<u>1</u>

DIAL-100
SOP

ce@lafnX/k ce@ykokfjl
oLrq dh lwpuk

बम/संदिग्ध बम आदि की सूचना पर आव यक कार्यवाही मुख्यतः पुलिस विभाग से अपेक्षित है। अतः पीसीआर को यह जानकारी प्राथमिकता पर सभी सम्बंधित पुलिस आधिकारियों को भीघ्रता ीघ्र प्रेशित कर देना चाहिये।

<u>vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh</u>

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम, पता, घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एन्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना ।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान इत्यादि की जानकारी लेना।

3– उक्त कॉल को आपरेटर, मानीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉन्सफर कर देगा।

4– यदि कोई सूचनादाता अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो इसका सम्मान किया जाएगा और डिस्पेचर को उसकी पहचान के बिना जानकारी प्रेशित की जायेगी ।

5– प्रेस/ मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व **पी.सी.आर /एफ आर 0iu** धटनास्थल के लिए रवाना करने एवं सभी सम्बंधित अधिकारियों को अवगत करा देने आदि की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण में यह संदें ा चला जाये कि घटना/सूचना की गंभीरता का यथोचित संज्ञान लेते हुए आव यक कार्यवाही प्रारंभ की जा चुकी है। इससे दह ात का वातावरण निर्मित नहीं होने देने एवं अफवाहों को निरूत्साहित करने के प्रयास में भी सहायता प्राप्त होगी।

6– एक ही घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाएॅ भिन्न–भिन्न कालर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें एक ही आपरेटर को आंवटित (ईयरमार्क) करना इस दृश्टि से श्रेयस्कर होगा कि एक ही व्यक्ति समग्र जानकारी से अवगत होने से अधिक तर्कसंगत एवं प्रभावी ढंग से कार्यवाही करवा सकेगा ।

7– अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में एक अधिकारी उपलब्ध होना चाहिए ताकि सूचना को समझकर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके । ऐसे सूचनादाताओं के लिए यदि निः ुल्क डायल–100 नम्बर की जगह कोई स ुल्क लेन्डलाइन/मोबाइल नम्बर पीसीआर निरीक्षक को देकर रखा जाता है तो इससे सूचना के मर्म को भीध्र समझ कर आव यक त्वरित कार्यवाही कराने में सहायता प्राप्त होगी।

8– सूचनादाता के साथ ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिये।

9– उत्तेजना/आवे ा रहित लहजे में संवाद करना चाहिये ताकि सूचनादाता के स्तर पर ही दह ात का वातावरण निर्मित नहीं हो सके।

fMLispj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार अधिकारियों को तत्काल सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना
• निकटतम् डॉयल 100 वेन • जिला पीसीआर एवं जिला आपदा प्रबंधन अधिकारी • सिविलडिफेंस कमांडेड • निकटतम एम्बुलेंस • 108 कंट्रोल रूम • फायर बिग्रेड • थाना प्रभारी, यातायात प्रभारी • सीन आफ क्राइम मोबाइल • सीएसपी/ एसडीओपी • बीडीडीएस	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/ एसपी/ एएसपी • डीएम/एडीम • रेंज डीआईजी • राज्य आपदा प्रबंधन प्राधिकरण कंट्रोलरूम • जोनल आईजीपी	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी(कानून व्यवस्था) • पीआरओ, पीएचक्यू • कंट्रोलरूम

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आकलन करना।

3– घटना से संबंधित पूर्व निर्धारित सभी अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से तत्काल सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव /प्रमुख सचिव (गृह विभाग) को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

5– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा। चूँकि अन्य सूचनादाताओं से प्राप्त होने वाली सूचनाओ को सुचारू ढंग से प्राप्त करने के निहितार्थ डिस्पेचर से यह अपेक्षा करना व्यवहारिक नहीं होगा । यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

6– गंभीर कानून व्यवस्था की स्थिति उत्पन्न होने की स्थिति में कंट्रोलरूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएंगें। जिसे ध्यान में रखते हुए प्रभारी निरीक्षक द्वारा आव यकतानुसार अतिरिक्त आपरेटर तैनात करना होंगे।

7– प्राप्त सूचना की गंभीरता के परिपेक्ष्य में प्रभारी निरीक्षक को स्वयं आपरेटर का प्रभार ले लेना चाहिये ताकि घटना के सम्बंध में आव यक कार्यवाही प्राथमिकता पर समन्वित ढंग से कराई जा सके।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

1– घटनास्थल पहुॅचकर बम /संदिग्ध बम/ लावारिस वस्तु के आसपास से भीड़ को सुरक्षित दूरी तक हटाना।

2– पी.ए. सिस्टम के माध्यम से घटनास्थल के आसपास भी कोई अन्य अज्ञात बम की सम्भावना को देखते हुए न केवल सतर्क करना बल्कि ऐसी कोई संदिग्ध बमनुमा वस्तु देखने पर उसके निकट जाने के जोखिम को नहीं लेते हुए पुलिस को सूचित करना ताकि पुलिस द्वारा सावधानी पूर्वक बीडीडीएस के माध्यम से प्रतिरोधी कार्यवाही की जा सके।

3–. बम/ संदिग्ध बम/ लावारिस वस्तु/ के आसपास के क्षेत्र को कार्डन करना।

4– बम अथवा संदिग्ध वस्तु रिमोट कंट्रोल डिवाइस से सक्रिय होने वाला अथवा टाइमर युक्त भी हो सकता है जिसका विस्फोट उस बम को वहॉ लगाने वाले व्यक्ति द्वारा अपनी योजना के अनुरूप अधिकतम जनधन की हानि के उद्दे य से कर सकता है। अतः यह अत्याव यक है कि बम के स्थल को कार्डन करते समय लोगों को एवं स्वयं को भी बम की मारक रेंज /क्षेत्र से दूर रखा जाए।

5– बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु से किसी भी प्रकार की छेडछाड़ नहीं करना व न ही किसी को छेडछाड़ करने देना।

6– बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु को जांचने/परखने/ हटाने इत्यादि की कार्यवाही बी.डी.डी.एस. टीम द्वारा स्थानीय थाना प्रभारी के सहयोग से ही की जावेगी ।

7– यदि घटना स्थल पर पहुॅचने के पूर्व बम विस्फोट हो चुका हो तो जन सहयोग से उच्च प्राथमिकता पर 108 एम्बुलेंस अथवा उपलब्ध निजी वाहनों की सहायता से घायलों को निकाल कर ईलाज हेतु अस्पताल भेजना।

8–़ घटनास्थल को थानाप्रभारी एवं सीन आफ क्राइम मोबाइल के आने तक सुरक्षित रखना ताकि उन्हें सुसंगत साक्ष्य उठाने में सहायता प्राप्त हो सके।

9– आसपास का आवागमन सुरक्षित दूरी से यातायात प्रभारी की सहायता से डायवर्ट कर घटनास्थल को सुरक्षित रखना ।

10– बम के बारे में आधारहीन अथवा अर्द्वसत्य अफवाहें नही फैले इसके लिये पीसीआर प्रभारी को लोंगों को वास्तविकता से अवगत कराने में सक्रिय भूमिका निभाना चाहिये। इसके लिये ध्वनि विस्तारक (पी.ए.सिस्टम) का जो कि **पी.सी.आर /एफ आर 0U** में रहता है, उसका आव यकतानुसार उपयोग करना चाहिये।

11–़ बम पाये जाने की घटना सामान्यतः सनसनी एवं दह ात पैदाकर देती है इसमें पुलिस की पे ोवर त्वरित कार्यवाही के साथ मीडिया कर्मियों को भी इसके बारे में सुसंगत जानकारी अपेक्षित है ताकि धटना के बारे में तोड़ मरोड कर मिथ्या अथवा अर्द्वसत्य समाचारों का प्रचार/प्रसार ना हो सके। इसके फलस्वरूप असुरक्षा एवं जन आक्रो ा का वातावरण निर्मित हो सकता है। अतः **पी.सी.आर /एफ आर 0U** प्रभारी को मीडियाकर्मियों से ि ाश्टाचार पूर्वक पे ा होते हुए उन्हें घटना के संबंध में उतना विवरण अव य दे दिया जावे जिससे प्रकरण की विवेचना/आगामी जांच एवं सफलता पर कोई प्रतिकूल प्रभाव न पडे।

12– सुरक्षा एवं सतर्कता को ध्यान में रखते हुए नक्सल एवं दस्यु प्रभावित क्षेत्रों की सूची बनाकर क्षेत्र चिन्हित करना चाहिए। ऐसे चिन्हित क्षेत्रों से जब कोई बम/संदिग्ध वस्तु की सूचना प्राप्त होती है तो उन क्षेत्र में घटनास्थल पर पीसीआर वेन भेजने के पूर्व जिला पुलिस अधीक्षक से संपर्क स्थापित कर निर्दे ा प्राप्त करना चाहिए । ऐसे चिन्हित क्षेत्रों के लिए पुलिस अधीक्षकों द्वारा पृथक से एस.ओ.पी. तैयार की जाना चाहिए तथा उसी

एसओपी के अनुसार **पी.सी.आर /एफ आर OlU** /मोबाइल/फोर्स मूवमेंट कराना चाहिए।

QhMcd&24 ?kV LVV ihlhvkj f k¶V fujh{kd d nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि फ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित ध्यानपूर्वक अध्ययन कर की गई कार्यवाही कराने की पहल के साथ साथ निम्न बिंदुओं पर भी फीड़बेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/ पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है ?
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते हैं ?

2– उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh-,l-ih- d nkf;Ro

1& प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक दर्ज की जावेगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित भीघ्रता के साथ प्रसारित किया गया

था ?

- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही की गई है ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई ?
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से पुलिस संबंधित अतिरिक्त बिन्दु भाामिल किये जाना चाहिये ?
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी, एसपीओसी/ थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर /फर्स्ट रिस्पांस पीसीआर वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार अपेक्षित कु ालता से निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में पुलिस से सम्बंधित क्या बाधाऍं/समस्याएं आयीं ?
- जिला पुलिस में उपलब्ध संसाधनों में किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गई ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ, तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओं की जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस कार्यवाही की तत्परता व गुणवत्ता का आकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर OU**,पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम सीन आफ क्राईम मोबाइल, बीडीडीएस, फायर ब्रिगेड, पुलिस जिला आपदा प्रबंधन टीम, आर. आई. के मध्य आव यक कार्यवाही हेतु आपसी समन्वय स्थापित करना।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था /समुचित ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर अतिरिक्त बल एवं संसाधन भीध्र उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीध्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनिटरिंग करना
- राज्यस्तरीय कंट्रोलरूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है तथा सं ोधित प्रसारण पर पालन सुनि चत करेगा ।

3.– प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का आंतरिक अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना

4.– प्रकरण में पालन होने तक मॉनिटरिंग करना/ फॉलोअप करना ।

5– आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

6– आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkuk dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1& sूpना पर भीघ्र घटनास्थल पर पहुंचना।

2& घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3& थाना प्रभारी के आने के साथ ही स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु लता पूर्वक निर्वहन करना।

lcaf/kr Fkkuk izHkkjh ds drZO;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल–100) को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से अनुरोध कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं। सामान्यतः पीसीआर वेन को यथा ीघ्र मुक्त कर देना चाहिये ताकि यह वेन डॉयल–100 कंट्रोल रूम के निर्दे ानुसार अन्य घटनास्थलों पर भीघ्र रवाना हो सके।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u**_उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचें तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी. सी.आर /एफ आर 0।u**__की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से भी निवेदन किया जा सकता है।

5– थाना प्रभारी यह प्रयास करे कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** को भीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** अन्य काल पर रवाना हो सके।

6– यदि थाना प्रभारी कहीं व्यस्त है तो भी वहां का दायित्व अपने अधीनस्थ आधिकारी को सौप कर खुद बम की सूचना वाले घटनास्थल पर आकर कार्यवाही अपने जिम्मे ले लेगा।

7–घटनास्थल पर बम विस्फोट से पहले बम पाये जाने की स्थिति में इसी प्रकार बी.डी.डी.एस की सहायता से निश्क्रिय करने तथा लोगों को घटनास्थल से हटाने की कार्यवाही प्राथमिकता के आधार पर पूर्ण करना चाहिये। बम के बारे में यह सावधानी बरतना इसलिए जरूरी है कि बिना फटा बम कहीं किसी टाईम डिवाइस अथवा रिमोट कंट्रोल से बदमा ों द्वारा सक्रिय होने वाला न हो।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;lokgh

1–घटना चूंकि हस्तक्षेप योजना अपराध है इसलिये प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2–एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3–घटना में यदि कोई मृत /घायल/ पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से

भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4–फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

6–प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lh,lih@,lMhvksih ds drZR;

1–फर्स्ट रिस्पांस टीम (पीसीआर डायल–100 वेन) जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/ एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे,व 24 घंटे में अधतन जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज करना ।

2– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद नि देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

3– बम (फटे/बिना फटे बम) पाये जाने की घटना सनसनी खेज होने के साथ–साथ दह त का वातावरण भी निर्मित कर सकती है इससे भीघ्र – अति ीघ्र पे ेवर दक्षता से निपटने के लिये सीएसपी/एसडीओपी को भी स्वयं घटनास्थल पर तत्काल पहुंचना चाहिये।

