मुकुल गोयल,
आई0पी0एस0

डीजी परिपत्र संख्या- 07 /2022
पुलिस महानिदेशक,
उत्तर प्रदेश
गोमती नगर विस्तार-7
पुलिस मुख्यालय, उ0प्र0 लखनऊ।
दिनांकःअप्रैल 11 , 2022

प्रिय महोदय/महोदया,

विषयः कमिश्नरेट/जनपद में पुलिस चौकी, थाना एवं जनपद पुलिस कार्यालय में आने वाले आम जनता/पीड़ित के साथ मर्यादित व्यवहार करने, उनकी समस्या का विधिसंगत समाधान करने तथा अवांछनीय तत्वों का आवागमन निषेध करने हेतु आवश्यक दिशा-निर्देश।

आप अवगत हैं कि कमिश्नरेट/जनपद में पुलिस चौकी, थाना तथा जनपद पुलिस कार्यालय पर जनसामान्य/पीड़ितों/शिकायतकर्ताओं का आवागमन होता रहता है। प्रायः प्रिन्ट/इलेक्ट्रानिक मीडिया, सोशल मीडिया तथा जनसामान्य के माध्यम से पुलिस कर्मियों द्वारा मर्यादित आचरण न करने तथा पीड़ित की समस्या के वास्तविक निराकरण हेतु सार्थक प्रयास न करने तथा चौकियों/थानों/कार्यालय में दलालों/अवांछनीय तत्वों के स्वतन्त्र विचरण सम्बन्धी अनेक समस्यायें दृष्टिगोचर होती रहती हैं, जिससे पुलिस के प्रति नकारात्मक छवि का प्रसार होता है। पीड़ितों के प्रति संवेदनशीलता, मर्यादित आचरण, सहानुभूति तथा धैर्य के साथ चौकी/थाना/पुलिस कार्यालय आने वाले प्रत्येक व्यक्ति के दुःख-दर्द/समस्या को सुनना तथा निराकरण तत्परतापूर्वक करना हमारा प्रथम कर्तव्य है।

इस सम्बन्ध में जनपदीय पुलिस की कार्यप्रणाली में निम्न मुख्य समस्यायें दृष्टिगोचर होती हैं:-

I. पीड़ितों/शिकायतकर्ताओं की समस्याओं को तत्काल सक्षम अधिकारी द्वारा न सुना जाना, इससे पीड़ितों/शिकायतकर्ता घण्टों चौकी/थाने/कार्यालय पर बैठे रहते हैं तथा समस्या का स्वरूप बढ़ जाता है।

II. पुलिस चौकी/थाना तथा अधिकारियों के कार्यालय के बाहर चाय-पान आदि की दुकानों पर दलाल प्रवृत्ति के लोगों का एकत्रण। इससे यह पीड़ित/ शिकायतकर्ता को थाने-चौकी के बाहर ही रोककर उसे दिग्भ्रमित कर प्रकरण में अपना स्वार्थ सिद्ध करते हैं।

III. उक्त दलाल प्रवृत्ति के व्यक्ति पुलिस कर्मियों से परिचय बनाकर थाने/चौकी/कार्यालय में अपनी पैठ बना लेते हैं। वे पीड़ित/शिकायतकर्ता को भ्रमित कर थाने/चौकी/कार्यालय लेकर जाते हैं तथा प्रकरण को अपने स्वार्थ के अनुरूप विद्रूपित करते हैं। इस प्रकार के दलाल प्रवृत्ति के अवांछनीय व्यक्तियों के निर्बाध चौकी/थाने एवं अधिकारियों के कार्यालय आने-जाने से पुलिस की छवि धूमिल होती है तथा समस्याओं का स्वरूप भी विस्तृत रूप ले लेता है।

IV. थाने पर प्रत्येक आगंतुक का विवरण आगंतुक रजिस्टर में अंकित नहीं किया जाता है। प्रार्थना पत्रों की प्राप्ति की कोई व्यवस्थित प्रणाली प्रचलन में नहीं रहती है।

V. जनपदों में अधिकांश चौकी/थाने/कार्यालय में आगंतुक/पीड़ित के आने एवं बैठने का स्थान निश्चित न होना, इसका कोई बोर्ड न लगा होना, जिससे पीड़ित/आगंतुक कहीं भी भटकने लगते हैं एवं कार्यालय, बैरक आदि तक उनका आवागमन होता रहता है।

कमिश्नरेट/जनपद के चौकी/थाना/पुलिस कार्यालय में जनसामान्य, पीड़ितों/शिकायतकर्ताओं की समस्या की तत्काल सुनवाई तथा दलाल/अवांछित व्यक्तियों के आवागमन को निषेध करने हेतु निम्न बिन्दुओं पर प्रभावी कार्ययोजना बनाकर अनुपालन अपेक्षित है:-

1. जनता की समस्याओं की सुनवायी तथा तत्परतापूर्वक विधिसंगत कार्यवाही हेतु कमिश्नरेट/जनपद के पुलिस कार्यालयों में नियत समय पर तथा थानों पर राउण्ड द क्लॉक (24×7) व्यवस्थापन सुनिश्चित किया जाये। थानों पर दिवस अधिकारी/रात्रि अधिकारी प्रणाली को और अधिक सक्रिय एवं प्रभावी करते हुये उनके दायित्वों के सम्बन्ध में नियमित ब्रीफिंग की जाये।
2. थाने पर प्रचलित आगंतुक रजिस्टर में प्रत्येक आने-जाने वाले व्यक्ति का नाम/पता/मोबाइल नम्बर तथा उनकी समस्या का संक्षिप्त विवरण, आने का उद्देश्य अवश्य अंकित किया जाये। वरिष्ठ अधिकारी थानों पर अपने भ्रमण/निरीक्षण के दौरान उक्त आगंतुक व्यक्तियों के मोबाइल नम्बर पर फोन कर उनकी समस्या के निराकरण के सम्बन्ध में फीडबैक प्राप्त करें।

