डी०जी०परिपत्र सं.- 5/2014
दिनांक: 18-01-2014

मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश

पुलिस नियंत्रण कक्षों की स्थापना एवं कार्य–प्रणाली के सम्बन्ध में स्थायी आदेश

परिचय

आधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष (Police Control Room-पीसीआर) की परिकल्पना एवं निर्माण नगरीय क्षेत्र में विपदाग्रस्त एवं जरूरतमन्द व्यक्ति को न्यूनतम सम्भव समय में सहायता पहुंचाने के उद्देश्य से किया गया है। इन्हें अत्याधुनिक उपकरणों, वाहनों, सॉफ्टवेअर एवं ऐसे भली–भांति प्रशिक्षित कर्मियों से सुसज्जित किया गया है जो सरलता एवं कुशलता से उपर्युक्त लक्ष्य की प्राप्ति में सहायक होते हैं।

पीसीआर में एक भलीभांति सुसज्जित नियंत्रण कक्ष मुख्यालय(Control Room Head-quarters-सीआरएचक्यू), एक त्रिस्तरीय सचल वाहन प्रणाली जिसमें नये मॉडल के चार–पहिया वाहन, मोटर साइकिलें तथा पावरगीयर–युक्त साइकिलें होती हैं, सम्मिलित होते हैं। सभी चार पहिया वाहनों एवं मोटर साइकिलों में जीपीएस–युक्त मोबाईल डाटा टर्मिनल होंगे। इनके माध्यम से सीआरएचक्यू इन वाहनों की भौगोलिक स्थिति की जानकारी तथा सूचना प्राप्त होने में सक्षम होगा।

सीआरएचक्यू एक स्थिर आधार की भांति कार्य करता है जहां से समस्त दूरसंचार कार्य का सम्पादन होता है, अभिलेखों का रख–रखाव किया जाता है एवं जनशक्ति का नियंत्रण आदि किया जाता है। इसमें एक नागरिक पुलिस इकाई, एक दूरसंचार इकाई, एक परिवहन अनुभाग, एक लिपिक अनुभाग एवं एक विधिविज्ञान इकाई होती है। सचल पुलिस वाहनों में निरन्तर गश्त लगा रहे वाहन तथा स्थिर बीट क्षेत्रों में खड़े वाहन सम्मिलित होते हैं जो सीआरएचक्यू से सन्देश प्राप्त होने पर प्रथम प्रतिक्रिया व्यक्त करने वाले के रूप में कार्य करते हैं। नागरिक पुलिस इकाई में नागरिक पुलिस का स्टाफ, जो काल प्राप्त करने का कार्य करता है सहित सीसीटीवी निगरानी स्टाफ तथा सचल वाहनों पर नियुक्त स्टाफ सम्मिलित रहता है। दूरसंचार इकाई में वायरलेस आपरेटर सम्मिलित होते हैं जो सम्प्रेषक का कार्य करते हैं।

दूरसंचार प्रणाली हेल्प लाईनों, वायरलेस–आधारित कॉल प्राप्ति एवं प्रसार प्रणाली एवं स्वाचालित काल रिकार्डिंग व ट्रैकिंग प्रणाली पर आधारित होती है। यह व्यवस्था एक द्रुत, निर्विघ्न, निर्बाध एवं चौबीस घण्टे क्रियाशील संचार नेटवर्क सुनिश्चित करती है। आधुनिक उपकरणों में जीपीएस आधारित वाहन स्थिति निर्धारण प्रणाली, सीसीटीवी एवं वायरलेस पब्लिक एड्रेस प्रणाली भी सम्मिलित रहती हैं।

पुलिस सहायता टेलीफोन नं.100 पर कॉल प्राप्त करने के अतिरिक्त सीआरएचक्यू अग्निशमन सेवा नं.101 तथा लखनऊ में केन्द्रीयकृत एम्बुलेंस सेवा नं.108 पर प्राप्त काल्स की जानकारी

रखने के लिए अग्निशमन केन्द्र एवं केन्द्रीयकृत एम्बुलेंस सेवा (लखनऊ में) से भी सम्पर्क बनाये रखता है। सीआरएचक्यू में प्राप्त कॉल्स तत्काल घटनास्थल से निकटतम दूरी पर स्थित सचल पुलिस वाहन को प्रेषित कर दी जाती हैं जिस पर नियुक्त स्टाफ प्रथम प्रतिक्रियाकारी के रूप में शीघ्रता से घटनास्थल पर पहुंच कर आवश्यक कार्यवाही करता है। विवेचना सम्बन्धी कार्यवाही सम्बन्धित क्षेत्र की स्थानीय पुलिस द्वारा ही सम्पादित किया जाता है। आवश्यकतानुसार सीआरएचक्यू की विधिविज्ञान इकाई को साक्ष्य एकत्र करने हेतु घटनास्थल पर भी भेजा जाता है।

पुलिस नियंत्रण कक्ष की नियंत्रण एवं प्रशासनिक व्यवस्था इस भांति की जाती है कि यह चौबीस घण्टे क्रियाशील रहता है तथा यहां उपस्थित वरिष्ठ अधिकारीगण के निरन्तर मार्गदर्शन एवं पर्यवेक्षण में उप–निरीक्षकगण एवं आरक्षीगण फील्ड में उपलब्ध रहते हैं। पीसीआर के प्रभारी अपर पुलिस अधीक्षक स्तर के अधिकारी होते हैं जिनके सहयोग हेतु दो पुलिस उपाधीक्षक स्तर के अधिकारी नियुक्त रहते हैं। पीसीआर के प्रभारी सीधे जनपदीय पुलिस अधीक्षक के अधीन कार्य करते हैं। इसके अतिरिक्त पीसीआर का पर्यवेक्षण पुलिस उप महानिरीक्षक–परिक्षेत्र, पुलिस महानिरीक्षक–ज़ोन तथा मुख्यालय पुलिस महानिदेशक स्तर से भी किया जाता है।

<u>लक्ष्य</u>

पुलिस नियंत्रण कक्ष की परिकल्पना निम्नलिखित लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए की गई है–

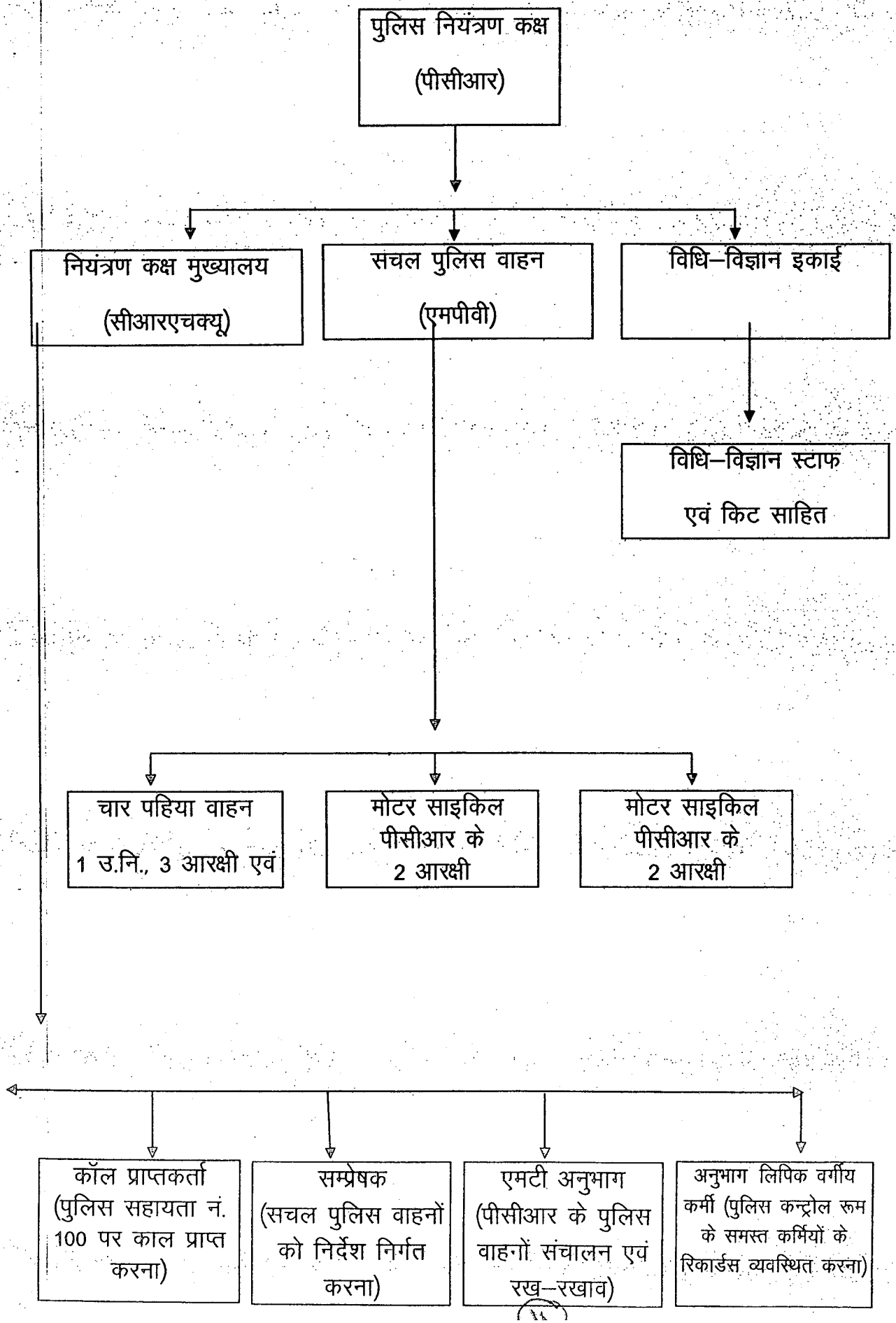
1. विपदाग्रस्त एवं जरूरतमन्द व्यक्ति को तत्काल पुलिस सहायता उपलब्ध कराना
2. सचल पुलिस वाहनों के माध्यम से पुलिस की सचलता एवं दृश्यता में विस्तार
3. जनपद के नागरिकों को चौबीस घण्टे एवं सातों दिन पुलिस सेवा उपलब्ध कराना
4. समाज के निर्बल वर्ग विशेष रूप से महिलाओं, बच्चों, वरिष्ठ नागरिकों एवं विकलांग व्यक्तियों को द्रुत एवं संवेदनशील प्रतिक्रिया उपलब्ध कराना
5. पीसीआर एवं समस्त निकटवर्ती जनपदों के मध्य एक कुशल रेडियो, टेलीफोन, इण्टरनेट, टेलीप्रिण्टर संचारतंत्र बनाये रखना
6. अपराध एवं अपराधियों, वीआईपी आवागमन एवं आकस्मिक प्रकृति के अन्य महत्वपूर्ण मुद्दों से सम्बन्धित सूचनाओं की निकटवर्ती जनपदों एवं प्रदेशीय मुख्यालय से सहभागिता
7. घटनास्थल पर शीघ्र पहुंचकर अपराधी को रंगे हाथ पकड़ने का प्रयास
8. घायल व्यक्तियों को शीघ्र चिकित्सालय पहुंचा कर उनकी सहायता करना

9. नागरिकों को मार्गदर्शन एवं सहायता प्रदान कर उन्हें सामान्य स्तर की सेवाएं उपलब्ध कराना तथा जनपद में अन्य विभागों के नियंत्रण कक्षों से सम्पर्क बनाये रखना

