



JALAUN POLICE

मानक संचालन प्रक्रिया (SOP): जन शिकायत निस्तारण एवं 'भरोसा' प्रणाली कार्यालय पुलिस अधीक्षक, जनपद जालौन

1. 'भरोसा' प्रणाली एवं पंजीकरण प्रक्रिया

- **भरोसा पर्ची का निर्गम:** पुलिस अधीक्षक कार्यालय, समस्त क्षेत्राधिकारी कार्यालयों तथा जनपद के समस्त थानों में आने वाले प्रत्येक शिकायतकर्ता का पंजीकरण कर अनिवार्य रूप से 'भरोसा पर्ची' दी जाएगी।
- **स्वचालित क्रमांक संरचना:** पर्ची पर सॉफ्टवेयर द्वारा 10 अंकों का ऑटो-जनरेटेड क्रमांक अंकित होगा:
 - प्रथम 6 अंक: तिथि (DDMMYY)
 - अंतिम 4 अंक: शिकायत का दैनिक अनुक्रमांक
- **विवरण एवं सीयूजी नंबर:** पर्ची पर शिकायतकर्ता का फोटो तथा जन शिकायत प्रकोष्ठ प्रभारी का CUG नंबर मुद्रित होगा, जिससे आवेदक असंतोष की स्थिति में सीधे वार्ता कर सके।
- **डिजिटल अपलोडिंग एवं निस्तारण:** शिकायत प्रपत्र तत्काल पोर्टल पर अपलोड किए जाएंगे। संबंधित जाँच अधिकारी पोर्टल पर ही प्रकरण देखकर अपनी निस्तारण आख्या दर्ज करेगा।

पुलिस अधीक्षक

भरोसा पर्ची

- 1

पुलिस अधीक्षक जालौन, समस्त कार्यालय एवं समस्त थानों के समक्ष जनसुनवाई में प्रत्येक आवेदक को **पर्ची स्लिप** दी जा रही है।

- 2

भरोसा पर्ची में आवेदक का **नाम, पता, फोटो व समस्या विवरण** अंकित है।

- 3

भरोसा पर्ची पर **10 डिजिट** का शिकायत नं० (प्रथम 6 डिजिट आवेदन दिनांक व 4 डिजिट से आवेदन क्रमांक) अंकित है।

- 4

शिकायत नं०, आवेदक का नाम अथवा मोबाईल से आवेदक की **जानकारी प्राप्त की जा सकती है।**

- 5

सॉफ्टवेयर / **इंटरकनेक्टेड पोर्टल** के माध्यम से जनसुनवाई की प्रभावी **मॉनिटरिंग** की जा रही है।

शिकायत पंजीकरण पर्ची (भरोसा पर्ची)

कार्यालय पुलिस अधीक्षक, जालौन

शिकायत नं. 2810260005

दिनांक	28-10-2026
थाना	कोतवाली उरई - (CUG NO: 9454403599)
आवेदक	सीमा यादव
समस्या	*****
मोबाइल	*****
पता	पिन ब्योरा उरई
विवरण	पुत्री की गुमशुदगी के संबंध में (थाने पर गये थे)
स्थिति	Pending

आवेदक के हस्ताक्षर

ड्यूटी अधिकारी

नोट: शिकायत का 10 दिन में निस्तारण न होने पर आवेदक मो.नं: 7839860009 अपना प्रत्येक कार्य दिवस में शिकायत दर्ज करा सकता है। 10.00 बजे से 17.00 बजे तक मध्य समय का समय है।

आपकी शिकायत - हमारी जिम्मेदारी

भरोसा पर्ची, त्वरित समाधान

सुरक्षित समाज

सशक्त नागरिक

पुलिस आपके साथ

2. थाना स्तर पर जनसुनवाई एवं उपस्थिति

- **दिवस अधिकारी (Day Officer) की नियुक्ति:** समस्त थानों पर प्रतिदिन प्रातः 10:00 बजे से अपराह्न 02:00 बजे तक दिवस अधिकारी की उपलब्धता अनिवार्य होगी। इसका अनुश्रवण पुलिस कंट्रोल रूम के माध्यम से किया जाएगा।
- **गूगल मीट जनसुनवाई:** प्रतिदिन प्रातः 10:00 बजे से 12:00 बजे तक समस्त थाना प्रभारी गूगल लिंक के माध्यम से जनसुनवाई करते हुए सीधे पुलिस कार्यालय से संबद्ध रहेंगे।

3. आईजीआरएस (IGRS) एवं शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निस्तारण

- **समयबद्ध जाँच प्रक्रिया:** पुलिस अधीक्षक कार्यालय में नियुक्त 2 आईजीआरएस कर्मी थानों पर प्राप्त संदर्भों को उपनिरीक्षक (SI) स्तर के अधिकारियों से समयबद्ध ढंग से जाँच कराएंगे।
- **थाना स्तर पर समीक्षा व प्रारंभिक अपलोडिंग:** जाँच आख्या प्राप्त होने पर थाने के अतिरिक्त निरीक्षक या वरिष्ठ उपनिरीक्षक (SSI) शिकायत व निस्तारण के बिंदुओं का परीक्षण करेंगे तथा शिकायतकर्ता से फीडबैक लेंगे। संतुष्ट होने पर ही आख्या पोर्टल पर अपलोड की जाएगी।
- **थाना प्रभारी द्वारा निस्तारण प्रयास:** असंतुष्ट होने की दशा में थाना प्रभारी स्वयं शिकायतकर्ता से वार्ता कर संभव समाधान कराएंगे। समाधान संभव न होने पर शिकायतकर्ता को वास्तविक स्थिति से अवगत कराते हुए आख्या अपलोड करेंगे।