4– घटनास्थल पर बी.डी.डी.एस./सीन आफ क्राइम मोबाइल एवं अन्य संबंधित विभागों की टीम भीघ्र पहुंच जाये इसके लिये वे समन्वय स्थापित कर इन्हें भीघ्र पहुंचाए।

5– बम बनाने एवं उसकों जन धन की हानि के उददे य से कहीं लगाने की घटना अत्यंत गंभीर अपराध की श्रेणी में आता है अतः इसकी विवेचना का पर्यवेक्षण कर पतारसी में अपना योगदान प्रदान करें।

6– इस घटना के संबंध में कोई असामान्य पहलू दृश्टिगोचर होता है तो प्रकरण की पे ेवर (उच्च गुणवत्ता की) विवेचना सी.आई.डी. से करवाना बेहतर होगा ताकि बम बनाने/रखने वाले सभी जिम्मेदार आरोपीगणों का पर्दाफा ाकर उनके विरूध्द समुचित वैधानिक कार्यवाही सुनि चत की जा सके।

7–घटना से संबंधित कोई अफवाहें न फैले इसलिये घटना की समुचित ब्रीफिंग मीडिया के माध्यम से कर दे ताकि कोई बड़ा चढ़ाकर मिथ्या जानकारी जन साधारण को गुमराह/उत्तेजित न कर सकें।

<u>i|fyl v/kh{kd d| dr0;</u>

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/ अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/ थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा/निर्दे ा/मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे

3– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं।

- घटना/ प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी सं ोधन/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि सं ोधन /अपडेट करने की आव यकता है तो उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 धंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।
- बम पाये जाने की घटना मे बीडीडीएस,सीन आफ क्राइम वेन स्नीफर डॉग के साथ साथ आपदा प्रबंधन तथा सिविल डिफेंस के वि ोशज्ञ अपेक्षित सहायता एवं योगदान प्रदान कर सकते है अतः पुलिस अधीक्षक समन्वय स्थापित कर इन सभी को भीघ्र घटनास्थल पहुंचाने का कार्य करना चाहिये।
- बम विस्फोट अथवा बम रखने की घटना गंभीर अपराध की श्रेणी में आती है। इसमें आतंकवादी संलिप्तता का पहलू भी महत्वपूर्ण होता है। इससे होने वाली जन धन की हानि तथा उत्पन्न होने वाली असुरक्षा की भावना का उचित संज्ञान लेते हुए पुलिस अधीक्षक को ऐसे प्रत्येक प्रकरण की विवेचना पे ोवर दक्षता से करानी चाहिये ताकि प्रत्येक प्रकरण के अपराधियों का पर्दाफा ा करके उनके विरूध समुचित वैधानिक कार्यवाही तुरंत सम्पन्न करानी चाहिये । अवा यकता होने पर एसटीएफ , आतंकवाद विरोधी दस्ते एवं सीआईडी की सहायता भी समय पर प्राप्त कर लेनी चाहिये। सफल विवेचना के आधार पर ही ऐसी घटनाओं की पुनरावृति पर प्रभावी अंकु ा लगाया जा सकता है। अतः पुलिस अधीक्षक को इस बिंदु पर वि ोश घ्यान देना चाहिये।

<u>2</u>

DIAL-100
SOP

Pkuko vijk/k lc/kh ?kVukvk dh lpuk

लोक सभा तथा विधान सभा चुनाव की अधिसूचना जारी होने के उपरांत चुनाव ड्यूटी पर तैनात समस्त पुलिस एवं प्र ाासन का अमला तुरंत प्रभाव से चुनाव आयोग के अधीन हो जाता है। उन सभी के सामुहिक योगदान का मुख्य उदेदे य यह होता है कि चुनाव निश्पक्ष एवं भाांतिपूर्वक ढंग से सम्पन्न कराया जा सकें। चुनाव आयोग को इस निहितार्थ कई वि ोशाधिकार संविधान के अधीन प्राप्त होते है। अतः चुनाव प्रक्रिया में सम्मिलित अधिकारी कर्मचारियों द्वारा लापरवाह एवं त्रुटिपूर्ण व्यवहार/ आचरण प्रद ित करने पर चुनाव आयोग को ऐसे आधिकारी वि ोश को अन्यत्र स्थानांतरित करने के साथ–साथ अनु ाासनात्मक कार्यवाही प्रारंभ कराने का अधिकार भी प्राप्त है । चुनाव आयोग यह कार्य पुलिस एवं प्र ाासन के साथ–साथ अपने स्तर पर वरिश्ठ अधिकारियों को स्वतंत्र पर्यवेक्षक नियुक्त करके सुनि चित कराता है। पीसीआर के समस्त अमले को भी स्वतंत्र निश्पक्ष भाांतिपूर्वक चुनाव सम्पन्न कराने के इस वृहघ्द उद्दे य की पूर्ति के लिए अपने–अपने स्तर पर अपेक्षित सहयोग पूर्ण व्यवसायिक दक्षता एवं तत्परता से प्रदान करना चाहिये। इसमें पुलिस द्वारा की जाने वाली कार्यवाही अति महत्वपूर्ण होती है।

vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम,पता, घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित अतिरिक्त सुसंगत ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,मतदाताओं को मतदान करने से रोकना,धमकाना,मतदान केन्द्र पर कब्जा कर लेने इत्यादि की जानकारी लेना।

3– उक्त कॉल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉसफर कर देगा।

4– प्रेस/ मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा संबंधित अधिकारियों को कार्यवाही हेतु सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि आमजन में यह संदे ा जा सके कि भाासकीय तंत्र घटना का समुचित संज्ञान लेकर आव यक कार्यवाही हेतु सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी घटना से निपटने हेतु भेजे गये फील्ड अधिकारी द्वारा प्रदान की जावेगी।

5– एक ही घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाऍ कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे व्यवहारिक करना चाहिये इस हेतु ि ाफ्ट प्रभारी निरीक्षक द्वारा पहल करके त्वरित कार्यवाही कराना चाहिये।बेहतर होगा कि इसे एक ही आपरेटर द्वारा ग्रहण कर समग्र तस्वीर दिमाग में रखते हुये सूचनाओं पर तर्कसंगत ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही करायी जायें। प्रभारी निरीक्षक को ऐसे अवसर पर यथोचित मार्गद र्न प्रदान करना चाहिये।

6– कंट्रोल रूम आपरेटर द्वारा सूचनादाता से आव यक रूप से ि ाश्ट एवं सौम्य ढंग से ही वार्तालाप/संवाद करना चाहिये।
7– उत्तेजना रहित एवं आवे ा रहित लहजे में सूचनादाता से सूचना को ग्रहण करना एवं तत्प चात उस पर आव यक कार्यवाही करवाना ।

fMLipj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1–घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न तालिका के अनुसार अधिकारियों को तत्काल सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना
• निकटतम् डॉयल 100 वेन • जिला पीसीआर निकट्तम एम्बुलेंस • 108 कंट्रोल रूम • थाना प्रभारी, • जिला निर्वाचन अधिकारी • सीएसपी/ एसडीओपी • जिला निर्वाचन अधिकारी	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/एसपी /एएसपी • डीएम/एडीम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी	• एसएसआर • एडीजी(गुप्तवार्ता)

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर धटना की गंभीरता का आंकलन करना।
3– घटना से संबंधित पूर्व से निर्धारित सभी अधिकारियों को ग्रुप मेल से सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्ति मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

5– विभिन्न विरोधी दलों के प्रत्या ी तथा उनके समर्थक चुनाव के दौरान मतदाताओं को प्रलोभन देने धमकाने एवं उकसाने के कृत्यों में भी कभी–कभी सम्मिलित हो जाते हैं। इस प्रकार की कोई सूचना होने पर पीसीआर वेन प्रभारी घटनास्थल पर पहुंचकर चुनाव प्रचार में निशिद्व आचरण करने वाले राजनीतिक कार्यकर्ताओं के विरूद्व तत्काल वैधानिक कार्यवाही कराएंगे। इस हेतु उन्हे संरक्षण/ अभिरक्षा में लेकर स्थानीय थाना प्रभारी के आने पर उसे सौंप देंगे जो उनके विरूद्व विधिवत कार्यवाही करेंगे।

6– घटनास्थल पर यदि भाराब, रूपये, एवं अन्य वस्तुऐं (वस्त्र,टीवी,सायकल आदि) बांटने की सूचना होने से पी.सी.आर वेन प्रभारी को वहां पहुंचने पर ये वस्तुऐं बॅटती हुई दिखती है तो वस्तुऐं बांटने वाले को कब्जे में लेकर तथा बांटी जा रही आपत्तिजनक वस्तुऐं विधिवत थाना प्रभारी को घटनास्थल पर आने पर अग्रिम वैधानिक कार्यवाही हेतु सौंप देना चाहिये।

7– बिना नंबर की गाड़ी अथवा प्रत्या ी को अधिकृत संख्या से अधिक गाडियों की सूचना मिलने पर ऐसी गाडीयां जप्त कर थाना प्रभारी के माध्यम से कार्यवाही कराना चाहिये।

8– लाठियां,पत्थर अवैध हाथियार एवं विस्फोटक का संग्रहण भी कुछ आपराधिक प्रवृति वाले प्रत्या ी आव यकतानुसार विरोधी दलों के प्रत्या ी के विरूद्व इस्तेमाल करते है। ऐसी सूचना प्राप्त होने पर पीसीआर वेन प्रभारी इन खतरनाक अस्त्र/ ास्त्र से लैस व्यक्तियों को हिरासत में लेकर इनके संग्रहण की सूचना थाना प्रभारी को देंगे तथा ऐसी आपत्तिजनक वस्तुये किसी आवास/दुकान/भूमिगत होने की द ा में उस स्थान को इस प्रकार से घेर लेंगे जिससे कोई भी इन्हें वहां से निकाल न सके। स्थानीय पुलिस के आने पर उन्हें घटनाक्रम बताकर अग्रिम कार्यवाही हेतु सौंप देंगे।

9– संवेदन ीील विधानसभा क्षेत्र तथा कुछ वि ोश रूप से चिंहित अति संवेदन ीील क्षेत्रों में सूचना पर पीसीआर वेन प्रभारी जाते है तो वे स्वयं अपनी सुरक्षा का समुचित ध्यान रखेंगे क्योंकि हिंसक तत्व अवैध हथियारों का इस्तेमाल उन पर भी इस आ ाय से कर सकते है कि वे स्वयं इनकी गिरफ्त में रंगे हाथ ना पकड़े जाऐं।

10– चुनाव को निशपक्ष एवं भाांतिपूर्वक ढंग से संपन्न कराने के लिये चुनाव आयोग द्वारा भी पुस्तिका जारी की जाती है। जिसमें पुलिस आचरण/ कार्यवाही के संबंध में निर्दे ा होते है । पीसीआर वेन प्रभारी को भी इन निर्दे ाों से अवगत होकर उनका अनुपालन सुनि चत करना चाहिये।

11– चुनाव प्रचार के दौरान विरोधी खेमों के कार्यकर्ता अक्सर आवे ा में आ जाते है। पुलिस के पहुंचने पर भी कई बार वो भाांत नहीं होते बल्कि उग्र वाद – विवाद/ आरोप प्रत्यारोप प्रांरभ कर देते है।ऐसी स्थिति में पीसीआर वेन प्रभारी एवं समस्त अधिकारियों को उकसावे में आए बिना धैर्य एवं ठंडे दिमाग के साथ सूझबूझ के साथ पे ा आना चाहिये ताकि उनके साथ झड़प की स्थिति उत्पन्न न हो सके।

12–पुलिस तथा भाासकीय तंत्र के विरूद्व चुनाव अभियान के दौरान विभिन्न प्रत्या ी पक्षपात पूर्व आचरण का आक्षेप लगाते है। पीसीआर वेन प्रभारी चूंकि घटनास्थल पर पहुंचने वाले अक्सर पहले पुलिस अधिकारी होते है अतः उन्हे अपने भाासकीय कर्तव्य के निर्वहन में किसी प्रकार से पक्ष वि ोश के हित में कार्यवाही करते नजर नहीं आना चाहिये। इसलिए इस धारणा को गलत साबित करने के लिये पीसीआर वेन प्रभारी एवं अन्य अधिकारी को घटनास्थल पर जाने के प चात किसी भी पार्टी वाले के साथ मेलजोल/आराम/चायपान नहीं करना चाहिये। यदि उन्हें विश्राम करना ही है तो निशपक्ष सार्वजनिक स्थल चुनना चाहिये। यदि बैठक करना हो या विवाद निपटाना हो तो भी सार्वजनिक स्थल का ही चुनाव करना चाहिये।

13–एक बार प्रांरभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर अन्य काल के लिए उपलब्ध रहने की दृश्टि से डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा।गंभीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें। जिसे ध्यान में रखते हुए आव यकतानुसार आपरेटर तैनात करना होंगे। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku d nkf;Ro