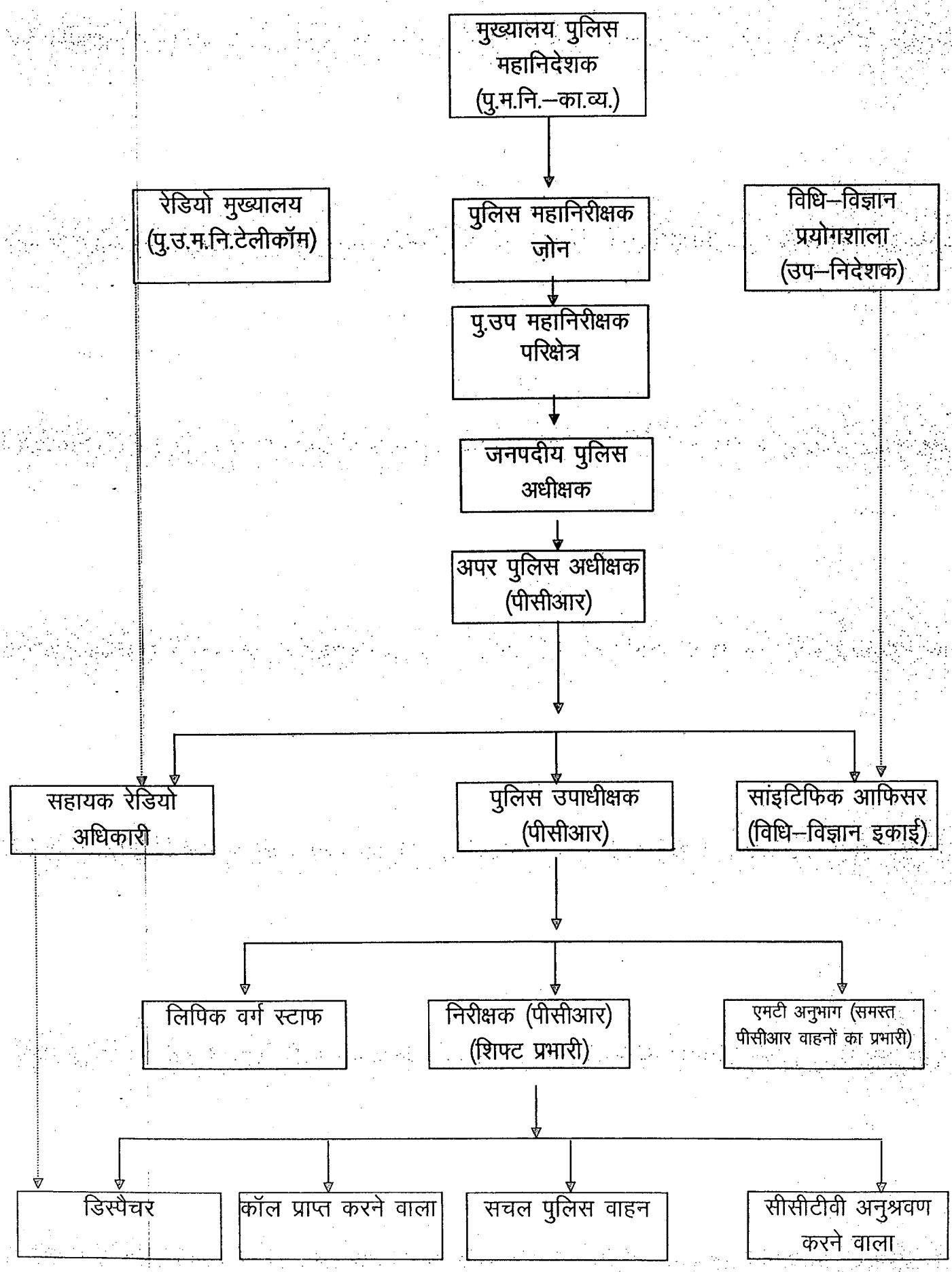
10. कानून एवं व्यवस्था को प्रभावित करने वाली सभी महत्वपूर्ण घटनाओं एवं जनपद की अपराध स्थिति से मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, ज़ोन एवं परिक्षेत्र स्तरीय अधिकारियों, जनपदीय पुलिस अधीक्षक के कार्यालय के अधिकारियों सहित सभी सम्बन्धित अधिकारियों को अवगत कराना

11. पुलिस की सम्पूर्ण कार्यप्रणाली में सुधार हेतु प्रयास जिससे जनसामान्य में पुलिस की विश्वसनीयता निर्मित हो सके तथा पुलिस के कार्य में सुधार परिलक्षित हों

पुलिस नियंत्रण कक्ष की परिचालन संरचना



पुलिस नियंत्रण कक्ष की प्रशासनिक संरचना



पुलिस नियंत्रण कक्ष का पर्यवेक्षण

पुलिस नियंत्रण कक्ष का नियंत्रण, पर्यवेक्षण एवं समस्त क्रिया–कलापों का प्रशासन जनपदीय पुलिस अधीक्षक द्वारा किया जाता है। वह पुलिस नियंत्रण कक्ष का निर्बाध एवं प्रभावकारी कामकाज सुनिश्चित करने के लिए सभी परिचालन सम्बन्धी, प्रशासनिक एवं वित्तीय पहलुओं की देख–रेख करेंगे। अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) पुलिस नियंत्रण कक्ष के प्रभारी होते हैं और वह समस्त आवण्टित स्टाफ का नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण करते हैं। इनका सहयोग एक पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर), एक सहायक रेडियो अधिकारी(एआरओ) तथा एक वरिष्ठ विधि वैज्ञानिक द्वारा किया जाता है। अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) की भूमिका अनिवार्य रूप से पीसीआर के परिचालन सम्बन्धी होती है और उनसे आशा की जाती है कि वह सामान्यतया फील्ड में उपस्थित रह कर सचल पुलिस इकाईयों का निरीक्षण कर उनसे अपेक्षित कार्य का सम्पादन सुनिश्चित करेंगे। उनसे यह आशा की जाती है कि वह नियमित रूप से पुलिस अधीक्षक(नगर) से समन्वय स्थापित कर यह सुनिश्चित करेंगे कि सचल पुलिस इकाईयों के क्षेत्र(इमंजे) एवं ठहरने के स्थान पुलिस–प्रबन्ध के अनुरूप हैं। नियंत्रण कक्ष मुख्यालय (सीआरएचक्यू) में उपस्थित रहने पर वह पुलिस नियंत्रण कक्ष की व्यवस्था के समस्त प्रशासनिक कार्य देखेंगे।

पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) अधिकांशतः नियंत्रण कक्ष मुख्यालय (सीआरएचक्यू) में उपस्थित रह कर वहां के स्टाफ, सचल पुलिस वाहनों, परिवहन इकाई एवं लिपिकीय स्टाफ की देखरेख एवं नियंत्रण करेंगे। उनकी सहायता पाली प्रभारी निरीक्षक एवं लिपिकीय स्टाफ द्वारा की जायगी। वह अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के मार्गदर्शन में सीआरएचक्यू का ड्यूटी रोस्टर एवं सचल पुलिस वाहनों का बीट–चार्ट तैयार करेंगे।

सहायक रेडियो अधिकारी एवं वरिष्ठ विधि वैज्ञानिक क्रमशः दूरसंचार इकाई एवं विधिविज्ञान इकाई का पर्यवेक्षण करेंगे।

पाली प्रभारी निरीक्षक अपनी पाली के समस्त नियंत्रण कक्ष मुख्यालय स्टाफ एवं सचल पुलिस इकाईयों के स्टाफ के प्रभारी होंगे तथा यह सुनिश्चित करेंगे कि उनकी पाली में उपलब्ध स्टाफ प्रत्येक गतिविधि पर शीघ्रतापूर्वक स्थायी आदेश(एसओपी) एवं वरिष्ठ अधिकारियों के आदेशों के अनुरूप कार्य करें। वह अपनी पाली के स्टाफ की वेशभूषा एवं अनुशासन के लिए उत्तरदायी होंगे।

उच्च स्तर पर पुलिस महानिदेशक मुख्यालय की ओर से पुलिस महानिरीक्षक(कानून एवं व्यवस्था), पुलिस महानिरीक्षक(ज़ोन) तथा पुलिस उप महानिरीक्षक(परिक्षेत्र) के पर्यवेक्षण अधिकारी हैं। इनके द्वारा पुलिस नियंत्रण कक्ष के कामकाज के पर्यवेक्षण हेतु अचानक निरीक्षक किया जायगा। सहायक रेडियो अधिकारी (एआरओ) एवं दूरसंचार इकाई का पर्यवेक्षण दूरसंचार मुख्यालय के पुलिस उप महानिरीक्षक स्तर के अधिकारी द्वारा किया जायगा। वह समस्त आधुनिक उपकरणों एवं संचार उपकरणों का निर्बाध अधिष्ठापन एवं संचालन सुनिश्चित करेंगे।

(6)

विधि–विज्ञान इकाई द्वारा साक्ष्य संग्रहण में गुणवत्ता सुनिश्चित करने की दृश्टि से वरिष्ठ विधि वैज्ञानिक का पर्यवेक्षण उपनिदेशक, विधि–विज्ञान प्रयोगशाला मुख्यालय द्वारा किया जायगा।

<u>नियंत्रण कक्ष मुख्यालय (सीआरएचक्यू)</u>

नियंत्रण कक्ष मुख्यालय (सीआरएचक्यू) में पुलिस सहायता टेलीफोन नं.100 पर आने वाली काल्स को प्राप्त करने के लिए प्राप्तकर्ता, कम्प्यूटरीकृत सम्प्रेषण (Computer-aided Dispatch-सीएडी) परिचालक एवं सीसीटीवी परिचालक के रूप में आरक्षीगण नियुक्त होंगे। नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में विभिन्न उपकरणों के निर्बाध संचालन हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित एवं यथासम्भव तकनीकी पृष्ठभूमि अथवा कम्प्यूटर एवं आधुनिक उपकरणों के उपयोग में रूचि रखने वाले कर्मी नियुक्त किए जाएंगे। इसके अतिरिक्त इस मुख्यालय में लिपिकवर्ग कर्मियों से गठित एक इंगलिश आफिस पुलिस नियंत्रण कक्ष के समस्त स्टाफ के प्रासंगिक अभिलेखों के रख–रखाव का कार्य सम्पादित करेगा। नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में सामान्यतया तीन पालियों में वायरलेस आपरेटर कम्प्यूटरीकृत सम्प्रेषण प्रणाली के माध्यम से काल सम्प्रेषक का कार्य तथा ना.पु. के आरक्षी पुलिस सहायता टेलीफोन नं.100 पर काल प्राप्त करने का कार्य करेंगे। पालियों का समय 0800 से 1400 बजे(6 घण्टे), 1400 से 2000 बजे(6 घण्टे) तथा 2000 से 0800 बजे(12 घण्टे) होगा। तीन निरीक्षक पाली–अनुसार नियंत्रण कक्ष मुख्यालय के स्टाफ का पर्यवेक्षण करेंगे।

<u>नियंत्रण कक्ष मुख्यालय (सीआरएचक्यू) के कार्य</u>

1. प्राप्त सूचनाओं को अग्रेतर कार्यवाही हेतु स्थायी आदेश(एसओपी) के अनुसार सचल पुलिस वाहनों, सम्बन्धित थाने एवं जनपदीय तथा प्रदेशस्तरीय अधिकारियों को सम्प्रेषित करना

2. जनपद में पुलिस प्रबन्ध को प्रभावित करने वाली कोई भी सूचना प्राप्त होने पर तत्काल सचल पुलिस वाहनों एव सम्बन्धित थाने को सक्रिय करना

3. पुलिस–प्रबन्ध से सम्बन्धित सभी प्रकार की सूचनाओं के आदान–प्रदान हेतु सीमावर्ती जनपदों के पुलिस नियंत्रण कक्षों एवं प्रदेशस्तरीय पुलिस नियंत्रण कक्षों से निकट सम्पर्क बनाये रखना

4. सही प्रकार से सभी काल्स की रिकार्डिंग एवं निगरानी, स्क्रीन पर सचल पुलिस वाहनों के संचरण पर निगरानी रखना तथा सीसीटीवी का संचालन

5. सामान्य कानून एवं व्यवस्था को प्रभावित करने वाली, आन्तरिक सुरक्षा सम्बन्धी तथा जनपद में जघन्य अपराधों से सम्बन्धित घटनाओं के सम्बन्ध में अपेक्षित कार्यवाही किए जाने के दृष्टिकोण से विभिन्न स्तरों पर समन्वय हेतु प्रासंगिक सूचनाओं को वरिष्ठ अधिकारियों एवं प्रशासनिक अधिकारियों को प्रेषित करना

सचल पुलिस वाहन(Mobile Police Vehicles–एमपीवी)

वर्तमान में सचल पुलिस वाहनों में इनोवा, महेन्द्रा स्कार्पियो गेटअवे, इण्डिका वी–2 एवं टाटा 207 चार–पहिया वाहन सम्मिलित हैं। दो–पहिया वाहनों में 160 सीसी अपाची मोटरसाइकिल तथा स्पीडगीयर–युक्त साइकिलें सम्मिलित हैं। प्रत्येक चार–पहिया वाहन में एक उपनिरीक्षक, तीन आरक्षी व एक चालक तथा मोटरसाइकिल पर 2 आरक्षी नियुक्त होते हैं। प्रत्येक साइकिल पर एक आरक्षी नियुक्त रहता है परन्तु इनकी ड्यूटी हमेशा 2–2 के समूह में लगाई जाती है। चार–पहिया एवं मोटरसाइकिल पर नियुक्त स्टाफ निम्नलिखित पालियों में कार्य करेगा –

