वर्ष			होली				दिवाली			
	घटनाओं की कुल संख्या	प्रेषण में विलंब	एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब	मार्च 2019 की तिथि	घटनाओं की कुल संख्या	प्रेषण में विलंब	एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब	अक्टूबर 2019 की तिथि	घटनाओं की कुल संख्या	प्रेषण में विलंब	एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब
29/12/2018	1771	241	554	18	2459	560	754	25	3033	666	1117
30/12/2018	2032	335	630	19	2478	547	789	26	3246	838	1171
31/12/2018	2038	350	654	20	3024	775	916	27 दिवाली	3725	1056	1375
नव वर्ष	2638	349	746	21 होली	5337	2365	1493	28	5074	2040	1834
2/1/2019	2185	421	698	22	3337	1006	1113	29	4003	1271	1508
3/1/2019	1687	293	598	23	2503	552	819	30	3467	995	1369
4/1/2019	1599	290	560	24	2233	403	709	31	3129	716	1229

(स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डाटा)

निर्गम सम्मेलन के दौरान (11 जून 2021) विभाग, महत्वपूर्ण कार्यक्रमों जैसे त्यौहारों एवं नव वर्ष आदि के लिए बेहतर योजना बनाने के लिए, डायल 100 प्रणाली से सृजित डेटा के भावीसूचक विश्लेषण का उपयोग करने के लिए, सहमत हुआ।

अनुशंसा 4:

डायल 100 प्रणाली की प्रणालीगत कमियों की, यह सुनिश्चित करने के लिए कि इसके शीघ्र प्रतिक्रिया का उद्देश्य हासिल हो, व्यापक समीक्षा की जानी चाहिए।