1– सूचना प्राप्त होने पर तुरंत घटनास्थल पर पहुंचना।
2– चुनाव प्रचार या मतदान प्रक्रिया में व्यवधान पैदा करने वाले व्यक्तियों को पुलिस अभिरक्षा में लेना।
3– यदि कोई घायल हो तो उसे आव यकतानुसार प्राथमिक उपचार देना या 108 एम्बुलेंस की सहायता से तत्काल अस्पताल रवाना करना।
4– आपसी संधंर्श की स्थिति में दोनों पक्षो को अलग संधर्श पर नियंत्रण करना।
5– आगजनी की स्थिति में आग पर नियंत्रण करने हेतु फायर ब्रिगेड़ का उपयोग करना और आव यकता होने पर अतिरिक्त फायर टेंडर बुलवाना।
6– अवैध ध्वनि विस्तारक यंत्र जप्त करना/अवैध चुनाव सामग्री जप्त करना/अवैध भाराब जप्त करना/ अवैध हथियार जप्त करना और सम्बंधित के विरूध वैधानिक कार्यवाही करना।
7– चुनाव संबंधी प्रक्रिया को जारी रखने हेतु चुनाव पर्यवेक्षक को अपेक्षित सहयोग प्रदान करना।

QhMcd&24 ?kVs LVsV ihlhvkj f kQV fujh{kd dk nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओ पर फीडबेक ली जावेगी :–

- क्या सूचना दाता/ घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- क्या सूचना दाता /घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट हैं या नहीं।
- क्या पुलिस द्वारा अपेक्षित निश्पक्षता पूर्ण आचरण प्रदि ति किया गया
- क्या पुलिस अधिकारियों का व्यवहार ि ाश्टतापूर्ण था ?
- चुनाव अभियान में पुलिस तंत्र की निश्पक्षता न केवल उठाये गये विभिन्न कदमों से सुनि चत की जाती है बल्कि यह भी ध्यान रखा जाता है कि जनसाधारण की नजरों मे भी निश्पक्षता की पुश्टि हो । पीसीआर प्रभारी एवं अधिकारियों के आचरण हेतु जो निर्दे ा फर्स्ट रिस्पांस टीम के भीर्शक अंतर्गत दिये गये है उनके अनुपालन की जिम्मेदारी पीसीआर व्यवस्था के वरिश्ठ अधिकारियों पर भी आती है। इसमें यह वि ोश घ्यान रखना होगा कि पीसीआर वेन में तैनात किये जाने वाले अधिकारी/कर्मचारी उस क्षेत्र के ना हो जिस क्षेत्र में उसे प्रथम रिस्पांस टीम के रूप में पहुॅचकर अपने कर्तव्यों का पालन करना है इससे स्थानीय एवं परिजनों के प्रभाव में आकर कार्यवाही करने के आक्षेपों से बचा जा सकता हैं।

2– उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcSd&72 ?kaVs LVsV ihlhvkj izHkkjh Mh,lih ds nkf;Ro

1& प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित भीघ्रता के साथ सभी संम्बंधित अधिकारियों को सम्प्रेशित/प्रसारित किया गया था ?
- क्या प्रकरण में एसओपी के अनुसार कार्यवाही हुई है ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु भाामिल किये जाना चाहिये।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी, एसपीओसी/ थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर /फर्स्ट रिस्पांस पीसीआर वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएॅ/ समस्याएॅ आयी ?
- जिले में स्थिति को समाधान पूर्वक यथा ािघ्र निपटने मे किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओं की जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dVky :e }kjk dh tkus okyh dk;okgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2–जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर 0U**,पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस, फायर बिग्रेड, पुलिस जिला आपदा प्रबंधन टीम(यदि घटना की प्रकृति के अनुसार आव यक हो), मोबाईल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनिटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोलरूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है तथा सं ोधित प्रसारण पर पालन सुनि चत करेंगा ।

3– प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना ।

4– प्रकरण में पालन होने तक मॉनिटरिंग करना/ फॉलोअप करना ।

5–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

6– आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkuk dh ekckbly }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1& सpना प्राप्त होने पर भीघ्र घटनास्थल पर पहुंचना।

2&घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3& स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु लता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkuk d Fkkuk iHkkjh d drO;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल–100) को मुक्त कर दिया जाये।

3–यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचें तब

भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ıu** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता है।

5– थाना प्रभारी यह प्रयास करे कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ıu** को भीाघ्र से भीाघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ıu**_अन्य काल पर रवाना हो सके।

6– प्रथम रिस्पांस टीम के दायित्वों के अंतर्गत दिये गये निर्दे ा थाना प्रभारी के लिए वि ोश कर समीचीन है। इन सभी निर्दे ों में निहित वैधानिक कार्यवाही थाना प्रभारी से ही अपेक्षित है अतः थाना प्रभारी को उक्त निर्दे ो के अन्तर्गत अपेक्षित कार्यवाही विधिवत रूप से इस तरह से सुनि चत करनी है जिससे पुलिस की निश्पक्षता एवं पे ोवर ऐजेंसी की छवि जनसाधरण में सुदृढ़ हो। चुनाव के दौरान चूंकि संवेदन ीलता का वातावरण अक्सर उत्पन्न होता रहता है। अतः थाना प्रभारी को अपने विवेक अनुसार घटनास्थल पर कार्यवाही करते समय वरिश्ठ अधिकारियों को अवगत रखते हुए आव यकता होने पर उन्हें भी घटनास्थल पर पहुंचकर मार्गद ान प्रदान करने का अनुरोध कर देना चाहिये ताकि समस्या का यथासंभव अति ीघ्र निदान संतोशजनक ढंग से हो जाए।

7– चुनाव अभियान के दैारान इसे निश्पक्ष एवं भाांतिपूर्व ढंग से निपटाने के लिये पुलिस एवं प्र ाासन तंत्र की कार्यवाही विभिन्न प्रत्याि ायों के समर्थकों के साथ–साथ मीडियाकर्मियों की भी पैनी नजर रहती है। इसलिये पुलिस द्वारा की जाने वाली कार्यवाही एवं उसके ओचित्य के बारे में मीडियां कर्मियों की ब्रीफिंग भी की जाती रहें ताकि पुलिस की निश्पक्ष कार्यवाही पर कोई विपरीत संदे ा न जाए।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;lokgh

1—घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भाून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2—एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई—मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3— घटना में यदि कोई मृत /घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4— फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5— घटनास्थल से यदि किसी आपत्तिजनक सामग्री के प्राप्त होने की स्थिति होती है तो इसे वैधानिक प्रक्रिया अनुसार जब्ती पत्रक बनाकर जप्त करना तथा प्रकरण की विवेचना में साक्ष्य के रूप में उपयोग करना ।

6—घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

7— चुनाव अधिकारियों से सतत् सम्पर्क में रहकर उन्हें यथोचित सहयोग प्रदान करके चुनाव प्रक्रिया को सुचारू रूप से सम्पन्न कराने में अपनी सक्रिय भूमिका निभाये।

8–प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lh,lih@,lMhvksih ds drZO;

1– चुनाव अभियान कार्य के संबंध मे पुलिस अधिकारियों द्वारा अपने अपने क्षेत्राधिकार में किस प्रकार से अपने दायित्वों का निर्वहन व्यावसायिक दक्षता से करना है उसका उल्लेख चुनाव आयोग द्वारा जारी निर्दे ा पत्रिका में दिया जाता है। सीएसपी/एसडीओपी को अपने–अपने क्षे़त्राधिकार को इन निर्दे ाों का अनुपालन इस प्रकार से सुनि चत करना है कि जनसाधारण में इस निश्पक्षता के बारें में कोई प्र न चिन्ह न लगाया जा सके ।

2– थानाप्रभारी द्वारा विभिन्न घटनाओं से संबंधित प्रकरणों में जो वैधानिक कार्यवाही की जाती है वह त्वरित गति से की जा रही है तथा पे ोवर दक्षता के साथ विधिवत की जा रही हो इसे सुनि चत करने के लिये उन्हें सार्थक पर्यवेक्षण करना आव यक है।

3– चुनाव भाांतिपूर्वक एवं निश्पक्ष रूप से संपन्न हो इसलिये सीएसपी/एसडीओपी को अपने क्षेत्र मे न केवल उपलब्ध रहना है बल्कि सघन भ्रमण भी करना चाहिये ताकि आव यक कार्यवाही में विलंब के कारण स्थिति के गंभीर रूप धारण करने के पूर्व ही वरिश्ठ अधिकारियों के मार्गद ान एवं हस्तक्षेप से स्थिति को संतोशजनक रूप से निपटाया जा सके।

4– चुनाव अभियान के दौरान उत्तेजनापूर्ण स्थितियां पैदा होना भी आम बात है। इनसे समाधानपूर्वक ढंग से निपटने के लिये सभी पुलिस कर्मियों को ि ाश्टाचार पूर्ण एवं संयत आचरण प्रदि ात करना चाहिये क्योंकि किसी पुलिस अधिकारी के असंयमित व्यवहार से ही कभी–कभी स्थिति सुलझने के बजाय और उलझ कर विस्फोटक हो जाती हैं।

5— फर्स्ट रिस्पांस टीम (पीसीआर वेन) जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा हेतु आव यक जानकारी सीएसपी / एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6घंटे,12 घंटे,व 24 घंटे मे अपडेट जानकारी बेव पोर्टल पर दर्ज करना ।

iqfyl v/kh{kd dk drZO;

1— प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक / अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2— अधीनस्थ सीएसपी / एसडीओपी / थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा निर्दे ा / मार्गद र्न देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3— चुनावों को निशपक्षता एवं भाांतिपूर्ण ढंग से निपटाने के लिये पुलिस तंत्र की अति महत्व भूमिका रहती है इसे पे ोवर दक्षता से निशपादित कराने के लिये चुनाव आयोग एवं पुलिस मुख्यालय से दि ाा निर्दे ा समय समय पर जारी किये जाते हैं। पुलिस अधीक्षक को उक्त निर्दे ाों को ध्यानपूर्वक पढ़कर इनका अनुपालन स्थानीय आधिकारियों से कराने के लिये सामयिक एवं सकारात्मक पर्यवेक्षण प्रदान करना चाहिये। जिसके फलस्वरूप यह सुनि चत हो कि :—

- पूरे जिले में पुलिस हस्तक्षेप योग्य सूचनाओं पर जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा वैधानिक कार्यवाही त्वरित एवं निशपक्षता पूर्वक की जा रही है।
- पूरे जिले में पुलिस वरिशठ अधिकारियों का इलाका भ्रमण इस दृश्टि से किया जा रहा है कि कमजोर वर्ग के मतदाताओं को मतदान निर्भय होकर करने में कोई बाधा न आए।
- चुनाव के दौरान निशिद्ध वाहनों एवं वस्तुओं का परिचलन एवं वितरण न हो पाये।

- पूर्व अनुभव एवं वर्तमान आंकलन के अनुसार संवेदन ील क्षेत्रों में ग त के साथ–साथ समुचित बल के साथ स्टेटिक पिकेट लगाये जावे जो किसी भी अप्रिय घटना को तत्काल रोकने के लिये अविलंब हस्तक्षेप कर सके।
- चुनाव में लापरवाह एवं दोशपूर्ण आचरण प्रद ित करने वाले कर्मचारी/अधिकारियों को न केवल उस क्षेत्र से हटाया जावे बल्कि उसके विरूध्द वैधानिक कार्यवाही भी की जावे ताकि क्षेत्र में यह संदे ा जावे कि जिलें के पुलिस अधीक्षक को अनु ाासन हीनता कतई बर्दा त नहीं है।
- पुलिस अधीक्षक जिला कलेक्टर के साथ मिलकर जिले की नियमित ग त भी करें। अक्सर पूर्व सूचना के बिना ग त करें ताकि मैदानी अधिकारियो को यह संदे ा भी पहुंचे कि उनके आचरण एवं उनके द्वारा की जा रही कार्यवाही पर वरिश्ठ अधिकारियों की पैनी नजर हैं और उनकी चेकिंग कभी भी हो सकती है।

4– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि–:

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का सम्प्रेशण / प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं।
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं
- एसओपी में किसी सं ाोधन/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि सं ाोधन/अपडेट करने की आव यकता है तो इस निहितार्थ उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 धंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

30

ऽ चुनाव के दौरान पूलिस विभाग द्वारा हस्तक्षेप येाग्य घटनाओं में निश्पक्षता पूर्वक एवं त्वरित कार्यवाही की गई है उसकी जानकारी से मीडिया को भी अवगत रखें ताकि जनसाधारण में पुलिस की निश्पक्षता का संदेष जाता रहे और चुनाव प्रक्रिया को षांति पूर्वक एवं सुचारू रूप से सम्पन्न कराया जा सके।

3
DIAL-100
SOP

गंभीर कानून व्यवस्था की सूचना

(प) सनसनीखेज, हत्या/डकैती/लूट (पप) गंभीर सड़क दुर्घटना
(पपप) राजनीतिक संगठनो द्वारा व्यापक विरोध/बंद/चक्काजाम
(पअ) पुलिस अभिरक्षा में मृत्यु (अ) राज्य बंद (अप) रेल रोको आंदोलन आदि।

आपरेटर स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही

गंभीर कानून व्यवस्था की
सूचना

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम,पता, घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2–सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान की जानकारी लेंना ।