1. 0800 से 1400 बजे – 6 घण्टे दिवस

2. 1400 से 2000 बजे – 6 घण्टे दिवस

3. 2000 से 0800 बजे – 12 घण्टे रात्रि

चार–पहिया वाहनों एवं मोटरसाइकिलों पर पुलिस नियंत्रण कक्ष से स्टाफ की नियुक्ति की जाती है जबकि साइकिलों पर आरक्षीगण सम्बन्धित थाने से नियुक्त किए जाते हैं। चार–पहिया वाहनों एवं मोटरसाइकिलों पर नियुक्त स्टाफ का ड्यूटी–चार्ट पुलिस उपाधीक्षक (पीसीआर) द्वारा तैयार किया जाता है जबकि साइकिलों पर नियुक्त स्टाफ का ड्यूटी–चार्ट सम्बन्धित थाना प्रभारी द्वारा तैयार कर पुलिस नियंत्रण कक्ष को प्रेषित किया जाता है।

प्रत्येक सचल पुलिस वाहन पर उपयुक्त स्थानों पर प्रमुखता सेPolice Control Roomपेण्ट किया जायगा। सचल पुलिस वाहनों में कॉल–संकेत (call sign) सहित एक वायरलेस सेट, एक सायरन, एक जन–सम्बोधन प्रणाली (public address system) एवं पर्याप्त शस्त्रास्त्र उपलब्ध होंगे। प्रत्येक सचल पुलिस वाहन का एक निश्चित क्षेत्र(beat) एवं ठहराव स्थल (halting point) होंगे। चार–पहिया वाहनों एवं मोटरसाइकिलों में जीपीएस उपकरण अधिष्ठापित होंगे जिनकी सहायता से नियंत्रण कक्ष मुख्यालय इन पर दृष्टि रखने में सक्षम होगा।

सचल पुलिस वाहन(एमपीवी) के कार्य

नियंत्रण कक्ष मुख्यालय से सूचना प्राप्त होने पर सचल पुलिस वाहन बिना किसी चूक के तत्काल घटनास्थल पर पहुंचकर विपदाग्रस्त व्यक्तियों की सहायता करेगा। यह सूचना किसी अपराध, अग्निकाण्ड, बम–विस्फोट अथवा कानून–व्यवस्था से सम्बन्धित स्थिति आदि के सम्बन्ध में हो सकती है। यदि सचल पुलिस वाहन पर स्वयमेव ऐसी कोई सूचना प्राप्त होती है अथवा किसी नागरिक द्वारा कोई सूचना दी जाती है तो वह नियंत्रण कक्ष मुख्यालय को सूचित कर आवश्यक कार्यवाही हेतु घटनास्थल के लिए प्रस्थान कर सकते हैं। सचल पुलिस वाहन द्वारा दीवानी मामलों अथवा अनधिकृत निर्माण से सम्बन्धित परिवाद पर कोई कार्यवाही

नहीं की जायगी जब तक कि नियंत्रण कक्ष मुख्यालय से ऐसा करने के लिए निर्देश प्राप्त न हो जांय। किसी भी स्थिति में वीआईपी अथवा वरिष्ठ अधिकारियों के एस्कोर्ट में तैनात नहीं होंगें ।

सचल पुलिस वाहन के स्टाफ द्वारा घटना एवं घटनास्थल की स्थिति एवं घटनाक्रम की जानकारी नियंत्रण कक्ष मुख्यालय को दी जायगी तथा आवश्यकतानुसार सहायता की मांग की जायगी।

उनके द्वारा प्रभावशाली ढंग से स्थिति को नियंत्रित किया जाना चाहिए और मूकदर्शक की भांति उपस्थित रह कर स्थानीय पुलिस के आने की प्रतीक्षा नहीं करनी चाहिए। दुर्घटना के मामलों में घायल व्यक्ति का जीवित अथवा मृत होना सुनिश्चित करने का प्रयास किए बिना उसे तत्काल निकटतम चिकित्सालय पर ले जाया जायगा।

सचल पुलिस वाहन पर प्राप्त सूचनाओं तथा प्रकाश में आई घटनाओं का विवरण अंकित करने हेतु एक डायरी रखी जायगी।

सचल पुलिस वाहन पर नियुक्त स्टाफ द्वारा निर्धारित वेश–भूषा धारण की जायगी तथा ड्यूटी पर सदैव चुस्त–दुरूस्त रहना आवश्यक है। चार–पहिया सचल पुलिस वाहन का प्रभारी उप निरीक्षक अपने अधीनस्थ नियुक्त स्टाफ के उपयुक्त टर्न–आऊट हेतु उत्तरदायी होगा।

मुख्यालय अथवा बीट में ठहराव स्थल पर रूकने के समय सचल पुलिस वाहनों को उचित प्रकार से खड़ा किया जायगा जिससे उपयुक्त दृश्यता बनी रहे। नियुक्त स्टाफ अपनी पाली में के दौरान निरन्तर जागरूक रहेगा और किसी भी दशा में टोपी, बेल्ट अथवा जूते नहीं उतारे जायेंगे।

<u>स्थानीय पुलिस के कार्य</u>

सम्बन्धित पुलिस थाने द्वारा पुलिस नियंत्रण कक्ष से प्राप्त सूचना का तत्काल संज्ञान लिया जायगा और आवश्यक कार्यवाही की जायगी। थानाध्यक्ष एवं क्षेत्राधिकारी अपने क्षेत्रान्तर्गत सचल पुलिस वाहनों पर नियुक्त स्टाफ की जागरूकता एवं वेशभूषा पर दृष्टि रखेंगे तथा अपने प्रेक्षण(observation) पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) को प्रेषित करेंगे। पुलिस उपाधीक्षक (पीसीआर) सचल पुलिस वाहनों के क्षेत्रों एवं ठहराव स्थलों में परिवर्तन करते समय स्थानीय पुलिस से प्राप्त सूचनाओं का भी ध्यान रखेंगे। स्थानीय पुलिस सचल पुलिस वाहनों के संचलन हेतु निर्देश निर्गत नहीं किए जाएंगे, यह कार्य के केवल पुलिस नियंत्रण कक्ष द्वारा किया जायगा।

जिन मामलों की सूचना सीधे थाने पर प्राप्त होती है वह सूचना सीधे थाने द्वारा कण्ट्रोल रूम में तत्काल प्रेषित की जायेगी ।

<u>परिवहन अनुभाग(Motor Transport Section–एमटी)</u>

पुलिस नियंत्रण कक्ष के परिवहन अनुभाग द्वारा वहां नियुक्त चालकों का नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण किया जाता है। इस अनुभाग द्वारा पुलिस नियंत्रण कक्ष के सभी वाहनों की समुचित रख–रखाव और अनुरक्षण भी सुनिश्चित किया जाता है। परिवहन अनुभाग के प्रभारी निरीक्षक (एमटी) होते हैं जिनके सहयोग हेतु 2 उप–निरीक्षक(एमटी) नियुक्त होते हैं।

निरीक्षक (एमटी) चालकों एवं वाहनों के ड्यूटी चार्ट, पीओएल अभिलेख एवं वाहन हिस्ट्री–शीट सहित परिवहन अनुभाग के समस्त अभिलेखों का रख–रखाव सुनिश्चित करेंगे। वह सुनिश्चित करेंगे कि पुलिस नियंत्रण कक्ष के सभी वाहनों का नियमित रूप से निरीक्षण एवं निरोधक जांच हो रही है। इसके लिए वह पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) के अनुमोदन से वाहनों को ड्यूटी से ऑफ रखने के लिए एक रोस्टर तैयार करेंगे। वह सुनिश्चित करेंगे कि जब भी कोई वाहन पर ड्यूटी पर भेजा जाय उस समय उसमें रखे सभी उपकरण यथा – बीकन लाइट्स, सायरन, जनसम्बोधन प्रणाली आदि ठीक प्रकार से कार्य कर रहे हैं। वह वाहनों की क्षुद्र व वृहद मरम्मत कार्य, उन्हें निष्प्रयोज्य किये जाने तथा उनके प्रतिस्थापन(replacement) से सम्बन्धित सभी प्रकरण अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के माध्यम से उत्तर प्रदेश पुलिस मुख्यालय प्रेषित कर उनका अनुगमन करेंगें

परिवहन अनुभाग भी पुलिस नियंत्रण कक्ष की भांति तीन समकालिक पालियों में कार्य करेगा।

<u>दूरसंचार इकाई</u>

दूरसंचार इकाई द्वारा हेल्प लाईनों, वायरलेस–आधारित कॉल प्राप्ति एवं प्रसार प्रणाली एवं स्वाचालित काल रिकार्डिंग व ट्रैकिंग प्रणाली पर आधारित दूरसंचार प्रणाली का संचालन किया जाता है। आधुनिक उपकरणों में जीपीएस आधारित वाहन स्थिति निर्धारण प्रणाली, सीसीटीवी अधिष्ठापन एवं जन–सम्बोधन प्रणाली(public address system) भी सम्मिलित रहती हैं। दूरसंचार इकाई भी नियंत्रण कक्ष मुख्यालय की भांति तीन समकालिक पालियों में कार्यरत रहती है।

दूरसंचार इकाई द्वारा नियंत्रण कक्ष की आवश्यकतानुसार अपेक्षित संख्या में वायरलेस नेटों का संचालन किया जायगा। इनमें वीआईपी–नेट, ट्रैफिक–नेट, नगर–नेट एवं जनपदीय–नेट सम्मिलित हैं। इकाई द्वारा सभी वायरलेस–नेटों के मध्य रेडियो–अनुशासन सुनिश्चित किया जायगा। दूरसंचार इकाई के प्रभारी सहायक रेडियो अधिकारी होते हैं जो अपने अधीन नियुक्त जनशक्ति का नियंत्रण करते हैं तथा नियंत्रण कक्ष मुख्यालय एवं सचल पुलिस वाहनों में उपलब्ध पुलिस नियंत्रण कक्ष के समस्त उपकरणों की देखरेख करते हैं। वह पुलिस नियंत्रण कक्ष स्तर पर अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर), जनपद स्तर जनपदीय पुलिस अधीक्षक तथा प्रदेश स्तर पर प्रदेश रेडियो मुख्यालय के पुलिस उप महानिरीक्षक(तकनीकी) के प्रशासनिक एवं कार्यकारी नियंत्रण में कार्य करते हैं।

सहायक रेडियो अधिकारी पालियों में स्टाफ की उपस्थिति, शिष्टाचार तथा अनुशासन सुनिश्चित करेंगे। वह सभी उपकरणों के अनुरक्षण एवं आवश्यकतानुसार प्रतिस्थापन हेतु अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के माध्यम से प्रदेश रेडियो मुख्यालय से पत्राचार करेंगे। वह सभी टेलीफोन एवं वायरलेस दैनिकियों(सवहे) का निर्धारित अवधि तक समुचित रख–रखाव सुनिश्चित करेंगे। **प्राप्त कॉल्स के सम्प्रेषण हेतु उनके अधीन उपयुक्त संख्या में रेडियो उपनिरीक्षक तथा वायरलेस आपरेटर नियुक्त किये जायेंगें ।**

विधि–विज्ञान इकाई

किसी जघन्य अपराध की सूचना प्राप्त होने अथवा अन्यथा आवश्यक होने पर नियंत्रण कक्ष मुख्यालय द्वारा सचल विधि–विज्ञान दल को घटनास्थल पर साक्ष्य एकत्र करने हेतु भेजा जायगा। विधि–विज्ञान इकाई में तीन दल होंगे जो तीन पालियों में कार्य करेंगे। पालियों का समय सचल पुलिस वाहनों के स्टाफ़ के समान होगा। प्रत्येक दल में एक सांइटिफिक अधिकारी, एक सांइटिफिक सहायक, एक फोटोग्राफर व एक वाहन–चालक होगा। दल को आवश्यक विधि–विज्ञान उपकरणों एवं साज–सामान सहित एक इनोवा वाहन से भेजा जायगा।

विधि–विज्ञान इकाई अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के प्रशासनिक एवं कार्यकारी नियंत्रण में कार्य करेगी। पुलिस नियंत्रण कक्षों की सभी विधि–विज्ञान इकाईयों के वैज्ञानिक कार्य की गुणवत्ता की निगरानी प्रदेश स्तर पर विधि–विज्ञान प्रयोगशाला, लखनऊके उप–निदेशक द्वारा की जायगी।