3. चौकी, थाना तथा पुलिस कार्यालय में पीड़ित/जनसामान्य के आवागमन का मार्ग, उनके बैठने का स्थान तथा उनकी समस्या की सुनवाई का स्थान निश्चित हो तथा इसे प्रदर्शित करने हेतु डिस्प्ले बोर्ड भी जगह-जगह पर लगवाया जाये, जिससे पीड़ित को इधर-उधर भटकना न पड़े। मालखाना, कार्यालय जहां गोपनीय दस्तावेज रखे हों एवं आवासीय क्षेत्रों में प्रवेश निषिद्ध करने हेतु व्यवस्था बना ली जाये।
4. थाना/कार्यालय आने वाले प्रत्येक आगन्तुक/पीड़ित को आगन्तुक पर्ची/प्राप्त पर्ची प्रदान की जाये, जिसमें उसकी समस्या का संक्षिप्त विवरण अंकित हो।
5. समस्त महत्वपूर्ण स्थानों पर सम्बन्धित थाना प्रभारी, क्षेत्राधिकारी व अन्य वरिष्ठ अधिकारियों के मोबाइल नम्बरों का डिस्प्ले बोर्ड लगवाया जाये। दृष्टिगोचर स्थान पर लगने वाले इस डिस्प्ले बोर्ड पर डायल-112 नम्बर का भी प्रचार-प्रसार करते हुये जनसामान्य को इस सम्बन्ध में जागरूक किया जाये।
6. थाने/चौकी/कार्यालय के बाहर चाय/पान की दुकानों के आस-पास रहने वाले दलाल प्रवृत्ति के अवांछनीय तत्वों की पुलिस कार्य प्रणाली में घुसपैठ रोकने हेतु निष्पक्ष व पारदर्शी कार्य प्रणाली शीघ्र ही विकसित की जाये। ऐसे अवांछनीय तत्वों को चिन्हित करते हुये थाना/चौकी/कार्यालयों में स्वतन्त्र विचरण निषिद्ध करने हेतु डिस्प्ले बोर्ड लगवाया जाये।
7. जनपद/कमिश्नरेट में समस्त अधिकारी तथा जोन/रेन्ज में नियुक्त अधिकारी चौकी, थाने तथा पुलिस कार्यालय में अपने भ्रमण/निरीक्षण में यह सुनिश्चित करें कि पीड़ित व्यक्ति की निष्पक्ष व त्वरित सुनवाई तथा समस्याओं का तत्परतापूर्वक विधिसंगत समाधान हो सके। वरिष्ठ अधिकारी इस सम्बन्ध में आकस्मिक रूप से Decoy लगाकर चेकिंग कराना भी सुनिश्चित करें।
8. विवेचनात्मक कार्यवाही के क्रम में थाने पर आने वाले पीड़ित/वादी/साक्षी से पूंछतांछ व साक्ष्य संकलन आदि की कार्यवाही हेतु स्थान नियत किया जाये।। नियत स्थान के अतिरिक्त यथा आवास, बैरक आदि में किसी दशा में वादी/साक्षी को न बुलाया जाये।

9. जोन/रेन्ज स्तर पर दलालों से सम्पर्क रखने वाले पुलिस कर्मियों/अधिकारियों के विरूद्ध जांच के उपरान्त दण्डात्मक कार्यवाही तथा अन्यत्र स्थानान्तरण की कार्यवाही की जाये।
10. पुलिस कार्यालयों में समाचार संकलन हेतु आने वाले मीडिया कर्मियों हेतु उनके बैठने एवं ब्रीफिंग का स्थान नियत किया जाये, कमिश्नरेट/जनपदीय मीडिया सेल को सक्रिय एवं प्रभावी किया जाये। जो मीडिया कर्मियों के साथ उत्कृष्ट समन्वय स्थापित करते हुये उन्हें वांछित सूचना प्रदान करें।
11. पीड़ित व्यक्ति को अविलम्ब पुलिस सहायता प्राप्त हो तथा उसकी समस्या का विधिसंगत समयबद्ध निस्तारण हो इस सम्बन्ध में समस्त पुलिस कर्मियों की नियमित ब्रीफिंग की जाये। आम जनमानस को भी समय-समय पर गोष्ठियों के माध्यम से तथा ग्राम/कस्बों/मुहल्लों में भ्रमण के दौरान जागरूक किया जाये।

अतः उपरोक्त बिन्दुओं पर अनुपालन सुनिश्चित कराते हुये आप अपने अधीनस्थ अधिकारियों/कर्मचारियो को समुचित निर्देश निर्गत कर इस सम्बन्ध में सतर्क कर दें कि वह पीड़ित व्यक्ति के साथ अपने दायित्वों के निर्वहन में मर्यादित, निष्पक्ष व पारदर्शी व्यवहार करें, जिससे पुलिस की छवि आम-जनमानस में सकारात्मक बने व पीड़ित की समस्या का तत्परता से विधिसंगत समाधान हो सके।

भवदीय,

11/4

(मुकुल गोयल)

समस्त पुलिस आयुक्त

उत्तर प्रदेश।

समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक,

प्रभारी जनपद उत्तर प्रदेश।

प्रतिलिपिः निम्नांकित को कृपया सूचनार्थ एवं अग्रेतर कार्यवाही हेतुः-

1. अपर पुलिस महानिदेशक, रेलवेज, उत्तर प्रदेश।
2. समस्त जोनल अपर पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0।
3. समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उप महानिरीक्षक, उ0प्र0।