3– उक्त कॉल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

4–प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव श्रेयस्कर होगा कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने की जानकारी मीडियाकर्मी द्वारा अनुरोध करने पर प्रदान कर देगा। यह जानकारी इस निहितार्थ भी दी जायेगी जिससे जन साधारण में यह संदे ा भी चला जाये कि घटना/अपराध की स्थिति के निवारण के लिए पुलिस अधिकारी सक्रिय हो गये हैं जिसके परिणाम स्वरूप स्थिति भीघ्र सामान्य हो जायेगी। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी वस्तु स्थिति के अनुसार द्वारा दी जावेगी।

5–एक ही घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाएँ कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे व्यवहारिक करना चाहिये इस हेतु ि ाफ्ट प्रभारी निरीक्षक द्वारा पहल करके त्वरित कार्यवाही कराना चाहिये।बेहतर होगा कि इसे एक ही आपरेटर द्वारा ग्रहण कर समग्र तस्वीर दिमाग में रखते हुये सूचनाओं पर तर्कसंगत ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही करायी जायें। प्रभारी निरीक्षक को ऐसे अवसर पर यथोचित मार्गद र्न प्रदान करना चाहिये।

6– अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

7– कॉल आपरेटर सूचनादाता के साथ ि ाश्टाचारयुक्त लहजे में वार्तालाप करेगा ताकि भविश्य में ऐसी सूचना देने में आम नागरिक हतोत्साहित न हो।

8–यदि सूचनादाता अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुंए डिस्पेचर को सूचनादाता की पहचान प्रकट किये बिना सूचना आगामी कार्यवाही हेतु ट्रॉन्सफर कर दी जायेगी।

fMLipj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1–घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस • फायर ब्रिगेड़ • थाना प्रभारी / ट्रैफिक प्रभारी • सीएसपी / एसडीओपी	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्यपड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • डीएम / एडीएम • एसएसपी • एसपी / एएसपी / एस आरपी • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • जिला एवं सत्र	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी (कानून व्यवस्था–सुरक्षा) • एडीजी (सीआईडी)	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी के प्रभारी • फायर ब्रिगेड़ • डीआरएम / एसएम,एएसएम • केन्द्र सरकार के संस्थानों / प्रतिश्ठानों के प्र ाासनिक सम्पर्क सुरक्षा

	न्यायधी I		अधिकारी

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– पूर्व निर्धारित/परिभाशित विनिर्दिश्ट अधिकारियों के समूह को ग्रुप मेल के माध्यम से घटना की सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव (गृह विभाग) को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

5– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत इस विशय पर अन्य मल्टिपल कॉल के ट्रैफिक से सुचारू ढंग से निपटने के लिए डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा क्योंकि यह व्यवहारिक भी नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou ds nkf;Ro

1– सूचना प्राप्त होने पर तुरंत घटना स्थल पर पहुंचना।

2– स्थानीय हालातों का आंकलन कर स्टेट पीसीआर/जिला पीसीआर को अवगत कराकर यथोचित अतिरिक्त संसाधन/बल की मांग।

3– घायलों को 108 एम्बुलेंस की सहायता से निकटतम भाासकीय अस्पताल में तुरंत उपचार हेतु भेजना।

4– यातायात डायवर्ट करना ताकि घटना स्थल के आसपास अव्यवस्था का माहौल उत्पन्न नहीं हो।

5– सांप्रदायिक घटना में दोनो पक्षों को समझाई ा देने का प्रयास करना/टकराव रोकना/दोनों पक्षो को एक दूसरे से दूर रखना।

6– घटनास्थल पर यदि लोग उत्तेजित एवं हिंसात्मक भावभंगिमा में मिलते हैं तो पीसीआर के सदस्यों को स्वयं की रक्षा हेतु बाड़ी गार्ड़/हेल्मेट पहनकर अग्रिम कार्यवाही हेतु आगे बढ़ना चाहिये। साथ ही पुलिस वेन को भी सुरक्षित स्थान /दूरी पर रखना चाहिये।

7–घटनास्थल की उपरोक्तानुसार विस्फोटक स्थिति को भांपकर अतिरिक्त संसाधनों को घटनास्थल पर पहुंचने के लिये थाना प्रभारी एवं पुलिस अधीक्षक को तत्काल अवगत कराना चाहिये। अतिरिक्त संसाधन के पंहुचने तक पीसीआर के अधिकारी स्वयं सूझबूझ, ि ाश्ट व्यवहार एवं संवेदन ील लहजे में लोंगों को बातचीत में इस प्रकार से व्यस्त रखने का प्रयास करें कि जिससे अतिरिक्त संसाधन के आने तक उत्तेजित भीड़ हिसांत्मक गतिविधियां न कर पायें।

8– घटनास्थल को सुरक्षित रखना ताकि अपराध से संबंधित अधिकाधिक साक्ष्य सरंक्षित अवस्था में स्थानीय पुलिस को उपलब्ध हो सकें।

9– आरोपियों की विस्तृत जानकारी एकत्र करना/ तथा उसकी तला ा कर पुलिस अभिरक्षा में लेना।

10– आंदोलनकारियों से चर्चा कर उनकी मांगों की जानकारी लेना।

11– व्यापक पैमाने पर रेल रोको या प्रदे ा स्तर पर बंद आदि के दौरान स्थानीय पुलिस को सहयोग करना।

12– यदि घटनास्थल पर पहुंचने पर किसी घटना के होने की साक्ष्य प्राप्त नहीं होती है। तो कंट्रोल रूम को सूचित करने वाले से संपर्क कर वस्तुस्थिति ज्ञात करना। यदि यह पाया जाता है कि सूचनादाता द्वारा कंट्रोल रूम को भारारत पूर्ण इरादे से सूचना दी गई है तो पहली घटना के तौर पर उसे चेतावनी देकर समझाना चाहिये। लेकिन वही व्यक्ति दुबारा वैसी ही हरकत करे तो उसके विरूद्ध वैधानिक कार्यवाही सुनि चत की जाना चाहिये।

QhMcd&24 ?kV LVV ih l hvkj f k¶V fujh{kd d nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में िाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीडबेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित क्या पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है ?
- ईलाज क दौरान पुलिस से और क्या अपेक्षा है ?
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?
- उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcsd&72 ?kaVs LVsV ih lh vkj izHkkjh Mh,lih dk nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीं :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक सम्प्रेशित/प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?

- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।

- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर 0iu**_ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या व्यवाहारिक एवं अन्य बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- जिले में किन–किन आव यक संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि क्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि क्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।
3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।
4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।
2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर 0iu**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।

- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानिटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोलरूम से यदि प्रकरण का सम्प्रेशण/प्रसारण मैदानी स्थिति में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है तथा सं ोधित प्रसारण पर पालन सुनि चत करेगा।

3– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4– प्रकरण में पालन होने तक मानिटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

6–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

7–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkuk dh ekckbly }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना ।

2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U_**को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3–स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U_**को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U_**द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।

4–घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु लता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkus ds Fkkuk izHkkjh ds dr0;

गम्भीर कानून–व्यवस्था की स्थिति निर्मित होने के लक्षण किसी स्थान वि ोश पर ऐसी स्थिति निर्मित होने से पूर्व की अवधि में ही घटित होने वाली छुटपुट घटनाओं से परिलक्षित हो जाते हैं। थाना प्रभारी एवं जिला वि ोश भााखा को वर्तमान सूचना प्रसार वातावरण में मिलने में कोई कठिनाई नहीं आनी चाहिये। विभिन्न मीडिया स्त्रोतों से भी यह जानकारी बखूबी प्राप्त हो सकती हैं। यह जानकारी प्राप्त होने पर थाना प्रभारी को सामयिक एवं प्रभावी प्रतिबंधात्मक कार्यवाही करने के साथ–साथ ऐसे सभी निर्दे ों के अनुपालन में अपेक्षित कार्यवाही करनी चाहिये जिसके सम्बंध में जिला पुलिस अधीक्षक कार्यालय से परिपत्र समय–समय पर प्राप्त होते रहते हैं। इसके अतिरिक्त ऐसी घटनाओं से प्रभावी तथा यथा ीघ्र निपटने के लिए थाना प्रभारी को निम्न बिंदुओं अनुसार कार्यवाही सुनि चित करनी चाहिये :–

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल/100) को मुक्त करना।

3–यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से ही उपस्थित हो तथा स्टेट **पी. सी.आर /एफ आर 0U**_उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** की सहायता से प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_को भीघ्र आति ीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध हो जावे।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1 –घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2–एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत /घायल/न ाा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4– गंभीर प्रकरणों में पे ेवर दक्षता से की गई विवेचना अत्यंत महत्वपूर्ण कार्यवाही में आती है। थाना प्रभारी का यह अहम दायित्व है कि इस विवेचना को वह अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता से स्वयं करें अथवा अनुभवी अधीनस्थ अधिकारियों से करा कर इसकी गुणवत्ता सुनि चित करें। इस कार्यवाही से अपराधिक घटना के लिये उत्तरदायी आरोपियों की पहचान स्थापित कर उनके विरूध वैधानिक कार्यवाही करने से ऐसे तत्वों तथा अन्य तत्वों पर भी सकारात्मक प्रतिरोधी प्रभाव पड़ता है।

5– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

6–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

7– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lh,lih@,lMhvkih dk drZO;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे, 12 घंटे व 24 घंटे मे अपडेट जानकारी बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा थाना प्रभारी को उचित मार्गद र्िन देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

i|fy l v/kh{kd d: dr0;

1– प्रत्येक प्रकरण में सामान्यतः 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर आंतरिक वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे। परंतु गंभीर घटनाओं से संबंधित प्रकरणों में पुलिस अधीक्षक को तत्काल प्रभाव से सक्रिय भूमिका निभानी चाहिये ताकि न केवल घटना पर सामायिक अंकु ा लगाया जा सके बल्कि इसकी विभीशिका को भी कम किया जा सकें।

2– जन आंदोलन/विरोध/घटना प्रद र्िन आदि की कार्यवाही संबंधित संगठनों द्वारा सामान्यतः पूर्व से प्रचारित प्रसारित कार्यक्रम के अनुसार की जाती है। एक अच्छी आसूचना संकलन/वि लेशण की व्यवस्था के अंतर्गत इस पूर्व सूचना का आंकलन करके जिला पुलिस द्वारा अधीक्षक अपने जिला कलेक्टर के साथ बैठक कर बंदोबस्त व्यवस्था लगायी जाती है जिसमें पुलिस एवं कार्यपालिक दण्डाधिकारियों द्वारा आपसी सहयोग,समन्वय एवं उपलब्ध भाासकीय संसाधनों के प्रभावी उपयोग से अप्रिय स्थिति नहीं घटित हो उसके लिए आव यक प्रतिरोधी कदम उठाये जाते हैं। प्रत्येक जिला पुलिस अधीक्षक को सर्वप्रथम इसी व्यवस्था/बंदोबस्त को जारी करके उसके क्रियान्वन की कार्यवाही अव य सुनिि चत करनी चाहिए।

3– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद िन देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

4– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि :–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण/सम्प्रेशण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- क्या सभी सम्बंधित भाासकीय कर्मचारियों का आचरण ि ाश्ट, संयत एवं अपेक्षित व्यवसायिक दक्षतापूर्ण रहा है कि नहीं ?
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी सं ाोधन/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि सं ाोधन/अपडेट की आव यकता है तो इस निहितार्थ उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे ताकि जन साधारण में वस्तु स्थिति का प्रचार प्रसार निर्बाध रूप से होता रहा और अफवााहों को फैलने की गुंजाई ा नहीं रहें।

4

DIAL-100
SOP

vkrdh gey dh lpuk

आंतकी हमला एक सनसनी खेज एवं दंह ात उत्पन्न करने वाली घटना होती है जिसमें आधुनिक भास्त्र एवं गोला बारूद आतंकियो द्वारा सार्वजनिक स्थल पर निहत्थे नागरिकों अथवा किसी संस्थान, भवन अथवा कार्यालय को लक्षित करके अधिक से अधिक जान–माल को क्षति पहुंचायी जाती है। खतरनाक आधुनिक हथियारों से लैस इन आंतंकियों से सफलतापूर्वक निपटने के लिए पुलिस के वि ोश रूप से प्रि ाक्षित कमांडो का वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ान में उपयोग किया जाता है।

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म के अनुसार सुसंगत जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/ जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान इत्यादि की जानकारी लेना।

3– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुंए डिस्पेचर को सूचनादाता की पहचान प्रकट किये बिना सूचना आगामी कार्यवाही हेतु ट्रॉन्सफर कर दी जायेगी।

4– आतंकी घटना पर अति ीघ्र कार्यवाही करवाने के लिए उक्त कॉल को आपरेटर अविलंब मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉन्सफर कर देगा।