पुलिस नियंत्रण कक्ष की कार्य पद्धति

पुलिस सहायता टेलीफोन नं.100 व अन्य सहायता टेलीफोन नम्बरों पर प्राप्त सभी संदेश सामान्यतया सम्बन्धित प्रणाली द्वारा इलेक्ट्रानिक रूप से रिकार्ड किए जाते हैं। तथापि सभी महत्वपूर्ण सूचनाएं यथा जघन्य अपराधों आदि से सम्बन्धित काल–प्राप्तकर्ताओं द्वारा लिपिबद्ध भी की जांयगी। संशय की स्थिति में पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) निर्णय कर काल–प्राप्तकर्ता स्टाफ को निर्देशित करेंगे। तदन्तर प्राप्त सूचना तत्काल वायरलेस आपरेटर्स को हस्तगत कर दी जायगी जो नगर के डिजिटल–मानचित्र पर निकटतम सचल पुलिस वाहन को चिन्हित कर प्राप्त सूचना उसे सम्प्रेषित करेंगे। सम्प्रेषक स्थायी आदेशों(एसओपी) के अनुसार सम्बन्धित अधिकारियों को भी सूचित करेंगे।

प्राप्त सूचना शीघ्रातिशीघ्र निकटतम सचल पुलिस वाहन को प्रेषित करने का प्रयास किया जाना चाहिए क्योंकि ऐसे प्रकरणों में समय सर्वाधिक निर्णायक कारक होता है। यदि सचल पुलिस वाहन शीघ्रता से घटनास्थल पर पहुंचने में सक्षम न हो अथवा ट्रैफिक या खराबी के कारण अवरूद्ध हो गया हो तो इसका विवरण दैनिकी(सवह) में अंकित कर अन्य निकटतम सचल पुलिस वाहन को घटनास्थल पर भेजा जायगा।

सचल पुलिस वाहन के घटनास्थल पर पहुंच कर स्थिति एवं प्रगति से सूचित करने पर आपरेटर्स द्वारा इसे अभिलेखीकृत कर पाली प्रभारी को हस्तगत कराया जायगा जो आवश्यक कार्यवाही हेतु निर्देशित करेंगे तथा स्थिति के अनुसार वरिष्ठ अधिकारियों को सूचित करेंगे। पाली प्रभारी किसी स्थिति से निपटने के लिस काल–सम्प्रेषकों को निर्देशित करते समय स्थायी आदेशों(एसओपी) का अनुसरण करेंगे।

समस्त काल डाटा इलेक्ट्रानिक रूप से रिकार्ड किया जाता है तथा अन्वेषण हेतु अथवा सूचना का अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत जानकारी प्रदान करने हेतु आवश्यकता पड़ने पर पुर्नप्राप्त किया जा सकता है। ऐसी कॉल्स एवं वार्तालाप एक वर्ष की अवधि के लिए परिरक्षित(preserve) किये जांयेगे।

कानून एवं व्यवस्था से सम्बन्धित स्थिति में पुलिस नियंत्रण कक्ष द्वारा हताहतों की संख्या, सम्पत्ति की हानि, गिरफ्तारियों, नियुक्त किए गए पुलिस बल तथा घटनास्थल पर भेजे गए बचाव एवं राहत वाहनों के विवरण के अतिरिक्त घटनाओं को कालक्रम के अनुसार दैनिकी (log) में अंकित किया जायगा जितना शीघ्र हो सके

<u>कम्प्यूटरीकृत सम्प्रेषण(Computer-aided Dispatch–CAD)</u>

पुलिस सहायता टेलीफोन नं.100 पर प्राप्त कॉल्स नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में उपस्थित कॉल–प्राप्तकर्ताओं के मध्य स्वयमेव वितरित हो जाती हैं। कॉल स्वयमेव ऐसे कॉल–प्राप्तकर्ता की ओर प्रेषित हो जाती है जो व्यस्त न हो। सभी कॉल–प्राप्तकर्ताओं के व्यस्त होने की स्थिति में प्राप्त कॉल्स को प्रतीक्षारत रखकर इस आशय का संदेश प्रेषित किया जाता है। कॉल प्राप्त होने के उपरान्त प्रणाली द्वारा कॉल करने वाले टेलीफोन नम्बर से सम्बन्धित सूचना एकत्र कर कॉल–प्राप्तकर्ता के स्क्रीन पर कॉल करने वाला नम्बर तथा पता जिस पर वह पंजीकृत है, प्रदर्शित कर दिया जाता है।

<u>स्वचालित वाहन स्थिति निर्धारण प्रणाली(AVLS)</u>

स्वचालित वाहन स्थिति निर्धारण प्रणाली सचल पुलिस वाहनों की कार्यक्षमता एवं उपयोग में वृद्धि किए जाने का एक प्रभावशाली अस्त्र है। इस प्रणाली में सभी सचल पुलिस वाहनों में एक जीपीएस–युक्त उपकरण अधिष्ठापित किया जाता है जो पुलिस नियंत्रण कक्ष से संवाद कर प्रति 10 सेकण्ड पर वाहन की स्थिति का विवरण अद्यावधिक करते रहते हैं। वाहन की स्थिति सम्प्रेषक की स्क्रीन पर डिजिटल मानचित्र पर दिखाई देती है जिससे वह घटनास्थल के निकटस्थ उपस्थित वाहन की जानकारी प्राप्त करने में सक्षम होता है।

<u>क्लोज़ सरकिट टेलीविजन प्रणासी(CCTV)</u>

नगर के विभिन्न महत्वपूर्ण स्थानों से सीधे दृश्य जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य से पर्याप्त रेज़ोल्यूशन के कैमरा अधिष्ठापित किए जाएंगे। यह पर्याप्त आवर्धन–क्षमता(zoom capability) के हर प्रकार के मौसम में कार्य–योग्य दिवस–रात्रि कैमरा होंगे तथा इन्हें आवश्यकतानुसार घूमने की सुविधायुक्त अथवा स्थिर रखा जायगा। यह कैमरा विभिन्न संवेदशील स्थानों, मिश्रित आबादी वाले क्षेत्रों, व्यस्त चौराहों आदि स्थानों पर लगाए जाने चाहिए।

सभी कैमरों से संकेत नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में प्राप्त होंगे जहां इन्हें एक उपयुक्त स्क्रीन अथवा वीडियो–वाल पर प्रदर्शित कर इन स्थलों का जीवन्त दृश्य उपलब्ध कराया जायगा। नियंत्रण कक्ष मुख्यालय का स्टाफ आवश्यकतानुसार इन कैमरों का चयन एवं घुमाने में सक्षम होंगे। सभी कैमरों पर प्राप्त दृश्य 7 दिवस के लिए स्वयमेव रिकार्ड होते रहेंगे।

अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के कार्य

अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) पुलिस नियंत्रण कक्ष के प्रमुख के रूप में कार्य करते हैं तथा नियंत्रण कक्ष मुख्यालय, सचल पुलिस वाहनों एवं विधि–विज्ञान इकाईयों का निकट पर्यवेक्षण करते हैं। इनकी भूमिका मुख्य रूप से परिचालन सम्बन्धी है और इसमें निम्नलिखित कार्य सम्मिलत हैं–

- सचल पुलिस वाहनों की जांच, निर्देशों के अनुपालन की स्थिति का अवलोकन एवं स्टाफ को ब्रीफ करना
- रात्रि में अचानक निरीक्षण कर ड्यूटी से अनुपस्थित उपनिरीक्षक/आरक्षी के विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही करना
- पुलिस नियंत्रण कक्ष की सम्पूर्ण कार्य पद्धति पर जनपदीय पुलिस अधीक्षक को मासिक आख्या प्रस्तुत करना
- पुलिस नियंत्रण कक्ष की सभी इकाईयों के मध्य सामंजस्य सुनिश्चित करने की दृष्टि से उनके मध्य ताल–मेल स्थापित करना व आवश्यकतानुसार सहायोग प्रदान करना
- सभी अभिलेखों एवं अन्य दस्तावेज़ों का समुचित रख–रखाव सुनिश्चित करना
- टेलीफोन लाइनों, हेल्प लाइनों, सीसीटीवी, सीएडी, एवीएलएस, टेलीफैक्स व कम्प्यूटर उपकरणों का निर्विघ्न संचालन सुनिश्चित करना
- विपदा से सम्बन्धित कॉल पर तीव्र एवं शीघ्र कार्यवाही एवं समुचित अनुगामी कार्यवाही सुनिश्चित करना
- कानून एवं व्यवस्था से सम्बन्धित मुद्दों, आपराधिक घटनाओं एवं विशिष्ट महानुभावों के आवागमन के सम्बन्ध में वरिष्ठ अधिकारियों को अवगत रखना
- आंतकवादी आक्रमण, बम–विस्फोट अथवा ऐसी अन्य स्थिति होने पर रेड–एलर्ट की घोषणा
- पुलिस नियंत्रण कक्ष में नियुक्त समस्त जनशक्ति पर नियंत्रण, अनुशासन रखना एवं उनके कल्याण सम्बन्धी मुद्दों की देखभाल
- पुलिस नियंत्रण कक्ष तथा सीमावर्ती जनपदों एवं प्रदेश के नियंत्रण कक्षों के मध्य समन्वय बनाए रखना

पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) के कार्य

- पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) निरीक्षक(पाली प्रभारी) के सहयोग से पुलिस नियंत्रण कक्ष के दिन–प्रतिदिन के निर्विघ्न काम–काज के लिए उत्तरदायी हैं
- नियंत्रण कक्ष मुख्यालय, सचल पुलिस वाहनों, परिवहन अनुभाग एवं लिपिकवर्ग इकाई सहित पुलिस नियंत्रण कक्ष में नियुक्त समस्त स्टाफ का पर्यवेक्षण एवं नियंत्रण

(13)

- यह सुनिश्चित करना कि नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में कार्यरत स्टाफ निर्धारित वेशभूषा में चुस्त–दुरूस्त तथा समुचित अनुशासन में रहता है। वह नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में प्रवेश प्रतिबन्धित रखेंगे तथा स्टाफ द्वारा मोबाईल फोन के प्रयोग को रोकेंगे
- समस्त पुलिस नियंत्रण कक्ष स्टाफ का ड्यूटी रोस्टर तैयार करना तथा समुचित परिक्रमण (rotation) सुनिश्चित करना
- अवकाश आदि के कारण उत्पन्न रिक्तियों की पूर्ति के लिए रिज़र्व की व्यवस्था करना
- सभी सचल पुलिस वाहनों के बीट–चार्ट तैयार करना जिनमें उनके आधार स्थल, बीट मार्ग, ठहराव स्थल तथा ठहराव अवधि अंकित किए जांय
- यह सुनिश्चित करना कि सचल पुलिस वाहनों की संवेदनशील अथवा भ्रष्टाचार–जनक (यथा–सीमा क्षेत्र, मुख्य मार्ग) नियुक्तियों में जल्दी–जल्दी परिवर्तन किया जाय
- अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) को उनके कार्यक्षेत्र में होने वाली सभी घटनाओं की जानकारी देना
- सचल पुलिस वाहनों द्वारा घटनास्थल पर पहुंचने व फीडबैक देने में लिए गए समय पर निकट दृष्टि रखना। अनावश्यक विलम्ब का कोई भी मामला अपर पुलिस अधीक्षक (पीसीआर) व जनपदीय पुलिस अधीक्षक की जानकारी में लाना
- सचल पुलिस वाहनों द्वारा प्रस्तुत कार्यवाही रिपोर्ट(action taken reports-ATRs) का सत्यापन
- **काल फार सर्विस (सीएफएस) को क्लोज पुलिस उपाधीक्षक (पीसीआर) द्वारा किया जायेगा ।**
- **क्रैंक काल (Crank Call) के सम्बन्ध में अग्रिम विधिक कार्यवाही पुलिस उपाधीक्षक (पीसीआर) द्वारा सम्पादित की जायेगी ।**
- पुलिस नियंत्रण कक्ष के सभी अभिलेखों एवं दस्तावेज़ा, जिनमें इलेक्ट्रानिक रूप से अभिलेखीकृत सूचनाएं भी सम्मिलित हैं, का समुचित रख–रखाव सुनिश्चित करना
- यह सुनिश्चित करना कि विभागीय एवं कामकाजी सूचनाएं अनधिकृत व्यक्तियों अथवा संस्थाओं को हस्तगत न की जाय
- अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के अनुपस्थित अथवा अवकाश पर होने पर पुलिस नियंत्रण कक्ष का प्रभार ग्रहण करना