4. असंतुष्ट शिकायतकर्ताओं हेतु त्रि-स्तरीय पर्यवेक्षण एवं फीडबैक

स्तर	उत्तरदायी अधिकारी / कर्मी	निस्तारण एवं समीक्षा प्रक्रिया
प्राथमिक स्तर	जन शिकायत प्रकोष्ठ कर्मी	आवेदक से फीडबैक लेकर असंतोष के कारणों को पंजीकृत करेंगे।
द्वितीय स्तर	क्षेत्राधिकारी (CO)	पुलिस कार्यालय में रोस्टर के अनुसार निर्धारित दिवस पर क्षेत्राधिकारी अपने सर्किल के असंतुष्ट शिकायतकर्ताओं से वार्ता कर प्रकरण का निस्तारण कराएंगे।
तृतीय स्तर	क्षेत्राधिकारी (CO)	अंतिम अपलोडिंग के बाद भी नेगेटिव फीडबैक देने वाले प्रकरणों में दोनों पक्षों को बुलाकर तथ्यों व मेरिट के आधार पर निस्तारण कराएंगे।

आदेश:-

जनपद जालौन में नियुक्त समस्त क्षेत्राधिकारी गण को पुलिस कार्यालय में जनसुनवाई हेतु पदनाम के सम्मुख अंकित दिवस में नामित किया जाता है। नामित समस्त क्षेत्राधिकारी गण जारी रोस्टर के मुताबिक निर्धारित दिवस पर समय प्रातः 09:45 बजे पुलिस कार्यालय में उपस्थित होकर आगन्तुक गणों एवं पुलिस कर्मियों की समस्याओं की जनसुनवाई करेंगे तथा प्राप्त होने वाले प्रार्थना पत्रों के निस्तारण की स्वयं समीक्षा कर जाँच आख्या से अधोहस्ताक्षरी को अवगत कराना सुनिश्चित करेंगे। अवकाश 0/0 निय कार्य हेतु मुख्यालय से बाहर होने की दशा में पदनाम के सम्मुख अंकित लिंक अधिकारी को अवगत करावेंगे तथा लिंक अधिकारी उस दिवस पुलिस कार्यालय में निर्धारित समय पर उपस्थित होकर जनसुनवाई करेंगे।

रोस्टर:-

क्र०सं०	कार्यालय में उपस्थित होने का दिवस	दिवसाधिकारी	लिंक दिवसाधिकारी
1	सोमवार	क्षेत्राधिकारी कोंच	क्षेत्राधिकारी जालौन
2	मंगलवार	क्षेत्राधिकारी नगर	क्षेत्राधिकारी कालपी
3	बुधवार	क्षेत्राधिकारी माधौगढ़	क्षेत्राधिकारी कार्यालय
4	बृहस्पतिवार	क्षेत्राधिकारी जालौन	क्षेत्राधिकारी कोंच
5	शुक्रवार	क्षेत्राधिकारी कालपी	क्षेत्राधिकारी नगर
6	शनिवार	क्षेत्राधिकारी कार्यालय	क्षेत्राधिकारी माधौगढ़

अतः निर्देशित किया जाता है कि सर्व सम्बन्धित सूचित होकर आदेश का अक्षरशः अनुपालन करना सुनिश्चित करें।

पत्रांक:-रीडर-10/2026(जनसुनवाई आदेश)
दिनांक:-अक्टूबर 13, 2026

(सुरेश चन्द्र रावत)
पुलिस अधीक्षक
जालौन

प्रतिलिपि:-

- अपर पुलिस अधीक्षक जनपद जालौन को सूचनार्थ हेतु प्रेषित।
- समस्त क्षेत्राधिकारी जनपद जालौन को उपरोक्तानुसार सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।
- समस्त प्र०नि०/धानाध्यक्ष जनपद जालौन को उपरोक्तानुसार सूचनार्थ एवं इस निर्देश के साथ प्रेषित है कि जनसुनवाई से सम्बन्धित प्राप्त होने वाले समस्त प्रार्थना पत्रों का समयबद्ध रूप से गुणवत्तापरक निस्तारण कराकर जाँच आख्या समय से शिकायत प्रकोष्ठ पुलिस कार्यालय जनपद जालौन को उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेंगे।

5. अनुश्रवण, पारदर्शिता एवं प्रशासनिक निर्देश

- त्रि-दिवसीय तुलनात्मक समीक्षा:** आईजीआरएस प्रकोष्ठ प्रभारी प्रत्येक 3 दिवस में समस्त थानों के आईजीआरएस संदर्भों की तुलनात्मक प्रगति रिपोर्ट तैयार कर सभी थानों को अवगत कराएंगे।
- उच्चाधिकारियों के संपर्क नंबरों का प्रदर्शन:** समस्त थानों के 02 सहज दृश्य स्थानों पर क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक तथा पुलिस अधीक्षक के मोबाइल नंबरों के फ्लेक्स प्रिंट अनिवार्य रूप से लगाए जाएंगे।
- अधिकारियों की ब्रीफिंग:** पुलिस महानिदेशक के जन शिकायत निस्तारण एवं अपराधियों पर प्रभावी कार्रवाई संबंधी निर्देशों के क्रम में समस्त थाना प्रभारियों एवं क्षेत्राधिकारियों को पुलिस लाइन सभागार में गोष्ठी आयोजित कर ब्रीफ किया जा चुका है।



(सुरेश चन्द्र रावत)
पुलिस अधीक्षक
जनपद जालौन