5–आतंकी घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाएँ कॉलर्स द्वारा प्राप्त होगी जिन्हें यथासंभव एक ही आपरेटर द्वारा प्राप्त करनी चाहिए ताकि घटना के समस्त पहलुओं से अवगत होकर वह उसका तर्क संगत मर्म निकालकर सभी सम्बंधित को अति ीघ्र सम्प्रेशित कर सके। इस प्रकार के गंभीर घटना में समुचित पुलिस कार्यवाही करवाने के लिए स्थिति का वस्तुनिशठ आंकलन अपेक्षित पे ोवर दक्षता के साथ वरिशठ स्तर पर ही भली–भांति किया जा सकता है। अतः ऐसी स्थिति में पीसीआर के केंद्रीय कंट्रोल रूम के प्रभारी ि ाफ्ट निरीक्षक को कॉल आपरेटर का प्रभार अपने हाथ में लेकर अपने निर्दे ान के अन्य आपरेटरों से सभी आव यक कार्यवाही अति ीघ्र कराना चाहिए।

6–आंतकी घटना का सूचनादाता भी उत्तेजना/आवे ा अथवा सदमे में हो सकता है।उसकी सूचना बड़ें संयत एवं मित्रवत लहजे में सुनकर समस्त सुसंगत विवरण रिकार्ड पर लाना चाहिए। किसी उत्तेजना /आवे ा में

आए बिना ि ाश्ट सौम्य एवं विनम्र ढंग से पे ा आते हुए इस संवाद मे यह संदें ा भेजने का प्रयास करना चाहिए कि आतंकी घटना से प्रभावी एवं सफलता पूर्वक निपटने के लिए पुलिस प्र ाासन पूर्णतः सक्षम है और अति ीघ्र आंतंकियों के विरूद्ध कार्यवाई करके स्थिति पर काबू पा लिया जावेगा। इससे घटना के कारण उत्पन्न होने वाली दह ात के वातावरण को कमतर करने में सहायता प्राप्त होगी ।

7–प्रेस/ मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह श्रेयस्कर होगा कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी देने व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित अधिकारियों को सूचित कर दिये जाने की जानकारी मीडिया को उनके द्वारा पूंछे जाने पर प्रदान कर दे ताकि यह संदे ा जन साधारण को जा सके कि आतंकियों से निपटने के लिए पुलिस तंत्र सक्रिय हो चुका है। ोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति के अनुरूप प्रदान की जावेगी।

8–अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

fMLispj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1– आतंकी घटना की प्रकृति बिना किसी अपवाद के अति गम्भीर श्रेणी में आती है। अतः डिस्पेचर द्वारा इसे अविलंब निम्न लिखित अधिकारियों को सम्प्रेशित कर दिया जायेगा :–

गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • यातायात प्रभारी • एसएसपी / एसपी / एएसपी	• एसएसआर • एडीजी (गुप्त वार्ता) • एडीजी कानून व्यवस्था एवं सुरक्षा • एडीजी (एटीएस) • बीडीडीएस	• निकट्तम मेडीकल कालेज • जिला अस्पताल तथा आसपास स्थित पीएचसी • फायर ब्रिगेड

• डीएम / एडीएम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • एसीएस / पीएस (गृह) मंत्रालय	• पीएचक्यू पीआरओ	• जिला सत्र न्यायधी ा • जिले में स्थित संवेदन ील संस्थानों के प्रमुख / सुरक्षा अधिकारी • एटीसी

2– आतंकी घटना की सूचना प्राप्त होने पर इस विशय पर काफी संख्या में कॉल्स कंट्रोल रूम में आएगी। इस घटना जिसका विस्तार भी होता जाता है। के महत्व को अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता से आत्मसात करके आगामी आव यक कार्यवाही अति ीघ्र करवाने के लिए प्रभारी निरीक्षक को स्वयं कॉल आपरेटर का प्रभार अपने हाथ में लेकर आपरेटरों के माध्यम से सम्बंधित अधिकरियों को सूचना अबिलंव प्रेशित कराया जायेगी।

3– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत इस विशय पर अन्य मल्टिपल कॉल के ट्रैफिक से सुचारू ढंग से निपटने के लिए डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा क्योंकि यह व्यवहारिक भी नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक / कलेक्टर / एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

4– गंभीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएंगे जिसे ध्यान में रखते हुए प्रभारी निरीक्षक द्वारा आव यकतानुसार अतिरिक्त संख्या में कॉल आपरेटर तैनात करने होंगे।.

5– सनसनीखेज घटना से निपटने के लिए पीसीआर के केंद्रीय कंट्रोलरूम के सभी स्टॉफ को बातचीत का लहजा वि ोशकर फील्ड से आ रही

कॉल के सूचनादाताओं और इस पर कार्यवाही हेतु फील्ड में तैनात अपने स्टाफ (पीसीआर वेन) के साथ पूर्णतयः उत्तेजना/आवे ा रहित रहना चाहिए ताकि फील्ड के कर्मचारियों एवं सूचनादाताओं मे ही कोई भय/उत्तेजना की मनोद ाा उत्पन्न नहीं हो सके और वे अपना अपेक्षित दायित्व तत्परता से निश्पादित कर सकें ।

6– जिले में स्थित अन्य महत्वपूर्ण संस्थानों/प्रतिश्ठानों के सुरक्षा से संबंधित संपर्क/नोडल अधिकारियों को अपनी –अपनी सुरक्षा गार्ड मुस्तैद रखने के लिए तत्काल सूचित किया जाये।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oSu ds nkf;Ro

1– आंतकी घटना से निपटने के लिए प्रत्येक जिले में पूर्व से ही एक कार्य योजना तैयार रहती है। इसका क्रियान्वयन जिला पुलिस अधीक्षक के निर्दे ान में पे ोवर दक्षता से करके स्थिति से निपटा जाता है। खतरनाक आधुनिक हथियारों एवं गोला बारूद से लैस और क्रूर हिंसा में संलिप्त आतंकियों का सामना वि ोश रूप से प्रि ाक्षित कमॉन्डों का उपयोग करके किया जाता हैं । इस कार्य योजना में विभिन्न विभागों के अधिकारियों को दी गयी जिम्मेदारी के दक्षता से निश्पादित करने से ही सार्थक एवं सकारात्मक परिणाम प्राप्त होते है। **पी.सी.आर /एफ आर oSu** के स्टॉफ को अपनी भूमिका इसी कार्ययोजना के उद्दे य को प्राप्त करने के प्रयोजनार्थ ही निभानी चाहिए । इस हेतु फर्स्ट रिस्पांस टीम की सहायता से उन्हें घटना स्थल पर जाने एवं पहुंचने के उपरांत मुख्यतः निम्नानुसार कार्यवाही करानी चाहिए :–

- आतंकियों की उपस्थिति वाले घटनास्थल को विलग कराने के लिए सूझबूझ से पहुंच एवं निर्गम मार्गो में उपलब्ध संसाधनों से बैरियर लगाना।

- आतंकी हिंसा के ि ाकार हो चुके व्यक्तियों को आतंकियों की मारक रेंज और लाइन आफ फायर से बचाते हुए अस्पताल भिजवाने में यथासंभव सहायता करना।
- घटना से निपटने के लिए अन्य विभागों से आ रहें संसाधनों की निर्बाध उपलब्धता को सुनि चत करने के लिए पहुंच मार्गो को यातायात पुलिस से सहयोग कर एम्बुलेंस फायर ब्रिगेड, बीडीडीएस आदि संसाधनों के इस
प्रकार से घटना स्थल पर भीघ्र पहुंचने से बचाव एवं राहत कार्यो को सार्थकता एवं गति प्रदान की जा सकती है।
- कौतूहल व ा घटनास्थल की ओर बड़ी संख्या में आ रहे लोगों /तमा ाबीनों को घटनास्थल से पर्याप्त दूरी पर रखने में थाना प्रभारी की सहायता करना ताकि न केवल स्थिति से निपटने हेतु कार्य योजना अनुसार निर्बाध एवं सुचारू ढंग से कार्यवाही होती रहे बल्कि इस प्रकार से आये लोग भी आतंकी हिंसा की चपेट में ना आ जायें ।
- आतंकियों की मारक रेंज से दूर रहते हुए घटना एवं आतंकियों के बारें में जो जानकारी प्राप्त होती है तथा किन अतिरिक्त संसाधनों की तत्काल आव यकता है उसकी सूचना पीसीआर के केंद्रीय कंट्रोल रूम एवं जिला कंट्रोल रूम को प्रेशित करते रहना जब तक स्थानीय पुलिस के जिम्मेदार आधिकारी मौके पर पहुंचकर स्थिति का प्रभार ले ले।
- घटनास्थल पर आने पर अपने हथियारों को भी सही पोजी ान में धारण कर ले ताकि आकस्मिक तौर पर आव यकता पड़ने पर इनका प्रभावी उपयोग कर स्वयं तथा जनता के लोंगों को आतंकी हिंसा से बचा सकें।
- घटनास्थल पर स्थानीय पुलिस एवं वरिश्ठ अधिकारियों के पहुंच जाने उपरांत उनके निर्दे ाानुसार सहयोग प्रदान करेंगे।
- आतंकियो का सामना करने के लिए सुप्रि ाक्षित एवं बुलेट प्रुफ जैकेट एवं अन्य सुरक्षात्मक कवच पहले कमांडों को आगे भेजा जाता है। पीसीआर वेन स्टाफ के कर्मचारी क्योकि इस सुरक्षा कवच से लैस नहीं

होते अतः उन्हें आतंकियों का सीधा–सीधा सामना करने का खतरनाक जोखिम उठाने से बचना चाहिए।

QhMcd&24 ?kV LVV ihlhvkj f k¶V fujh{kd d nkf;Ro

1– आतंकी घटना की सूचना कंट्रोल रूम में प्राप्त होने पर इस विशय में आगामी आव यक कार्यवाही हेतु संबंधित सभी विभागों के अधिकारियों को अवगत कराके सक्रिय करने के लिए प्रभारी निरीक्षक को कॉल आपरेटर डेस्क का प्रभार स्वयं अपने हाथ में लेकर वे सभी कदम उठाने चाहिए जो इस गम्भीर समस्या से निपटने के लिए सहायक हों।

2– आतंकियों का लक्ष्य बहुधा अधिकाधिक निर्दोश नागरिकों को हताहत करने के साथ–साथ ऐसे भाासकीय अथवा अ ाासकीय संस्थानों में घुसकर क्षति पहुॅचाने तथा लोगों को बंधक बनाने का भी रहता है। इसलिए अति आव यक है कि ि ाफ्ट प्रभारी निरीक्षक अपने परिसर को सुरक्षित रखने हेतु सुरक्षा गार्ड को चौकस कर दे।

3– आतंकवादी घटना से प्रभावित नगर एवं जिले में स्थित अन्य महत्वपूर्ण सस्थानों/प्रतिश्ठानों/सुरक्षागार्ड प्राप्त कार्यालयों को भी आतंकी घटना के परिपेक्ष्य में सचेत रहकर ड्यूटी करना चाहिये। ताकि आतंकी हमलों के प्रभाव में आकर नि ााना न बन सकें।

4– आंतरिक वेब पोर्टल पर सभी सुसंगत फीडबैक दर्ज करें।

QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh-,l-ih- d nkf;Ro

1– आतंकी घटना की गंभीरता एवं इससे संपादित जनधन की हानि के परिपेक्ष्य में कन्ट्रोल रूम डीएसपी को 72 घंटे तक प्रतीक्षा कर की गई कार्यवाही की समीक्षा करने की सामान्य ड्रिल से हटकर तत्काल पीसीआर का सक्रिय नियंत्रण ले लेना चाहिये।

2–ि ाफ्ट निरीक्षक तथा आपरेटर्स की सहायता से आने वाले कॉल के समुचित रिकार्डिंग एवं वि लेशण उपरांत ऐसे सभी आधिकारियों/

कर्मचारियों को घटना के संबंध में सूचित करके पीसीआर में संदे ों के आवागमन का पर्यवेक्षण इस दृश्टि से करना पड़ेगा ताकि पीसीआर तंत्र के संसाधनों का समुचित/एवं सामयिक उपयोग घटना से निपटने में किया जा सकें। निम्न जानकारी/कार्यवाही भी पूर्ण कराई जावे :–

- क्या प्रकरण सही स्तर पर प्रसारित/सम्प्रेशित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गयी ?
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिंदु भाामिल किये जाना चाहिये ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएं/समस्याएं आयी ?
- क्या किसी प्रि ाक्षण की आव यकता है। यदि हां तो किस प्रकार का प्रि ाक्षण की आव यकता है।
- सुसंगत जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

3– आडीट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकाडिंग सुनकर तथा रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जावे।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªky :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–आतंकी घटना से प्रभावित जिले के कंट्रोल रूम को अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभानी होती है। अतः घटना की सूचना प्राप्त होने पर जिला कंट्रोल रूम का प्रभार किसी वरिश्ठ एवं पे ोवर/दक्ष अनुभवी अधिकारी

को दे देना चाहिये जो जिले की भूगोलिक स्थिति तथा संसाधनों से भी भलि–भांति परिचित हो।

2–कंट्रोल रूम को घटना के संबंध में प्राप्त हेाने वाली सूचनाओं के संदर्भ में जिन जिन अतिरिक्त संसाधनों **पी.सी.आर /एफ आर 0U**, पीसीआर मोबाईल,थाना प्रभारी एफएसएल टीम ,बीडीडीएस टीम, फायर ब्रिगेड, . आदि की आव यकता होती है उनकी जहॉ पर भी उपलब्धता हो आर. आई को ज्ञात करके घटनास्थल की ओर उस अधिकारी को रिपोर्ट कराना चाहियें जो मौके पर स्थिति को नियंत्रित/संभाल रहा है।