<u>निरीक्षक(पाली प्रभारी) के कार्य</u>

- पाली प्रभारी के रूप में अपनी पाली–अवधि में नियंत्रण कक्ष मुख्यालय, परिवहन अनुभाग एवं सचल पुलिस वाहनों पर नियुक्त समस्त स्टाफ का पर्यवेक्षण
- सूचना प्राप्त होने पर सावधानीपूर्वक अपेक्षित कार्यवाही का मूल्यांकन कर स्थायी आदेश (एसओपी) के अनुरूप कॉल–सम्प्रेषकों, सचल पुलिस वाहनों एवं सम्बन्धित थानों को आवश्यक निर्देश निर्गत करना
- कॉल–प्राप्तकर्ताओं, सम्प्रेषकों व सीसीटीवी परिचालकों को मार्गदर्शन प्रदान करना
- सचल पुलिस वाहन द्वारा प्रत्येक कॉल पर कार्यवाही के उपरान्त कार्यवाही–रिपोर्ट(ATR) प्रस्तुत किया जाना सुनिश्चित करना
- सचल पुलिस वाहन द्वारा प्रस्तुत कार्यवाही–रिपोर्ट(ATR) की जांच व सत्यापन
- जुआ, वेश्यावृत्ति, अतिक्रमण, अनधिकृत निर्माण, विद्युत–अवरोध आदि से सम्बन्धित सूचना प्राप्त होने पर यह सुनिश्चित करना कि नियंत्रण कक्ष मुख्यालय द्वारा ऐसे कार्य सम्बन्धित थाने के सुपुर्द कर दिए जांय और सचल पुलिस वाहन को कार्यवाही हेतु न भेजा जाय। तथापि यदि कानून एवं व्यवस्था से सम्बन्धित कोई स्थिति उत्पन्न होती है तो वह आवश्यकतानुसार सचल पुलिस वाहन को घटनास्थल पर पहुंचने के लिए निर्देशित करेंगे

- सीमावर्ती जनपदों एवं राज्यस्तर के नियंत्रण कक्षों से सम्पर्क एवं समन्वय
- पाली स्टाफ का निर्बाध एवं निर्विघ्न परिवर्तन सुनिश्चित करना
- स्टाफ की उपस्थिति अंकित करना तथा अनधिकृत अनुपस्थिति उपस्थिति–पंजिका में चिन्हित करना
- अनुशासनहीनता के दृष्टान्त पंजिका में अंकित करना
- दोषी कर्मचारियों के विरूद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही किए जाने हेतु पंजिका पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) के समक्ष प्रस्तुत करना

<u>सचल पुलिस वाहन(एमपीवी) स्टाफ के कार्य</u>

- अपनी बीट में निर्धारित आधार–स्थल(base point), बीट–रूट व ठहराव स्थलों(halting point) एवं कार्यक्रम के अनुसार गश्त करना
- आधार–स्थल या ठहराव–स्थल पर सचल पुलिस वाहन को इस भांति पार्क किया जाय जिससे अधिक से अधिक दृश्यता बनी रहे और वाहन तैयारी की स्थिति में रहे। रात्रि के समय ठीक से दिखाई देने के लिए फ्लैशर या पुलिस साइनबोर्ड को ऑन रखा जाय
- स्टाफ, विशेष रूप से सशस्त्र कर्मी निरन्तर सजग, निगरानीरत एवं व्यावसायिक मुद्रा में रहें
- वीवीआईपी मार्ग पर नियुक्ति के समय चालक के अतिरिक्त सभी स्टाफ सजग स्थिति में वाहन के बाहर उपस्थित रहें
- गश्त के दौरान वाहन की गति धीमी रहे और वाहन सावधानीपूर्वक बीट क्षेत्र में रहे तथा स्टाफ द्वारा चारों ओर हो रही गतिविधियों पर दृष्टि रखी जाय
- नियंत्रण कक्ष मुख्यालय को सामान्यतया हर घण्टे अपनी स्थितिकी तथा किसी घटना पर कार्यवाही करते समय अपनी गतिविधियों की जानकारी प्रेषित की जाय
- नियंत्रण कक्ष मुख्यालय से हाई–एलर्ट अथवा चेकिंग–एलर्ट सम्बन्धी निर्देश प्राप्त होने पर तत्काल संज्ञान लेना। सचल पुलिस वाहन तत्काल अपने पूर्व–निर्धारित चेक–प्वाइण्ट पर पहुंचेगा तथा स्टॉफ द्वारा स्थायी आदेश(एसओपी) के अनुसार चेकिंग प्रारम्भ की जायगी।
- घटनास्थल पर पहुंचने पर वह तत्काल नियंत्रण कक्ष मुख्यालय को स्थिति की जानकारी देंगे। आवश्कतानुसार वह नियंत्रण कक्ष मुख्यालय के माध्यम से अतिरिक्त सचल पुलिस वाहनों अथवा स्थानीय पुलिस के सहयोग की मांग करेंगे। स्थिति सामान्य होने अथवा स्थानीय पुलिस द्वारा कार्यवाही अपने हाथ में लेने तक वह नियंत्रण कक्ष मुख्यालय को अनुवर्ती कार्यवाही(follow-up action) की जानकारी देते रहेंगे।
- सूचना प्राप्त होने पर सचल पुलिस वाहन तत्काल घटनास्थल पर पहुंचकर प्रभावशाली ढंग से स्थिति में हस्तक्षेप करेगा। किसी भी दशा में वह घटनाक्रम के प्रति मूकदर्शक नहीं रहेंगे। वह स्थानीय पुलिस के आने तक स्थिति नियंत्रित करने का प्रयास करेंगे। साम्प्रदायिक अथवा जातीय प्रकृति की घटना में विवाद को फैलने से रोकने के लिए वह आवश्यकतानुसार बल–प्रयोग भी कर सकते हैं। तथापि वह समानान्तर विवेचना नहीं करेंगे।
- दुर्घटना के मामलों में घायल व्यक्ति का जीवित अथवा मृत होना सुनिश्चित करने का प्रयास किए बिना उसे तत्काल निकटतम चिकित्सालय पर ले जाया जायगा।
- वह सभी महत्वपूर्ण घटनाएं अपनी लॉग–बुक में अंकित करेंगे।

- सचल पुलिस वाहन जुआ, वेश्यावृत्ति, अतिक्रमण, अनधिकृत निर्माण, विद्युत–अवरोध आदि से सम्बन्धित कॉल्स पर कार्यवाही नहीं करेंगे जब तक कि कानून एवं व्यवस्था से सम्बन्धित कोई स्थिति उत्पन्न हो गई हो और नियंत्रण कक्ष मुख्यालय द्वारा कार्यवाही किए जाने हेतु निर्देशित न किया गया हो। नियंत्रण कक्ष मुख्यालय इस प्रकार के मामले सम्बन्धित थाने को सुपुर्द कर देगा। किसी भी स्थिति में वीआईपी अथवा वरिष्ठ अधिकारियों के एस्कोर्ट में तैनात नहीं होंगें ।
- सचल पुलिस वाहन का प्रयोग सामान्यतया घायल अथवा मृत व्यक्तियों को ले जाने में नहीं किया जायगा। इस कार्य के लिए रोगी–वाहन(**ambulance**) का प्रयोग किया जायगा। तथापि सचल पुलिस वाहन दुर्घटना या अग्निकाण्ड जैसी किसी अन्य आपदा में घायल व्यक्तियों को निकटतम चिकित्सालय पहुंचाएंगे।
- संदिग्ध अवस्था में पाए गए अथवा जनता द्वारा सुपुर्द किए गए संदिग्ध व्यक्ति को हिरासत में लेकर तत्काल स्थानीय थाने को सुपुर्द किया जायगा। सचल पुलिस वाहन का स्टाफ ऐसे संदिग्ध व्यक्ति को वाहन में बैठाने से पूर्व उसकी तलाशी लेने में मूलभूत सावधानियां बरतेगा।
- यदि रात्रि के समय(2200 से 0500 बजे) सड़क पर किसी वाहन के खराब होने की सूचना प्राप्त होती है तो सचल पुलिस वाहन द्वारा उसमें सवार व्यक्तियों को निकटतम वर्कशॉप, पेट्रोल पम्प अथवा उनके आवास तक पहुंचने में सहायता करनी चाहिए।
- दिन या रात्रि में किसी भी समय यदि कोई महिला/लड़की किसी सड़क अथवा निर्जन स्थान पर किसी भी कारण से अकेली पड़ गई हो और वह पुलिस सहायता की मांग करती है तो सचल पुलिस वाहन द्वारा उसकी सहायता की जानी चाहिए और इस कार्य में निकटतम थाने से महिला आरक्षियों की सहायता ली जानी चाहिए।
- सचल पुलिस वाहन के स्टाफ का रवैया सक्रिय रूप से विपदाग्रस्त लोगों की सहायता करने का होना चाहिए
- सचल पुलिस वाहन के स्टाफ के कार्यमुक्त होने व कार्यभार ग्रहण करने का विवरण लॉगबुक में अंकित किया जाना चाहिए तथा इस पर कार्यमुक्त होने व कार्यभार ग्रहण करने वाले स्टाफ द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए।
- सचल पुलिस वाहन के स्टाफ को चुस्त–दुरूस्त रहना चाहिए।

<u>नियंत्रण कक्ष मुख्यालय(सीआरएचक्यू) स्टाफ के कार्य</u>

- नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में काल प्राप्तकर्ताओं(100 नम्बर लाईन), कम्प्यूटर व सीसीटीवी परिचालकों व सीएडी परिचालकों के रूप में काफी संख्या में आरक्षीगण नियुक्त होंगे। यह आरक्षीगण यथासम्भव कम्प्यूटर की पृष्ठभूमि वाले अथवा इस कार्य में विशेष रूचि प्रदर्शित करने वाले होंगे।
- इनके अतिरिक्त ए.एस.आई.(एम) पद के लिपिकवर्ग कर्मचारियों द्वारा नियंत्रण कक्ष मुख्यालय के इंग्लिश आफिस व लिपिकीय इकाई का कार्य देखेंगें।
- यह सभी निरीक्षक पाली–प्रभारी व पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) के अधीन होंगे।

<u>सहायक रेडियो अधिकारी(एआरओ) के कार्य</u>

- यह दूरसंचार उपकरणों एवं दूरसंचार स्टाफ के प्रभारी हैं तथा निम्नलिखित कार्यों का सम्पादन करते हैं–

(16)

- काल प्राप्तकर्ताओं, काल सम्प्रेषकों व अन्य स्टाफ को नियमित रूप से ब्रीफ एवं प्रशिक्षित करना
- दूरसंचार स्टाफ पर नियंत्रण रखना, पाली–प्रणाली सुनिश्चित करना और उनकी कार्यमात्रा व दक्षता स्तर पर दृष्टि रखना
- यह सुनिश्चित करना की सभी उपकरण ठीक एवं कार्य करने की स्थिति में हैं तथा उनका समुचित अनुरक्षण किया जा रहा है
- अपर पुलिस अधीक्षक(पीसीआर) एवं पुलिस महानिरीक्षक तकनीकी(पुलिस रेडियो मुख्यालय) को नियमित रूप से ब्रीफ करना व उन्हें आवधिक आख्याएं प्रेषित करना
- नये उपकरण प्राप्त करने अथवा उपकरणों के निष्प्रयोज्यीकरण में कठिनाई आने पर उनसे सम्पर्क करना
- क्षेत्र में भ्रमण कर सचल पुलिस वाहनों के वायरलेस उपकरणों की जांच करना
- लॉग–बुक एवं अन्य अभिलेखों का समुचित अभिलेखीकरण एवं रख–रखाव सुनिश्चित करना
- जनपदीय पुलिस नियंत्रण कक्ष तथा ज़ोन/रेंज व मुख्यालय पुलिस महानिदेशक तथा अन्य जनपदों के नियंत्रण कक्षों के मध्य सटीक समन्वय सुनिश्चित करना
- रेडियो भण्डार एवं रेडियो कार्यशालाओं का समुचित कामकाज सुनिश्चित करना

<u>काल प्राप्तकर्ताओं(call taker) के कार्य</u>

- नियंत्रण कक्ष मुख्यालय में प्राप्त प्रत्येक कॉल कॉलिंग नम्बर, दिनांक, समय, स्थान एवं घटना के विवरण सहित इलेक्ट्रानिक रूप से रिकार्ड की जायगी
- कॉल करने वाले का नम्बर एवं पता कॉलर–आईडी एवं कम्प्यूटर स्क्रीन पर स्वयमेव प्रदर्शित होगा। कॉल प्राप्तकर्ता मानचित्र पर घटनास्थल, स्थल पहचान चिन्ह एवं क्षेत्र में निकटतम सचल पुलिस वाहन को चिन्हित करेगा
- तदोपरान्त वह पूरी सचल पुलिस वाहन एवं सम्बन्धित थाने को सम्प्रेषित किए जाने हेतु काल सम्प्रेषक को तत्काल हस्तगत कराएगा
- जघन्य अपराध से सम्बन्धित सूचना पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) को भी प्रेषित की जायगी
- कॉल–प्राप्तकर्ता को विनम्र, शिष्ट एवं सहायता करने वाला होना चाहिए। सदैव यह ध्यान रखना आवश्यक है कि कॉल करने वाला अधिकांशतः व्याकुल, क्रोधित अथवा सदमे की स्थिति में होता है। उससे आश्वस्त करने वाले सहायतापूर्ण शब्दों में सहानुभूतिपूर्वक बात करनी चाहिए। इसके लिए उसकी बात धैर्यपूर्वक सुनकर दोहराने के लिए कहना चाहिए।
- बार–बार आने वाली कॉल्स की उपेक्षा नहीं की जानी चाहिए अपितु उन्हें धैर्यपूर्वक सुनना चाहिए जब तक कि यह निश्चित न हो जाय कि यह शरारतपूर्ण अथवा चकमा देने वाली सूचना है। यह माना जा सकता है कि घोर विपत्ति में पड़ा व्यक्ति बार–बार कॉल कर रहा हो। ऐसी कॉल्स की जानकारी पुलिस उपाधीक्षक(पीसीआर) को भी दी जायगी
- बम रखा होने से सम्बन्धित छद्म–कॉल्स के प्रकरणों में कॉल करने वाले नम्बर की छानबीन की जायगी और नम्बर की आईडी गलत पाए जाने पर उसे सर्विलान्स पर रख कर कॉल करने वाले व्यक्ति का पता लगाया जायगा। ऐसे व्यक्ति का पता लगने पर उसे स्थानीय थाने पर ले जाकर संयुक्त पूछताछ की जायगी तथा वैधानिक कार्यवाही की जायगी

- विद्यालयों एवं महाविद्यालयों से महिलाओं से छेड़छाड़ के सम्बन्ध में प्राप्त कॉल्स को अपेक्षित महत्व दिया जाना आवश्यक है

नोटः कॉल सेण्टर के लिए परिचालकों का चयन कम्प्यूटर टंकण की जानकारी, प्रीतिकर वाणी, दोषविहीन श्रवण क्षमता और जनपद के भूगोल की अच्छी जानकारी आदि विशेषताओं को देख कर किया जायगा। प्रशिक्षण द्वारा इन विशेषताओं का अग्रेतर सुदृढ़ीकरण आवश्यक है।

काल सम्प्रेषकों(call dispatchers) के कार्य

- कॉल–प्राप्तकर्ता से प्राप्त इलेक्ट्रानिक चालान को काल–सम्प्रेषक अपने कम्प्यूटर के डिजिटल मैप पर खोलेगा। वह घटनास्थल के निकटतम सचल पुलिस वाहन को चिन्हित करेगा और प्राप्त सूचना को उसे अग्रसारित करेगा।
- साथ ही वह स्थानीय पुलिस को घटनास्थल पर रवाना किए जाने के उद्देश्य से सम्बन्धित थाने तथा स्थायी आदेश(एसओपी) के अनुरूप सर्वसम्बन्धित को सूचित करेगा
- आपात् स्थिति अथवा पीछा करने के मामलों जिसमें अतिरिक्त बल नियुक्त कए जाने की आवश्यकता हो, सम्प्रेषक द्वारा अतिरिक्त सचल पुलिस वाहन मौके पर भेजे जांएगे
- इन वायरलेस आपरेटरों द्वारा घटनास्थल पर सचल पुलिस वाहन भेजने का कार्य अत्यन्त शीघ्रता एवं विवेकपूर्ण ढंग से किया जाना चाहिए। प्राप्त कॉल की गम्भीरता से प्रभावित हुए बिना उन्हें अपना संतुलन बनाए रखना आवश्यक है। सन्देशों को त्वरित गति से एवं त्रुटिविहीन रूप से प्रेषित किया जाना आवश्यक है
- कॉल–सम्प्रेषक प्रत्येक कॉल के सम्बन्ध में हो रही कार्यवाही का अनुगमन करेंगे जब तक कि कॉल निक्षेपित न हो जाय। वह यह सुनिश्चित करेंगे कि सचल पुलिस वाहन स्टाफ द्वारा सही प्रकार से कार्यवाही रिपोर्ट फाईल की गई है। मोबाईल डाटा टर्मिनल उपलब्ध होने की दशा में कार्यवाही रिपोर्ट इलेक्ट्रानिक वॉयस लॉग के रूप में हो सकती है जिसे सम्भरित किया जायगा

नोटः व्यावसायिकता की दृष्टि से कॉल–सम्प्रेषक को कम्प्यूटर कार्य में दक्ष होना तथा जीपीएस व जीआईएस प्रणाली की अच्छी जानकारी होना आवश्यक है। साथ ही उन्हें जनपद की भूतल–संरचना व भौगोलिक स्थिति की अच्छी जानकारी होनी चाहिए। प्रशिक्षण द्वारा इन विशेषताओं का अग्रेतर सुदृढ़ीकरण भी आवश्यक है।

विधि–विज्ञान इकाई के कार्य

- निर्देश प्राप्त होने पर तत्काल घटनास्थल पर पहुंच कर साक्ष्य एकत्र करना
- सचल विधि–विज्ञान वाहन को आवश्यक विधि–विज्ञान उपकरणों, साज–सामान, कैमरा एवं उपलब्ध जन–शक्ति सहित तैयारी की स्थिति में रहना

परिवहन अनुभाग के कार्य

- पुलिस उपाधीक्षक (पीसीआर) के अधीन निरीक्षक(एमटी) परिवहन अनुभाग के प्रभारी होंगे
- उप निरीक्षक(एमटी), एचसी(एमटी) एवं चालकों के कार्य का पर्यवेक्षण
- वाहनों के रख–रखाव, मरम्मत एवं हिस्ट्री–शीट के रख–रखाव का पर्यवेक्षण
- पीओएल बजट कार्य एवं इससे सम्बन्धित अभिलेखों के रख–रखाव का पर्यवेक्षण

(18)

- वाहनों की नियमित देखभाल सुनिश्चित करना तथा यह सुनिश्चित करना की सभी वाहनों को निवारक रखरखाव हेतु बारी–बारी रूप से ड्यूटी से ऑफ रखा जाय
- लापरवाह चालकों के सम्बन्ध में पुलिस उपाधीक्षक (पीसीआर) को अवगत कराना
- पुराने वाहनों को निष्प्रयोज्य घोषित कर नये वाहन प्राप्त करने की प्रक्रिया समय से सुनिश्चित करना
- वाहनों की समुचित रूप से पेण्टिंग, उनका बीकन, सायरन व पीए सिस्टम आदि से सुसज्जित होना तथा उनका चालू हालत में होना सुनिश्चित करना

जनपदीय पुलिस अधीक्षक की भूमिका

- कार्य दक्षता, कार्यपरक परिणाम एवं वित्तीय/तकनीकी पहलुओं के दृष्टिकोण से पीसीआर का सम्पूर्ण नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण
- स्टाफ की चुस्त वेषभूषा एवं कार्यपरक सजगता सुनिश्चित करने हेतु सीआरएचक्यू एवं सचल वाहनों का अचानक निरीक्षण
- पीसीआर के उच्चीकरण एवं उन्नयन हेतु प्रयास
- अपराध निवारण के दृष्टिकोण से सचल वाहनों की बीट्स एवं स्थिर लोकेशन्स में परिवर्तन की आवश्यकता का समय–समय पर पुनरीक्षण

वरिष्ठ अधिकारियों की भूमिका

- समय–समय पर भ्रमण कर पीसीआर का निरीक्षण, कार्य–प्रणाली में विद्यमान कमियों को चिन्हित करना एवं जनपदीय पुलिस अधीक्षकों को अपेक्षित परिवर्तन किए जाने हेतु निर्देशित करना
- पीसीआर स्टाफ को प्रशासनिक, वित्तीय एवं तकनीकी उपायों से बेहतर एवं निर्बाध कार्य प्रणाली हेतु मार्गदर्शन एवं समर्थन प्रदान करना

संलग्नः स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर (परिशिष्ट–1)

18/1/14

(रिज़वान अहमद)
पुलिस महानिदेशक
उत्तर प्रदेश.

सं.दिनांकः DG- परिपत्र सं० : 5/2014
Dt = 18-01-2014.

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित –

1. प्रमुख सचिव (गृह)
2. समस्त पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश
3. प्रबन्ध निदेशक, उत्तर प्रदेश आवास निगम
4. निदेशक, सतर्कता अधिष्ठान
5. समस्त अपर पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश(अपर पुलिस महानिदेशक, पुलिस मुख्यालय उत्तर प्रदेश/प्रशिक्षण निदेशालय व पुलिस रेडियो मुख्यालय, उ0प्र0 को छोड़कर)
6. अपर पुलिस महानिदेशक, पुलिस मुख्यालय, उत्तर प्रदेश को इस आशय से कि उपरोक्त नियंत्रण कक्षों के लिए आवश्यक वाहन, उपकरण, निर्धारित वर्दी के सम्बन्ध में अग्रिम आवश्यक कार्यवाही हेतु ।
7. अपर पुलिस महानिदेशक, पुलिस रेडियो मुख्यालय, उ0प्र0 को इस आशय से कि उपरोक्त सभी नियंत्रण कक्षों के सिस्टम इन्ट्रीग्रेटर, स्टैण्डिंग आर्डर व स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीज़र के

अनुसार साफ्टवेयर तैयार करने हेतु ।

8. अपर पुलिस महानिदेशक, पुलिस प्रशिक्षण निदेशालय, उ0प्र0 को इस आशय से कि स्टैण्डिंग आर्डर व स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीज़र के अनुसार उपरोक्त सभी नियंत्रण कक्षों पर तैनात कर्मचारियों के प्रशिक्षण के सम्बन्ध में कार्यवाही हेतु ।
9. समस्त पुलिस उप महानिरीक्षक, उत्तर प्रदेश
10. वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक लखनऊ, कानपुर, इलाहाबाद, ग़ाज़ियाबाद
11. अभिलेख शाखा/उ.प्र.पुलिस मुख्यालय (10 प्रतियां)

पुलिस कण्ट्रोल रूम हेतु स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर

पुलिस कण्ट्रोल रूम में प्राप्त होने वाली सूचनाओं पर प्रारम्भिक तथा त्वरित रूप से कार्यवाही हेतु यह कार्य योजना तैयार की गयी है जिसके अन्तर्गत कण्ट्रोल रूम द्वारा तत्काल घटनास्थल पर पीसीआर मोबाइल भेजने, घटना की पुष्टि करने, सभी सम्बन्धित को सूचित करने, घटना स्थल को सुरक्षित रखने, मौके पर स्थानीय पुलिस के आगमन तक आवश्यक कार्यवाही तथा शांति व्यवस्था बनाये रखने और स्थानीय पुलिस द्वारा स्थिति को नियंत्रण में लेने के उपरान्त वहां से प्रस्थान करना इसके मुख्य उद्देश्य है ।

पुलिस कण्ट्रोल रूम में प्राप्त कॉल्स मुख्यतः निम्न 12 घटनाओं से सम्बन्धित होती हैं :

1. आतंकवादी हमला व बम धमाका
2. धमाका (पटाखा फैक्ट्री/गैस सिलेण्डर ब्लास्ट आदि):–
3. साम्पद्रायिक दंगा
4. आग लगना
5. गम्भीर सड़क दुर्घटना
6. हत्या
7. डकैती
8. बलात्कार
9. लूट
10. छिनैती (ट्रक/कार/दो पहिया वाहन छिनैती)
11. हत्या का प्रयास
12. अपहरण

1.आतंकवादी हमला व बम धमाका :–

इस शीर्षक में आपराधिक घटना की सूचना कण्ट्रोल रूम में प्राप्त होने पर घटना के नियंत्रण, शांति व्यवस्था एवं अन्य कार्यवाही हेतु निम्नानुसार उत्तरदायित्व होगा :–

1– ड्यूटीरत ऑपरेटर एवं प्रभारी कण्ट्रोल रूम के कर्तव्य :