3–घटना के बारे में विवरण समय समय पर वरिश्ठ अधिकारियों को अवगत कराता रहेगा। तथा उनसे प्राप्त निर्दे ों को फील्ड में कार्यरत पुलिस अधीक्षक अथवा उनके निर्दे ाानुसार किसी अन्य विनिर्दिश्ठ अधिकारी को अविलंब प्रेशित करता रहे।

4–कंट्रोल रूम चूंकि आतंकी हमलें के विरूद्व एक महत्वपूर्ण नोडल बिंदू का काम करता है इसलिये आतंकियों का इस पर नियंत्रण/क्षतिग्रस्त करने का एक लक्ष्य हो सकता है ताकि की जा रही कार्यवाही में समन्वय को छिन्न–भिन्न किया जा सकें। अतः कंट्रोल रूम की सुरक्षा व्यवस्था में लगे अमले को भी ब्रीफिंग करके प्रभावी ड्यूटी हेतु चुस्त दुरूस्त कर देना चाहिये।

5– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

6– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- अस्पताल में जहां मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना ।

- प्रकरण की मानिटरिंग करना।
- भाहर/ जिले की नाकाबंदी करना।
- राज्य स्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है। तथा सं ोधित प्रसारण पर पालन सुनि चत करेगा।

7–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

8–प्रकरण में पालन होने तक मॉनिटरिंग करना/ फॉलोअप करना

9–आव यकतनुसार मृतक/घायल पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

10–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

11–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkus dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर Osu_**प्रभारी से घटना के बारें में जानकारी प्राप्त कर अपने दायित्वों में जुट जाना और **पी.सी.आर /एफ आर Osu_**को भीघ्र ही भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात के अनुसार यदि **पी.सी.आर /एफ आर Osu_**की कुछ अतिरिक्त समय के लिये आव यकता है तो वरिश्ठ अधिकारियों के आने तक घटनास्थल पर बनें रहने का अनुरोध कर घटना से उत्पन्न स्थिति से निपटने में उनका योगदान प्रात्त करना।

4– थाना प्रभारी एवं वरिश्ठ अधिकारियों के आ जाने पर **पी.सी.आर /एफ आर OU_**को मुक्त करना ताकि वह अपने निर्धारित तैनाती स्थल पर पहुंच कर पीसीआर से प्राप्त होने वाली अन्य काल पर कार्रवाई करने हेतु उपलब्ध रहें। तदा उपरांत मोबाईल प्रभारी उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करेंगें।

lcf/kr Fkkus ds Fkkuk iHkkjh ds drO;

1– आतंकी घटना से प्रभावित थाने के प्रभारी के स्तर पर आधुनिक खतरनाक हथियारों एवं गोला बारूद से लैस आतंकियो का सामना एव उन पर काबू पाने की कार्यवाही बहुधा केवल थाने के संसाधनो से करना संभव नही होती है। इसके लिये पुलिस अधीक्षक द्वारा गठित कार्यदलों द्वारा उनके निर्दे ान में की गई सभी अतिरिक्त संसाधनों की व्यवस्था करके आव यक कार्यवाही आतंकियों के विरूद्ध की जाना चाहिये। परन्तु पुलिस अधीक्षक के इस आपरे ान के भुारू होने से पूर्व थाना प्रभारी को निम्नानुसार कदम उठाना चाहिए :–

- घटना स्थल पर अति ीघ्र पहुंचकर स्वयं के संसाधनों एवं **पी.सी.आर /एफ आर OU_**के साथ सहयोग से घटना स्थल को अलग–थलग कर देना चाहिये ताकि आधिक से अधिक लोग आतंकियों की रेंज से बाहर आ सके।
- घटना स्थल के पहुंच एवं निर्गम मार्ग को स्थानीय संसाधनों से इस प्रकार से बैरीकेट कर देना चाहिए ताकि वे अन्य क्षेत्र में प्रवे ा न कर पायें।
- घटना स्थल के पहुंच मार्गो पर इस प्रकार यातायात नियंत्रण पीसीआर एवं यातायात प्रभारी की सहायता से करना चाहिये ताकि घटना प्रभावितों के राहत एवं बचाव के लिए आ रहें संसाधन (एंम्बुलेंस, फायर ब्रिगेड,बी. डी.डी.एस इत्यादि) तथा अन्य भाासकीय सहायतादल घटनास्थल पर बिना रूकावट के पहुंच कर अपना कार्य प्रारंभ कर सके।

- घटनास्थल की ओर आने वाले व इकट्ठा होने वाले तमा ाबीन लोंगो को घटनास्थल से यथा संभव दूर रखें ताकि बचाव/ राहत कार्य एवं काउंटर आपरे ान के कार्य सुचारू रूप से चलाए जा सके। इससे इन तमा ाबीनों को घटना की चपेट में आने से भी बचाया जा सकेगा।
- घटना के आसपास के इलाकें में लगातार ग त कराकर संदिग्ध व्यक्तियों/ वस्तुओं पर निगरानी रखी जावे व सं ाय की स्थिति में पर्याप्त जांच कर यथोचित अनुवर्ती कार्यवाही की जावे।

- आतंकी चूंकि खतरनाक गोलाबारूद/ संसाधनों से लैस होंगे और हर प्रकार की हिंसा करने पर उतारू होंगे इसलिए थाना प्रभारी को भी अनाव यक जोखिम उठाकर स्वयं अपने बल के सदस्यों को क्षति से बचाना चाहिये।
- घटनास्थल पर पुलिस अधीक्षक एवं अन्य वरिश्ठ अधिकारियों के पहुंच जाने पर उनके निर्दे ान में दी गई जिम्मेदारी को मुस्तैदी के साथ निर्वहन करेंगे।
- घटना स्थल पर स्थानीय रहवासियों ने हिम्मत का प्रद र्न करते हुए यदि किसी आतंकी/आतंकियों को पकड़ लिया हो तो उसे पूर्ण सुरक्षा के साथ थाने ि ाफ्ट कर देना चाहिये।
- घटना को कवर करने के लिये पहुंचे मीडिया के सदस्यों को वरिश्ठ अधिकारियों के मार्गद र्न अनुसार इस प्रकार से कवर करने की सुविधा दी जावे कि अन्य लोगों की सुरक्षा को खतरा न हो।
- आतंकी घटना की विवेचना एन.आई.ए. एक्ट अनुसार एन.आई.ए. जांच दल द्वारा की जाती है परन्तु घटना के संबंध में एफ.आई.आर. तथा प्रारंभिक लिखापढ़ी की वैधानिक औपचारिकताएं क्षेत्राधिकार के थाना प्रभारी द्वारा ही की जावेगी। यह लिखा पढ़ी सावधानी से की जावे ताकि कोई भी तथ्य/साक्ष्य का विवरण छूट न जावे। इससे एन.आई.ए. को विवेचना सौंपने पर सफलतापूर्वक आगे बढ़ाने में नैतिक सहायता प्राप्त होगी।

- आतंकी घटना के पीड़ितों को राज्य भाासन की विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत रा‍ि ा के अलावा गृह मंत्रालय के सांप्रदायिक सद्भावना के फाउंडे ान से भी सहायता प्रदान करने की पात्रता होती है। अतः थाना प्रभारी को पीड़ित हताहतों अथवा उनके परिजनों को यह सहायता भीघ्र प्राप्त हो उसके लिये घटना का समस्त विवरण एवं प्रत्येक पीड़ित का विवरण निर्धारित प्रपत्र में संबंधित भाासकीय कार्यालय को भीघ्र उपलब्ध करा देना चाहिये।
- आतंकी घटना से निपटने के लिये जिन कर्मचारियों एव नागरिको की भूमिका/योगदान उल्लेखनीय रही हो उन्हें यथोचित रूप से सम्मानित/पुरूश्कृत करने के प्रस्ताव पुलिस अधीक्षक के माध्यम से भीघ्र भिजवाना चाहिए । इससे ऐसी विशम स्थिति से निपटने में जन सहयोग प्रदाय करने की प्रवृति को प्रोत्साहन मिलेगा।

2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0lu** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0lu** (डायल–100) को मुक्त करना ।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0lu**_से कुछ समय तक ओर सहायता की अपेक्षा हो तेा तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी. आर /एफ आर 0lu** उनके बाद घटना स्थल पर पंहुचे तब भी उपरोक्त कंडिंका (2) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0lu**_की सहायता से प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता है।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1 –घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2–एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत /घायल पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4– गंभीर प्रकरणों में पे ोवर दक्षता से की गई विवेचना अत्यंत महत्वपूर्ण कार्यवाही में आती है। थाना प्रभारी का यह अहम दायित्व है कि इस विवेचना को वह अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता से स्वयं करें अथवा अनुभवी अधीनस्थ अधिकारियों से करा कर इसकी गुणवत्ता सुनि चित करें। इस कार्यवाही से अपराधिक घटना के लिये उत्तरदायी आरोपियों की पहचान स्थापित कर उनके विरूध वैधानिक कार्यवाही करने से ऐसे तत्वों तथा अन्य तत्वों पर भी सकारात्मक प्रतिरोधी प्रभाव पड़ता है।

5– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

6–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

7– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

,lMhvkih ,o lh,lih dk drZ0;

आतंकवादी घटना से प्रभावी ढंग से निपटने के लिये पुलिस मुख्यालय द्वारा तैयार की गई वि ोश कार्य योजना के अनुरूप कार्रवाई अपेक्षित रहती है। इसमें घटना स्थल के जिले की पुलिस के साथ–साथ पडोसी जिलों एवं मुख्यालय से प्राप्त संसाधनों का उपयोग भी वरिश्ठ स्तर पर

सभी सम्बंधितो के साथ बेहतरीन तालमेंल एवं सहयोग के आधार पर करके आरोपीगणों के विरूद्व वैधानिक कार्रवाई करने के साथ–साथ प्रभावी क्षेत्र में बचाव एवं राहत की कार्रवाई की जाती है। एसडीओपी को अपने क्षेत्राधिकार में उपलब्ध संसाधनों का युक्तियुक्त उपयोग अपने नेतृत्व एवं मार्गद र्ान के अनुसार पहल करके करवाना चाहिये ताकि घटना से निपटने के लिये प्राप्त होने वाले अतिरिक्त संसाधनों के पहुंचने से पूर्व उनके द्वारा की गई कार्रवाई के फलस्वरूप न केवल घटना की विभीशिका को कम किया जा सके बल्कि राहत एवं बचाव कार्य को भी सार्थक दि ाा एवं गति प्रदान की जा सकें। इस प्रयोजनार्थ एसडीओपी को निम्नानुसार अपनी भूमिका निभानी चाहिये।

1– सूचना प्राप्त होने पर घटना स्थल पर तत्काल पहुंचकर स्थानीय थाना प्रभारी से घटना की जानकारी प्राप्त कर भाग रहें अपराधियों की घेराबंदी पड़ोसी अधिकारियों एवं थाना प्रभारियों से समन्वय कर करानी चाहिये।

2– घटना स्थल को संरक्षित करवा कर यह सुनि चत करना चाहिये कि घटना स्थल पर उपलब्ध साक्ष्य नश्ट ना हो जाये ताकि विवेचना को आगे बढ़ाने में यह विवेचना अधिकारी को उपलब्ध रहे।

3– घटना से यदि कोई व्यक्ति हताहत हुआ है तो उसे उपचार हेतु तत्काल निकट्तम अस्पताल पहुंचाने के कार्य को प्राथमिकता देनी चाहिये। इस हेतु 108 एम्बुलेंस एवं अन्य उपलब्ध संसाधनों का उपयोग करना चाहिये ताकि भीघ्र चिकित्सा सुविधा प्राप्त होने के फलस्वरूप घायल को बचाया जा सकें।

4– घटनास्थल से तमा ाबीनो एवं कोतूहलव ा इकट्ठे हुये लोगों को घटना स्थल से समुचित दूरी पर रखें।

5– यातायात व्यवस्था को इस प्रकार से वैकल्पिक मार्गो उपयोग करके संचालित कराया जायें जिससे घटना से असंबंधित यातायात सुचारू रूप से चलता रहें और राहत एवं बचाव कार्य के लिये आने वाले अधिकारियों एवं संसाधनों के आवागमन में कोई बाधा उत्पन्न न हो ।

6– घटनास्थल पर बहुत संख्या में पहुंचे मीड़ियाकर्मियों को घटना के विवरण से अवगत कराते हुये उन्हें घटना को कवर करने की उतनी सुविधा

प्रदान करे जिसके फलस्वरूप राहत, बचाव एवं विवेचना कार्य में कोई बाधा नहीं पड़ें।

7– घटना के तथ्यपरक विवरण से भी मीड़ियाकर्मियों एवं जनसाधारण को आव यकतानुसार अवगत कराये ताकि घटना के बारें में मिथ्या एवं भ्रामक समाचार ना प्रसारित हो और अफवाहों पर भी अंकु ा लगता रहें। इसके फलस्वरूप आतंकी घटना से निर्मित वातावरण को भी यथासंभव सामान्य करने में सहायता प्राप्त होगी।