1. आपरेटर आतंकवादी हमला/बमधमाका की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें। **इसके साथ–साथ सम्बन्धित थाना प्रभारी को तत्काल सूचित करेगा ।**
2. ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि को घटनास्थल पर पहुँचने के लिए निर्देशित करेगा ।
3. कॉलर आईडी की सहायता से सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।
4. पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर भेजकर सूचना की पुष्टि करेंगें।
5. ऑपरेटर सुपरवाइजर को सूचित करेगा और समस्त सम्बन्धित संसाधनों को घटनास्थल पर भेजने का निर्देश देगा ।

6. घटना में यदि किसी वाहन का प्रयोग हुआ है तो सीमावर्ती जनपदों/सीमा पर लगे पिकट्स, यातायात पुलिस तथा रेंज/जोन कण्ट्रोल को सूचना देंगें ।
7. घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा।
8. यथा आवश्यक घटना स्थल पर एम्बूलेंस व अन्य पीसीआर मोबाइल को पहुँचने हेतु निर्देशित करेगा ।
9. तत्पश्चात् ऑपरेटर घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।
10. घटनास्थल की स्थिति की रिपोर्ट एसएमएस द्वारा सभी सम्बन्धित अधिकारियों को प्रेषित करेगा ।
11. तत्पश्चात् कार्य सूची में सभी कार्यों के पूर्ण होने की प्रविष्टि करेगा।
12. केन्द्रीय उद्घोषणा द्वारा अन्य स्थलों पर इस तरह की घटना की पुनरावृत्ति रोकने हेतु सतर्क रहने का प्रसारण किया जाय।

घटना की पुष्टि होने के बादे प्रभारी कण्ट्रोल रूम द्वारा निम्न को सूचना दी जायेगी :–

1. थाना प्रभारी, चौकी प्रभारी, क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक नगर/देहात, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, जिलाधिकारी, उपजिलाधिकारी, पुलिस उपमहानिरीक्षक, परिक्षेत्र, पुलिस महानिरीक्षक, जोन
2. पीसीआर मोबाइल तथा उनके पर्यवेक्षक अधिकारी
3. जनपदीय क्यू0आर0टी0
4. पुलिस उपाधीक्षक, जनपदीय क्राइम ब्रान्च
5. बम निरोधक दस्ता (बी0डी0एस0)
6. कण्ट्रोल रूम फोरेन्सिक यूनिट
7. डाग स्क्वाड
8. एम्बूलेंस
9. अभिसूचना इकाई
10. फायर ब्रिगेड (टेलीफोन नं0)
11. डिजास्टर मैनेजमेंट टीम (टेलीफोन नं0)
12. अस्पताल (टेलीफोन नं0)
13. नागरिक सुरक्षा/स्वयं सेवी संगठन (टेलीफोन नं0)
14. आर्मी/एयरफोर्स कण्ट्रोल (केवल आतंकवादी घटना के सम्बन्ध में)(टेलीफोन नं0)
15. जी0आर0पी0 (टेलीफोन नं0)
16. रोडवेज (टेलीफोन नं0)
17. एयरपोर्ट (केवल आतंकवादी घटना के सम्बन्ध में)(टेलीफोन नं0)
18. मुख्यालय पुलिस महानिदेशक कण्ट्रोल (टेलीफोन नं0)
19. होम कण्ट्रोल (टेलीफोन नं0)
20. इण्ट कण्ट्रोल (टेलीफोन नं0)
21. ए0टी0एस0 कण्ट्रोल (केवल आतंकवादी घटना के सम्बन्ध में)(टेलीफोन नं0)

प्रभारी कण्ट्रोल रूम जनपद के सर्वसम्बन्धित पुलिस अधिकारियों के साथ उच्च स्तर पर घटना की सूचनाओं के सम्प्रेषण को वरिष्ठ पुलिस/पुलिस अधीक्षक के संज्ञान में रखेंगें ।

2– पुलिस कण्ट्रोल रूम मोबाइल के कर्तव्य :(पीसीआर मोबाइल)

सर्वप्रथम घटनास्थल पर पहुँचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल को सुरक्षित रखेंगें एवं वहीं रूककर निम्नलिखित कार्यवाही एवं सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेंगें :–

1. प्रभावित क्षेत्र से महिलाएं, बच्चों तथा बुजुर्ग व्यक्तियों को प्राथमिकता पर सुरक्षित बाहर निकालने की कार्यवाही ।
2. अतिरिक्त पुलिस बल के आने तक मोर्चा सम्भालना ।
3. घायल व्यक्तियों को निकट्तम अस्पताल पहुँचाना ।
4. घायलों की संख्या
5. इनमें पुरूष, महिलाओं तथा बच्चों की संख्या
6. घायलों की संख्या जिनको अस्पताल ले जाया गया तथा उस अस्पताल का नाम जहाँ ले जाया गया
7. शेष सभी पीसीआर मोबाइल घायलों को अस्पताल ले जायेंगें तथा
8. कण्ट्रोल रूम को गम्भीर रूप से घायलों तथा डिस्चार्ज किये जा चुके घायलों की वास्तविक संख्या से अवगत कराना ।
9. यह सुनिश्चित करना कि स्थानीय पुलिस के संज्ञान के बिना किसी घायल को डिस्चार्ज न किया जाय।
10. सभी घायल/मृत व्यक्ति के नाम व पता तथा उम्र ज्ञात कर कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध कराना ।

3– पुलिस कण्ट्रोल रूम पर्यवेक्षण अधिकारी के कर्तव्य:

पुलिस कण्ट्रोल रूम के पर्यवेक्षण अधिकारी अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस उपाधीक्षक, प्रभारी कण्ट्रोल रूम का निम्न उत्तरदायित्व होगा :

1. अपर पुलिस अधीक्षक कण्ट्रोल रूम तत्काल कण्ट्रोल रूम पहुँचकर नियंत्रण सम्भालेंगें ।
2. आवश्यकतानुसार निकट्तम पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर भेजकर सूचना की पुष्टि करेंगें।
3. सभी संसाधनों को सूचित करना सुनिश्चित करेंगें।
4. पुलिस उपाधीक्षक कण्ट्रोल रूम स्थिति के अनुसार घटनास्थल के आसपास स्थित पीसीआर मोबाइल, अन्य पुलिस बल तथा क्षेत्राधिकारी को घटनास्थल तथा पीसीआर मोबाइल को नजदीकी सरकारी अस्पताल पर भेजेंगें ।
5. यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(23)

6. सम्बन्धित क्षेत्राधिकारी घटनास्थल पर मौजूद रहते हुए उपर्युक्त निर्देशों का अनुपालन तथा हताहतों की संख्या आदि पर दृष्टि रखेंगें ।
7. यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।
8. एस0ओ0पी0 अनुसार सभी कार्य सम्पादित करना/कराना सुनिश्चित करेंगें ।
9. यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना।

2. धमाका (पटाखा फैक्ट्री/गैस सिलेण्डर ब्लास्ट आदि):–

(ए) आपरेटर धमाका की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) ऑपरेटर सुपरवाइजर को सूचित करेगा और समस्त सम्बन्धित संसाधनों को घटनास्थल पर भेजने का निर्देश देगा । पर्यवेक्षक व्यक्तिगत रूप से सभी संसाधनों को सूचित करना सुनिश्चित करेंगें।

(ई) ऑपरेटर काल को सुनिश्चित करने के उपरान्त संसाधनों को भेजेगा और उनके मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) यथा आवश्यक घटना स्थल पर एम्बूलेंस व अन्य पीसीआर मोबाइल को पहुॅचने हेतु निर्देशित करेगा ।

(जी) सबसे पहले घटनास्थल पर पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल पर ही रूककर निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेंगें :–

1. घायलों की संख्या
2. इनमें पुरूष, महिलाओं तथा बच्चों की संख्या
3. घायलों की संख्या जिनको अस्पताल ले जाया गया तथा उस अस्पताल का नाम जहॉ ले जाया गया
4. घटनास्थल को सुरक्षित रखना
5. शेष सभी पीसीआर मोबाइल घायलों को अस्पताल ले जायेंगें ।

(एच) प्रत्येक नजदीकी सरकारी अस्पताल में 1–1 पीसीआर मोबाइल खड़ी रहेंगीं जिनका कार्य होगा:–

1. कण्ट्रोल रूम को गम्भीर रूप से घायलों तथा डिस्चार्ज किये जा चुके घायलों की वास्तविक संख्या से अवगत कराना ।
2. यह सुनिश्चित करना कि स्थानीय पुलिस के संज्ञान के बिना किसी घायल को डिस्चार्ज न किया जाय।

(आई) थाना प्रभारी, क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को घटना के सम्बन्ध में एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचित करेगा । **इसी प्रकार से होम कण्ट्रोल व डीजीपी कण्ट्रोल एवं जिला मजिस्ट्रेट को दूरभाष/एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचना प्रेषित की जायेगी ।**

(23)

(जे) सम्बन्धित जिले के बम निरोधक दस्ते को सूचना देगा ।

(के) डाग स्क्वाड एवं क्राइम टीम को सूचना देगा ।

(एल) सम्बन्धित पुलिस स्टेशनों के सीसीटीवी कक्ष को सूचना करेगा ।

(एएम) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(ओ) घटनास्थल की स्थिति की रिपोर्ट एसएमएस द्वारा सभी सम्बन्धित अधिकारियों को प्रेषित करेगा ।

(पी) तत्पश्चात् कार्य सूची में सभी कार्यों के पूर्ण होने की प्रविष्टि करेगा।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

3. साम्प्रदायिक दंगा :–

(ए) आपरेटर साम्प्रदायिक दंगा की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि तथा घटनास्थल से उन ससाधनों को स्थलों पर पहुॅचने के लिए निकटतम् मार्ग से प्रदर्शित करेगा ।

(डी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(ई) कण्ट्रोल रूम द्वारा मौके पर लगाये गये संसाधनों के सम्बन्ध में जनपदीय पुलिस अधीक्षक/थाना प्रभारी को सूचना दी जायेगी।

(एफ)घटनास्थल पर सबसे पहले पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. झगड़े का कारण ।
3. मौके पर उपस्थित विभिन्न समुदाय के लोगों की अनुमानित संख्या
4. उनके पास उपलब्ध अस्त्र/शस्त्र
5. मौके की वर्तमान स्थिति
6. यदि कोई हताहत है तो उसकी संख्या और स्थिति
7. यदि घायल हैं तो किस अस्पताल में भेजा गया ।

(जी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी, प्रभारी यातायात को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुॅचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा । **इसी प्रकार से होम कण्ट्रोल व डीजीपी कण्ट्रोल एवं जिला मजिस्ट्रेट को दूरभाष/एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचना प्रेषित की जायेगी ।**

(एच) ऑपरेटर काल को सुनिश्चित करने के उपरान्त संसाधनों को भेजेगा और उनके मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(आई) थाना प्रभारी, क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को घटना के सम्बन्ध में एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचित करेगा ।

(जे) जनपद के समस्त कण्ट्रोल रूम तथा थाना प्रभारी/क्षेत्राधिकारी को घटना की सूचना देकर अपने–अपने क्षेत्र में सतर्कता रखने तथा किसी आकस्मिक स्थिति से निपटने के लिए पूर्ण रूप से तैयार रहने का निर्देश दिया जाएगा ।

1. तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।
2. घटनास्थल की स्थिति की रिपोर्ट एसएमएस द्वारा सभी सम्बन्धित अधिकारियों को प्रेषित करेगा ।
3. तत्पश्चात् कार्य सूची में सभी कार्यों के पूर्ण होने की प्रविष्टि करेगा।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप सें अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

4. आग लगना :–

(ए) आपरेटर आग लगने की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि को घटनास्थल पर पहुँचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) ऑपरेटर सुपरवाइजर को सूचित करेगा और समस्त सम्बन्धित संसाधनों को घटनास्थल पर भेजने का निर्देश देगा । पर्यवेक्षक व्यक्तिगत रूप से सभी संसाधनों को सूचित करना सुनिश्चित करेंगें।

(ई) ऑपरेटर काल को सुनिश्चित करने के उपरान्त संसाधनों को भेजेगा और उनके मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) यथा आवश्यक घटना स्थल पर एम्बूलेंस व अन्य पीसीआर मोबाइल को पहुँचने हेतु निर्देशित करेगा ।

(जी) सबसे पहले घटनास्थल पर पहुँचने वाली पीसीआर मोबाइलघटनास्थल पर ही रूककर निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेंगें :–

1. आग लगने का कारण (यदि ज्ञात हो)
2. मार्ग व्यवस्था तथा घटनास्थल के अनुसार बड़े/छोटे अग्निशमन वाहन के पहुँचने की स्थिति
3. यदि कोई घायल है तो उसकी संख्या
4. इनमें पुरूष, महिलाओं तथा बच्चों की संख्या
5. घायलों की संख्या जिनको अस्पताल ले जाया गया तथा उस अस्पताल का नाम जहॉ ले जाया गया
6. घटनास्थल को सुरक्षित रखना
7. घटनास्थल में यदि कोई फसा है तो उसे सुरक्षित बाहर निकालना
8. शेष सभी पीसीआर मोबाइल घायलों को अस्पताल ले जायेंगें ।

(एच) प्रत्येक नजदीकी सरकारी अस्पताल में 1–1 पीसीआर मोबाइल खड़ी रहेंगीं जिनका कार्य होगा:–

1. कण्ट्रोल रूम को गम्भीर रूप से घायलों तथा डिस्चार्ज किये जा चुके घायलों की वास्तविक संख्या से अवगत कराना ।

2. यह सुनिश्चित करना कि स्थानीय पुलिस के संज्ञान के बिना किसी घायल को डिस्चार्ज न किया जाय।

(आई) थाना प्रभारी, क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को घटना के सम्बन्ध में एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचित करेगा । **इसी प्रकार से होम कण्ट्रोल व डीजीपी कण्ट्रोल एवं जिला मजिस्ट्रेट को दूरभाष/एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचना प्रेषित की जायेगी ।**

(जे) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(के) घटनास्थल की स्थिति की रिपोर्ट एसएमएस द्वारा सभी सम्बन्धित अधिकारियों को प्रेषित करेगा ।

(एल) तत्पश्चात् कार्य सूची में सभी कार्यों के पूर्ण होने की प्रविष्टि करेगा।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

5. गम्भीर सड़क दुर्घटना :–

(ए) आपरेटर सड़क दुर्घटना की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) ऑपरेटर सुपरवाइजर को सूचित करेगा और समस्त सम्बन्धित संसाधनों को घटनास्थल पर भेजने का निर्देश देगा । पर्यवेक्षक व्यक्तिगत रूप से सभी संसाधनों को सूचित करना सुनिश्चित करेंगें।

(ई) ऑपरेटर काल को सुनिश्चित करने के उपरान्त संसाधनों को भेजेगा और उनके मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) यथा आवश्यक घटना स्थल पर एम्बूलेंस व अन्य पीसीआर मोबाइल को पहुॅचने हेतु निर्देशित करेगा ।

(जी) सबसे पहले घटनास्थल पर पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल पर ही रूककर निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेंगें :–

1. सड़क दुर्घटना का प्रकार (किस तरह दुर्घटना हुई)
2. मृतक/घायलों की संख्या
3. इनमें पुरूष, महिलाओं तथा बच्चों की संख्या
4. घायलों की संख्या जिनको अस्पताल ले जाया गया तथा उस अस्पताल का नाम जहॉ ले जाया गया
5. घटनास्थल को सुरक्षित रखना
6. शेष सभी पीसीआर मोबाइल घायलों को अस्पताल ले जायेंगें ।

(एच) प्रत्येक नजदीकी सरकारी अस्पताल में 1–1 पीसीआर वैन मोबाइल खड़ी रहेंगीं जिनका कार्य होगा:–

1. कण्ट्रोल रूम को गम्भीर रूप से घायलों तथा डिस्चार्ज किये जा चुके घायलों की वास्तविक संख्या से अवगत कराना ।
2. यह सुनिश्चित करना कि स्थानीय पुलिस के संज्ञान के बिना किसी घायल को डिस्चार्ज न किया जाय।

(आई) थाना प्रभारी, क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को घटना के सम्बन्ध में एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचित करेगा । **इसी प्रकार से होम कण्ट्रोल व डीजीपी कण्ट्रोल एवं जिला मजिस्ट्रेट को दूरभाष/एसएमएस/वायरलेस के माध्यम से सूचना प्रेषित की जायेगी ।**

(जे) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(के) घटनास्थल की स्थिति की रिपोर्ट एसएमएस द्वारा सभी सम्बन्धित अधिकारियों को प्रेषित करेगा ।

(एल) तत्पश्चात् कार्य सूची में सभी कार्यों के पूर्ण होने की प्रविष्टि करेगा।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

6. हत्या :–

(ए) आपरेटर हत्या की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, फायरब्रिगेड आदि को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुॅचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) एम्बूलेंस भेजेंगें ।

(जी) घटनास्थल पर सबसे पहले पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. मृतक/मृतकों का नाम व अन्य विवरण (यदि अज्ञात हैं तो हुलिया)
2. हत्यारों की संख्या तथा उनकी हुलिया
3. हत्या में यदि वाहन प्रयुक्त हुआ है तो उसका नम्बर, मेक, प्रकार
4. हत्यारों के भागने की दिशा
5. हत्या में प्रयुक्त अस्त्र/शस्त्र
6. मौके पर यदि हत्या की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
7. कानून व्यवस्था की स्थिति

(एच) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(आई) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(जे) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(के) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

(एल) यदि प्राथमिकता की काल 20 सेकेण्ड के अन्दर अटेण्ड नहीं की जाती है तो उसका सुपरवाइजर को अलार्म दिया जायेगा ।

(33)

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

7. डकैती :–

(ए) आपरेटर डकैती की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों को घटनास्थल पर पहुँचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुँचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) घटनास्थल पर सबसे पहले पहुँचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. डकैती कहाँ हुई है (मकान/दुकान/फैक्ट्री आदि)
2. यदि कोई हताहत हुआ है तो उसका विवरण ।
3. लूटे गये माल का विवरण
4. डकैतों की संख्या तथा उनकी हुलिया
5. घटना में यदि वाहन प्रयुक्त हुआ है तो उसका नम्बर, मेक, प्रकार
6. डकैतों के भागने की दिशा
7. घटना में प्रयुक्त अस्त्र/शस्त्र
8. मौके पर यदि घटना की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
9. कानून व्यवस्था की स्थिति

(एच) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(आई) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(जे) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(के) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

8. बलात्कार :–

(ए) आपरेटर बलात्कार की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस आदि को घटनास्थल पर पहुँचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुँचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ)घटनास्थल पर सबसे पहले पहुँचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. पीड़िता का नाम व अन्य विवरण
2. अभियुक्त/अभियुक्तों की संख्या तथा उनकी हुलिया
3. यदि घटना चलते वाहन में की गयी है तो प्रयुक्त हुए वाहन का नम्बर, मेक, प्रकार
4. अभियुक्तों के भागने की दिशा
5. मौके पर यदि घटना की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
6. कानून व्यवस्था की स्थिति

(जी) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(एच) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(आई) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(जे) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

(37)

9. लूट :–

(ए) आपरेटर लूट की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुॅचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) घटनास्थल पर सबसे पहले पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. लूट कहाँ हुई है (मकान/दुकान/फैक्ट्री आदि)
2. यदि कोई हताहत हुआ है तो उसका विवरण ।
3. लूटे गये माल का विवरण
4. लुटेरों की संख्या तथा उनकी हुलिया
5. घटना में यदि वाहन प्रयुक्त हुआ है तो उसका नम्बर, मेक, प्रकार
6. लुटेरों के भागने की दिशा
7. घटना में प्रयुक्त अस्त्र/शस्त्र
8. मौके पर यदि घटना की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
9. कानून व्यवस्था की स्थिति

(जी) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(एच) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(आई) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(जे) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

10. छिनैती (ट्रक/कार/दो पहिया वाहन छिनैती) :–

(ए) आपरेटर छिनैती की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुॅचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) घटनास्थल पर सबसे पहले पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. छिनैती कहाँ हुई है ।
2. कौन सा वाहन छीना गया है (वाहन का विवरण)।
3. लुटेरों की संख्या
4. किस प्रकार घटना की गयी है (वाहन को रोक/ओवरटेक कर)
5. यदि लुटेरों द्वारा वाहन का प्रयोग किया गया है तो उसका विवरण
6. यदि कोई हताहत हुआ है तो उसका विवरण ।
7. लुटेरों के भागने की दिशा
8. घटना में प्रयुक्त अस्त्र/शस्त्र
9. मौके पर यदि घटना की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
10. कानून व्यवस्था की स्थिति

(जी) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(एच) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(आई) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(जे) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी हैं तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

11. हत्या का प्रयास :–

(ए) आपरेटर हत्याके प्रयास की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों यथा– एम्बूलेंस, आदि को घटनास्थल पर पहुॅचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुॅचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) घटनास्थल पर सबसे पहले पहुॅचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. घायल/घायलों का नाम व अन्य विवरण (यदि अज्ञात हैं तो हुलिया)
2. अभियुक्तों की संख्या तथा उनकी हुलिया
3. घटना में यदि वाहन प्रयुक्त हुआ है तो उसका नम्बर, मेक, प्रकार
4. अभियुक्तों के भागने की दिशा
5. घटना में प्रयुक्त अस्त्र/शस्त्र
6. मौके पर यदि घटना की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
7. कानून व्यवस्था की स्थिति

(जी) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(एच) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(आई) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(जे) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

(एच) यदि प्राथमिकता की काल 20 सेकेण्ड के अन्दर अटेण्ड नहीं की जाती है तो उसका सुपरवाइजर को अलार्म दिया जायेगा ।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।

12. अपहरण :–

(ए) आपरेटर अपहरण की सूचना प्राप्त होने पर वह इसका संज्ञान लेकर तत्काल पीसीआर मोबाइल को घटनास्थल पर रवाना करेंगें।

(बी) ऑपरेटर घटनास्थल के आस–पास उपलब्ध संसाधनों को घटनास्थल पर पहुँचने के लिए निर्देशित करेगा ।

(सी) कॉलर आईडी की सहायता से ऑपरेटर सूचना देने वाले के नम्बर पर डायल कर घटना की पुष्टि करेगा ।

(डी) प्रभारी द्वारा तत्काल बीट/हलका अधिकारी को घटना तथा उसके महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी देकर घटनास्थल पर पहुँचने हेतु निर्देशित किया जायेगा । सुपरवाइजर द्वारा संज्ञान लेकर व्यक्तिगत रूप से सभी को सूचित किया जायेगा ।

(ई) घटनास्थल पर रवाना किये गये संसाधनों के मूवमेंट को मानचित्र पर अनुश्रवण करेगा ।

(एफ) घटनास्थल पर सबसे पहले पहुँचने वाली पीसीआर मोबाइल घटनास्थल से निम्नलिखित सूचनाएं कण्ट्रोल रूम को उपलब्ध करायेगी :–

1. अपहरण कहाँ हुआ है ।
2. किसका अपहरण हुआ है, हुलिया सहित ।
3. अपहरणकर्ताओं की संख्या
4. किस प्रकार घटना की गयी है (वाहन को रोक/ओवरटेक कर अथवा किसी स्थान से उठाकर)
5. यदि अपहरणकर्ताओं द्वारा वाहन का प्रयोग किया गया है तो उसका विवरण
6. यदि कोई हताहत हुआ है तो उसका विवरण ।
7. अभियुक्तों के भागने की दिशा
8. घटना में प्रयुक्त अस्त्र/शस्त्र
9. मौके पर यदि घटना की कोई प्रतिक्रिया है तो उसका विवरण
10. कानून व्यवस्था की स्थिति

(जी) तत्पश्चात् ऑपरेटर कार्यवाही की समाप्ति हेतु घटनास्थल की स्थिति/हालात की सूचना प्राप्त करेगा ।

(एच) हालात की सूचना थाना प्रभारी/पुलिस अधीक्षक को देगा ।

(आई) यदि अतिरिक्त अभिलेखीकरण की आवश्यकता है तो ऑपरेटर अपनी टिप्पणी अंकित करेगा । समाप्ति पर काल को मानीटरिंग हेतु सुपरवाइजर को अन्तरित किया जायेगा ।

(जे) आपरेटर द्वारा टास्क लिस्ट को घटना से हटाना ।

पर्यवेक्षण अधिकारी की भूमिका :–

(ए) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी सूचनाएं सम्बन्धित को प्राप्त हो गयी हैं और ऑपरेटर द्वारा व्यवस्थित रूप से अपना कार्य पूर्ण कर लिया गया ।

(बी) यदि सूचना प्राप्ति/सम्प्रेषण में ऑपरेटर द्वारा कोई कमी रह गयी है तो उसे नोट कर पुनः सम्बन्धित ऑपरेटर को उचित निर्देश सहित अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रेषित करेगा।

(सी)यदि सभी कार्य उचित रूप से सम्पादित हो गये हैं तो टास्क लिस्ट से घटना को हटाना ।