8– घटनास्थल पर मौजूद अधिकारियों का आचरण,भाशा,संवाद का लहजा इस प्रकार रखा जायेगा जिससे ना तो वह स्वयं उत्तेजित प्रतीत होंगे और न ही आमजन को अपने व्यवहार से उत्तेजित करने मे कोई योगदान चाहे अनचाहे में प्रदान करेंगें। भाांतिपूर्वक एव दृढ़ता पूर्वक की जा रही पुलिस कार्रवाई से आमजन में सुरक्षा की भावना पुनः लौटने में सहायक होगी।

9– वरिश्ठ अधिकारियों के घटनास्थल पर पहुंच जाने पर इनके निर्दे ाानुसार दिये दायित्वों का निश्पादन अपने अधीन पुलिस अधिकारियों के साथ मिलकर तत्परता एवं कु ालता पूर्वक करें।

ifyl v/kh{kd dk dr0;

1– आतंकी घटनाओं से निपटने के लिये उठाये जाने वाले प्रतिरोधी उपायों के संबंध में पूर्व से ही पुलिस मुख्यालय द्वारा विस्तृत परिपत्र सभी जिला पुलिस अधीक्षकों को जारी किया गया है जो समय –समय पर दोहराया भी जाता हैं। इसी प्रकार किसी क्षेत्र वि ोश में आतंकी घटना होने की संभावना के बारे में पुलिस मुख्यालय तथा केन्द्रीय गृह मंत्रालय से कुछ–कुछ विवरण सहित पूर्व चेतावनियां भी फिल्ड में भेजी जाती है। इन आसूचनाओं तथा स्थानीय स्तर से नियमित रूप से एकत्रित की जाने वाली आसूचनाओं का समुचित संकलन एवं वि लेशण करके प्रत्येक पुलिस अधीक्षक को इन क्षेत्रों एवं संस्थानों/ प्रतिश्ठानों को चिन्हित करके रखना चाहिये जिन पर आतंकी हमले की संभावना रहती है। जिले में इस प्रकार से आतंकी घटनाओं की संभावना को संज्ञान

लेकर पुलिस अधीक्षक को अपने जिले के लिये बनी आतंकी प्रतिरोधी कार्य योजना का समय–समय पर बारीकी से अध्ययन करके इस प्रकार के आपरे ान का खाका तैयार कर रखना चाहिये जिसे वास्तविक घटना होने की स्थिति में तत्परता से क्रियांवित किया जा सकें। अतः इसके लिये आव यक है कि समय–समय पर इनका गोपनीय एवं जाहिरा अभ्यास (मॉक ड्रिल) करते रहना चाहिये। जिसके फलस्वरूप अभ्यास के दौरान पायी गई खामियों/रूकावटों को समाधान पूर्वक हल कर कार्ययोजना को प्रभावी हथियार के रूप में वास्तविक घटना के समय इस्तेमाल किया जा सके। इस निहितार्थ जिले में कमांडों की उपलब्धता, वि ोश प्रकार के हाथियारों/गोलाबारूद के साथ साथ बुलेटप्रुफ जैकेट व अन्य संसाधनों की उपलब्धता को भी सुनि चत कर लिया जाये।

2– आतंकी घटना होने पर कार्य योजना के अनुरूप जिले में उपलब्ध अधिकारियों बल कमांडो एवं बुलेटप्रुफ जैकेट का युक्तियुक्त उपयोग करते हुए विभिन्न टीम बनाकर टीम बनाकर उन्हें सुपरिभाशित दायित्व सौंप कर कार्य योजना को अपने स्वयं के निर्दे ान में पे ोवर दक्षता से क्रियांवित कर आतंकियों पर काबू पाया जा सकता है ।

3– पुलिस अधीक्षक के आंकलन के अनुसार जिले में उपलब्ध संसाधनों को अपर्याप्त समझा जाता है तो वरिश्ठ अधिकारियों से तत्काल संपर्क स्थापित कर अतिरिक्त संसाधनों के साथ–साथ आतंकी विरोधी दस्तों (ए.टी.एस) की सहायता तत्काल प्राप्त करना चाहिये। जब तक अतिरिक्त संसाधन पहुंचते है तब तक जिले की कार्ययोजना को धैर्यपूर्वक क्रियांवित किया जावे।

4– आतंकी घटना में ठण्डे दिमाग से सुविचारित पहल करते हुए किसी प्रकार की उत्तेजना/ आवे ा की स्थिति निर्मित नहीं होने देनी चाहिये क्योंकि मनोवैज्ञानिक स्तर पर भी घिरे हुए आतंकियों को यह संदे ा न पहुंचे कि पुलिस बल उनसे किसी प्रकार से भयभीत है।

5— आतंकियों की घेराबंदी इस प्रकार से की जावे कि उन्हे बचकर निकलने का कोई विकल्प, समर्पण के अलावा, प्राप्त न हो सके। अतः घटनास्थल की घेराबंदी के साथ—साथ उसके आसपास के क्षेत्र में सघन ग त चलाई जावे ताकि आतंकी घटनास्थल से भाग सकने में सफल न हो सके। तथा उसे जीवित पकड़ा जा सके।

6— स्थानीय थाना प्रभारी व ट्रेफिक पुलिस की सहायता से घटनास्थल के पहुंच/निर्गम मार्गो को अनाव यक यातायात से मुक्त रखा जावे। ताकि घटनास्थल पर पहुंचने वाले संसाधन निर्बाध रूप से अविलंब पहुंच सके।

7— निर्दोश नागरिक कौतूहल व ा घटनास्थल के निकट एकत्र होकर आतंकियों की घातक मारक रेंज में नहीं आ सके इसके लिए भी स्थानीय पुलिस की मदद से उन्हें पर्याप्त दूरी पर रखा जावे।

8— घटनास्थल पर कवरेज हेतु आए मीडिया कर्मियों को उनकी स्वयं की तथा अन्य नागरिकों की सुरक्षा एवं चल रहे आपरे ान की सफलता को ध्यान में रखते हुए उन्हें कवरेज हेतु यथासंभव सुविधा प्रदाय की जावे ।

9— जिला पुलिस अधीक्षक के आपरे ान एवं एटीएस के साथ मिलकर चलाये गये आपरे ान के संपन्न होने के उपरांत घटना के बारे में विस्तृत एफ.आई.आर. दर्ज करके विवेचना में दक्ष किसी वरिश्ठ अधिकारी को ववेचना सौंपी जावे तथा उसकी सहायतार्थ अतिरिक्त संसाधन उपलब्ध कराये जावें। स्वयं के मार्गद िन में विवेचना में सभी पहलू कवर करते हुए आगे बढ़ाया जावे तब तक सी.आई. डी/सी.बी.आई/एन.आई.ए विवेचना का दायित्व अपने हाथ में न ले लेते यह उल्लेख करना समीचीन होगा कि आतंकवादी घटना की

विवेचना एन.आई.ए.अधिनियम के अनुसार एन.आई.ए. द्वारा की जाना प्रावधित है।

10— घटना के उपरांत विवेचना की कार्यवाही के साथ—साथ घटना से सफलता पूर्वक निपटने के लिये जिन कर्मचारियों/नागरिको द्वारा प्र ांसनीय योगदान प्राप्त हुआ हो उन्हें समुचित रूप से सम्मानित/पुरूस्कृत करने के लिये थाना स्तर से प्रस्ताव तैयार कराकर सक्षम स्तर से स्वीकृति प्राप्त करना चाहिये ताकि जोखिम भरी ऐसी घटनाओं में न केवल पुलिस बल के अधिकारियों द्वारा उच्चकोटि का प्रद िन किया जाता रहे बल्कि स्थानीय नागरिकों को भी इस हेतु भरपूर प्रोत्साहन प्राप्त हो। घटना के संबंध में राज्य भाासन की विभिन्न योजनाओं के अतिरिक्त केन्द्र सरकार की कुछ योजनाओं के अंतर्गत भी पीड़ितों एवं उनके परिजनों को समुचित सहायता रा ि प्राप्त करने की पात्रता आती है। इसी प्रकार पीड़ितों को अपनी बीमा पालिसी के अंतर्गत मुआवजे की पात्रता होती है पीड़ित जनों एवं उनके परिजनों को पात्रता के अनुसार मुआवजा/क्लेम रा ि बिना किसी कठिनाई के भीघ्र प्राप्त हो । इस योजना में थाना प्रभारी से घटना एवं पीड़ितों का स्पश्ट विवरण तैयार कराना चाहिए। इसकी एक प्रति पीड़ितों/परिजनों को देने के साथ—साथ संबंधित विभागों को पुलिस अधीक्षक द्वारा प्राथमिकता से भेजना चाहिए।

आतंकवादी घटना से निपटने के लिये एवं इससे होने वाली जनधन की हानि को न्यूनतम स्तर पर रखने के लिये विभिन्न विभागों के संसाधनों की भी आव यकता रहती है । अतः पुलिस अधीक्षक को डी.एम. के साथ समंवय कर उन्हें यथासंभव आपरे ान में भाामिल करके आपरे ान को प्रभाव ााली ढंग से चलाना चाहिये।

11– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/ अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगें ताकि आम जन को घटना के संबंध में वस्तुपरक जानकारी प्राप्त होती रहें मिथ्या समाचारों के सम्प्रेंशण/फैलाव की गुंजाई ा कम से कम रहे।

12– आतंकी घटनाओं में होने वाली व्यापक जनधन की हानि के परिपेक्ष्य में तथा आंतकी की पहचान बहुधा अज्ञात रहने से ना केवल आतंकियों की पहचान के बारे में तरह–तरह के कयास लगाते हैं बल्कि उनके द्वारा पहुचाई गई क्षति के आंकड़ो के बारे में आधारहीन/तथ्यहीन बड़ा चढ़ा कर अफवाहें फैलायी जाती है। कई बार ऐसा होता है कि किसी समुदाय वि ोश को भी आतंकियों के साथ जोड़ने की अफवाहें फैलाई जाती है। जिसके फलस्वरूप आम जनता का कुछ वर्ग उस समुदाय के विरूद्ध अनर्गल प्रचार प्रसार करने के साथ–साथ लोगों को उनके विरूद्ध हिंसा के लिए भी उकसाने का प्रयास करते है आतंकी घटना के दिन अप्रत्यक्ष परिणामों/प्रभाव का सामयिक संज्ञान लेते हुए निम्नलिखित उपाय प्राथमिकता के आधार पर उठाये जावे :–

- घटना का तत्थायत्मक विवरण अधिकारियों को जनसंपर्क में आते समय मीड़िया के माध्यम से अवगत कराते रहना चाहिये ताकि घटना एवं घटना घटित करने वाले आरोपियों के बारे में कोई अनुचित कयास लगाने की गुंजाई ा ना रहे।
- यदि कोई व्यक्ति अथवा दल वि ोश अफवाहों को फैलाने में सक्रिय भूमिका निभाता दिखे तो उसे सर्वप्रथम अलग से बुलाकर समझाईस दे देनी चाहियें तथा यह स्पश्ट कर देना चाहिये। कि उसके इस आचरण से सामजिक समरसता एवं सामान्य हालात पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की सम्भावना है। इसलिये यदि उनके द्वारा इन गतिविधियों को नहीं किया गया तो उनके विरूद्ध वैधानिक कार्यवाही की जा सकती है। प्र ाासन एवं पुलिस के वरिश्ठ अधिकारियों द्वारा ऐसे तत्वों/दलों से अगर अपने स्तर पर विनम्र एवं दृढ़ लहजे में समझाई ा दी जाती है तो उसका सकारात्मक प्रभाव अव य परिलक्षित होगा।

- उपरोक्त समझाई I के बावजूद भी यदि ऐसे तत्व अफवाह फैलाने तथा उत्तेजनात्मक वातावरण निर्मित करने की गतिविधियां बंद नहीं करते तो उनके विरूद्ध प्रतिबंधात्मक कार्यवाही भीध्रता ीघ्र करना चाहिये।
- अफवाहों के प्रचार प्रसार के विरूद्ध घटना के तथ्यात्मक विवरण एवं प्रभाव ाली प्रचार–प्रसार से उनके खण्ड़न एवं आगे प्रचार प्रसार पर अंकु I लगाने का परिणाम प्राप्त किया जा सकता है। इसके लिये मीड़िया
  की नियमित ब्रीफिंग के निहितार्थ पीआरओ की पे ोवर दक्षता का उपयोग करते रहना चाहिये।
- उपरोक्त उपायों के बावूजूद भी यदि अफवाहों के फलस्वरूप तनाव की स्थिति निर्मित होने की संभावना प्रतीत होती है तो डीएम के साथ मिलकर भाांति कमेटी की बैठक (जिला /थाना स्तर पर) कर उन्हे तथ्यात्मक स्थिति से अवगत कराकर स्थिति के वातावरण का सामान्य करने का प्रयास करना चाहिये ं भाांति समिति के सदस्यों को भी अपने अपने क्षेत्र में भाांति बनाए रखने की भूमिका पर सकारात्मक परिणाम प्राप्त किया जा सकता है।
- फर्स्ट रिस्पांस टीम अफवाहों को रोकने के लिये सधनता के साथ क्षेत्र का दौराकर आम जनता को वास्तविकता से अवगत कराते रहेंगे।
- थाना प्रभारी अफवाहों से संबंधित वस्तुस्थिति ज्ञात कर मीड़िया के माध्यम से आम जनता को वस्तुस्थिति से अवगत करावेंगे।
- आतंकवादी तत्व अफवाहों के माध्यम से पुलिस एवं जिला प्र ाासन का घ्यान भटकाने व अमला अन्यंत्र केंद्रित करने का प्रयास करते हैं ताकि वे अन्य स्थानों पर अपनी आतंकी घटना के अंजाम देकर अपने मकसद में सफल हो सके। पुलिस अधीक्षक को इससे सतर्क रहते हुयें और अपने असूचना–तंत्र/वि ोश भाखा स्टाफ को सक्रिय रखते हुये वस्तु स्थिति से अवगत रहते हुये पुलिस/प्र ाासन की कार्यवाही को सही दि ाा प्रदान करते रहना चाहिये।

<u>5</u>
DIAL-100
SOP

iVkfy;e inkFk fjlko dh lpuk

पेट्रोलियम पदार्थो के रिसाव एवं इसके स्तर के अनियंत्रित फैलाव की घटना को समाधान करने के लिए उच्च वि ोशज्ञता की तकनीकें एवं उपकरणों का उपयोग आपेक्षित रहता है। इसमें पुलिस की भूमिका प्रभावित क्षेत्र को समुचित रूप से घेर कर इसे अलग–थलग करने की होती है। अतः डिस्पेचर को पुलिस के साथ ऐसे संबंधित विभाग के जिला एवं राज्य स्तरीय सम्पर्क /नोडल अधिकारी को तत्काल सूचित करने के कार्य को प्राथमिकता देनी चाहिये।

<u>vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh</u>

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी नाम,पता,घटनास्थल की सटीक लोके ान तथा निर्धारित डाटा एंट्री फार्म के अनुसार वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान इत्यादि की जानकारी लेना।

3– पेट्रोलियम पदार्थो के रिसाव का फैलाव वातावरण में द्रुत गति से होता है। अत्यंत ज्वलन ाील प्रकृति का पदार्थ होने के कारण इससे आग लगने एवं तेजी से फैलने की प्रबल सम्भावना रहती है। अतः यह अत्याव यक है कि ऐसी सूचना सुसंगत विवरण प्राप्त करने के तुरंत बाद इस कॉल को आपरेटर मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉन्सफर कर देगा।

4– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सभी संबंधित को सूचित कर देने की जानकारी देगा। भोश जानकारी वस्तु स्थिति अनुसार फील्ड अधिकारी द्वारा प्रदान की जावेगी।

5– सूचनादाता के साथ ि ाश्ट एवं विनम्र आचरण किया जावे।

6– उत्तेजना एवं आवे ा रहित लहजें में संवाद करें ताकि इससे सूचनादाता की ओर भय का वातावरण उत्पन्न नहीं हो।

fMLispj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न तालिका के अनुसार सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस • कंट्रोलरूम	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • डीएम /	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी फायर सर्विस	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी • नगरनिगम / नगर पालिका / नगर

• ,यातायात प्रभारी • इंडियन आयल, हिन्दुस्तान पेट्रोलियम आदि कंपनी के जिला एवं राज्य स्तरीय प्रभारी / नोडल अधिकारी • जिला आपदा प्रबंधन अधिकारी • थाना प्रभारी • फायर ब्रिगेड, • सिविल डिफेंस सेनानी • सीएसपी / एसडीओपी	एडीएम • एसएसपी / एसपी / एएसपी • रेंज डीआईजी • झोनल आई. जी.पुलिस	• पीआरओ / पीएचक्यू	पंचायत • रेल्वे डीआरम, एसएम,एएस, एम • उधोग विभाग • घटनास्थल के पास यदि कोई भारत सरकार अथवा राज्य सरकार के संस्थान हो तो उनके संपर्क अधिकारी

2–सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3–घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4–एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना की परिस्थितियों में यह व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक / कलेक्टर / एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

QLV! fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) o`u d! nkf;Ro

1– रिसाव वाले क्षेत्र/सड़क को कार्डन करना।

2– पीसीआर प्रभारी व स्टॉफ घटनास्थल पर गैस मास्क धारण कर विशाक्त या ज्वलन ील गैस से अपना बचाव भी सुनि चित करेंगे।

3– आम जनता को सुरक्षित दूरी तक हटाना ।

4– वाहनों एवं आम जनों के आवागमन को सुरक्षित दि ाा में मोड़कर संचालित करना ।

5– फायर ब्रिगेड को किसी आकस्मिक परिस्थितियो से निपटने के लिए स्ट्रेटजिक स्थान पर तैनात करना।

6– हवा का रूख देखकर उसकी दि ाा के विपरीत दि ाा में ही लोगों को जाने के लिए समझाई ा देना/निर्दे ा देना

7– घटनास्थल पर जमा हो गये लोगों में से कोई धूम्रपान न करे इसके लिए समझाई ा देना क्योकि अति ज्वलन ील पेट्रोलियम पदार्थो के वाश्प अति ीघ्र आग पकड़ लेते है।

8– पेट्रोलियम पदार्थो का रिसाव/परिवहन करने के दौरान किसी दुर्घटना अथवा टेंकर में कोई गैस उत्पन्न होने के फलस्वरूप हो सकता है इसी प्रकार जगह जगह पर ऑयल कंपनियों के द्वारा डिपों स्थापित किये जाते है जिनमें बड़ीं मात्रा में पेट्रोलियम पदार्थो का संग्रहण स्थानीय एवं निर्धारित क्षेत्रों के उपभोक्ताओ की आव यकताओं की पूर्ति के लिये होता है इस डिपो के अंदर या परिसर में पेट्रोलियम पदार्थो की गैस के रिसाव को अति ीघ्र डिटेक्ट कर (पकड़ने) उस पर फौरी प्रतिरोधात्मक कार्यवाही करने की व्यवस्था एवं उपकरण उपलब्ध होते है। उसके बावूजूद भी लापरवाही/दुर्घटनाव ा रिसाव की घटना हो सकती है। इस परिसर में संग्रहित ज्वलन ील पदार्थो की मात्रा अत्यधिक होने से इस पर तत्कालिक एवं प्रभावी नियंत्रण के लिए इस कार्य में दक्ष एवं वि ोश रूप से प्रि ाक्षित कर्मियों का पहुंचकर कार्यवाही करना अति आव यक है। रिस्पांस टीम के अधिकारयिों द्वारा केवल सुरक्षात्मक कवर करने तथा लोंगों के आवागमन को सुरक्षा की दृश्टि से उचित ढंग से (रेग्युलेट)

करने का दायित्व मुख्यतः रहता है। घटना के समग्र निदान हेतु दीगर विभागों के संबंधित अधिकारियों द्वारा घटनास्थल पर पहुंचकर कार्यवाही प्रारंभ कर देना आव यक होता है।

9– पीसीआर के अधिकारियों को इन विभागों के अधिकारियों का घटनास्थल पर पहुंच जाने पर कार्यवाही की बागडोर उनको सौंप कर स्वयं उनको यथासंभव सहायता प्रदान करेंगे।

10– थाना प्रभारी स्वयं तथा अपने वरिश्ठ अधिकारियों के माध्यम से इन विभागों/संगठनों के बचाव दलों के घटनास्थल पर अति ीघ्र पहुंचने का वि ोश रूप से प्रयास करेगा।

11– घायलों अथवा गैस के सुंघने उपरांत अस्वस्थ हो गये व्यक्तियों को (प्राथमिक उपचार) देकर 108 एम्बुलेंस के द्वारा अति ीघ्र निकट्तम भाासकीय अस्पताल /पीएचसी/ भिजवाना

12– घटनास्थल पर पेट्रोलियम पदार्थ ले जाने वाले टैंकर के ड्रायवर को अभिरक्षा में लेना ताकि आक्रे ित जनता उसे हिंसा का ि ाकार न बना दे।

QhMcsd&24 ?kaVs LVsV ihlhvkj f kÝV fujh{kd dk nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं ?

- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तों वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?
- उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih d nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक प्रसारित/सम्प्रेशित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या इसमें कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस पीसीआर वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या व्यावहारिक एवं अन्य बाधाएॅ/समस्याएॅ आयी ?
- घटना से निपटने के लिए जिले में पुलिस को किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ?यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओं की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk daVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2–जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर 0।u**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम फायर बिग्रेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई क मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।

- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।

- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।

- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोलरूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है। तथा सं ाोधित प्रसारण पर पालन सुनि चत करेगा।

3– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4– प्रकरण में अपेक्षित अनुपालन होने तक मॉनिटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

5– आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

Fkkuk dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– सूचना पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना

2– घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ku_**द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkus d Fkkuk iHkkjh d dr0;

1– सूचना पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना। यदि स्वयं अन्यंत्र और अधिक महत्वपूर्ण घटनास्थल पर व्यस्त हो तो थाने के अन्य किसी जिम्मेदार अधिकारी को बल के साथ घटनास्थल पर भेजना।

2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ku_**(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ku** (डायल/100) को मुक्त करना।

3– सड़क मार्ग के अलावा पेट्रोलियम पदार्थो का बड़ी मात्रा में परिवहन रेलमार्ग से भी किया जाता है। इससें भी लापरवाही तथा दुर्घटना स्वरूप इनके रिसाव तथा बड़ें क्षेत्र में फैलने की संभावना रहती है। इस प्रकार की घटना होने पर पुलिस का मुख्य दायित्व यह होता है कि घटनास्थल

को अधिक से अधिक संख्या में बल लगाकर क्षेत्र ना केवल सुरक्षित कर दे बल्कि अनाव यक एवं अवांछनीय लोगों की आवाजाही पर बड़ा नियंत्रण करना चाहिये। इस प्रकार की घटना से उच्च कोटि की व्यावसायिक दक्षता से निपटने का कार्य आपदा प्रबंधन के अधिकारियों के साथ–साथ रेल्वे एवं ऑयल कम्पनी द्वारा निशपादित किया जाता है। अतः पुलिस को इन विभागों के राहत/बचाव दलों को आगे रखकर उन्हें इस कार्य में यथासभव सहायता करना चाहिए। आगजनी की घटना से भी बचने के लिये स्थानीय एवं आसपास के फायर ब्रिगेड़ गाड़ियों को घटना स्थल पर तैयार रखा जावे।

4–यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u**_से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अतिरिक्त समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

5–यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी. आर /एफ आर 0।u** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंच तब भी उपरोक्त कंडिका (4) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u**_की सहायता से प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

6– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u**_को भीघ्र आति ीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u**_अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।

7– यातायात प्रभारी की सहायता से यातायात को इस तरह नियंत्रित करेगा जिससे बचाव कार्य में कोई रूकावट न आए तथा अन्य लोग गैस रिसाव से प्रभावित न हो सके। प्रभावित रहवासियों एवं अन्य संभावित प्रभावित होने वाले व्यक्तियों को सुरक्षित स्थानों की ओर जाने में सहयोग प्रदान करेगा। /सुरक्षित स्थानों पर भेजे गए रहवासियों के मकानों/कालोनी में पुलिस ग त करावेगे ताकि वहां चोरी आदि की घटनाएं न हो

8– घटना की गंभीरता को देखते हुए वरिश्ट अधिकारी भी घटनास्थल पर यथा ीघ्र पहुंच जाएंगे। उनके पहुंचने के बाद उन्हें घटना के तथ्यों से अवगत कराकर उनके निर्दे ान में अपने कर्तव्यों का निर्वहन करेंगें।

9– थाना प्रभारी घटनाओं संबंधित जानकारियों एवं पाये गए तथ्यों के आधार पर यदि किसी संज्ञेय अपराध का घटित होना पाया जाता है तो उस प्रकरण में अपराध पंजीबद्ध कर बारीकी से विवेचना करेगा । जांच का एक ऐंगल किसी सबोटेज/मिसचीफ की संभावना भी रहेगा।

10–घटना में प्रभावित होने वाले व्यक्तियों (घायल/मृत/अस्वस्थ) का विवरण इस प्रकार से तैयार करेगा जिसके आधार पर उन्हे कोई मुआवजा/राहत की पात्रता आती है तो उसे भीघ्र उपलब्ध करा सकें।

11–अधिकारयिों द्वारा केवल सुरक्षात्मक कवर करने तथा लोंगों के आवागमन को सुरक्षा की दृश्टि से उचित ढंग से (रेग्यूलेट) करने का दायित्व मुख्यतः रहता है। घटना के समग्र निदान हेतु दीगर विभागों के संबंधित अधिकारियों द्वारा घटनास्थल पर पहुंचकर कार्यवाही प्रारंभ कर देना आव यक होता है।

12–थाना प्रभारी स्वयं तथा अपने वरिश्ठ अधिकारियों के माध्यम से इन विभागों/संगठनों के बचाव दलों के घटनास्थल पर अति ीघ्र पहुंचने का वि ोश रूप से प्रयास करेगा।

<u>Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;lokgh</u>

1– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– घटना में यदि कोई मृत/घायल पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

3– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

4– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

5– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lh,lih@,lMhvksih dk drZO;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर** oku½ जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी द्वारा की जावेगी।

2– पेट्रोलियम पदार्थो के उच्च ज्वलन ीलता होने के कारण इनके रिसाव अथवा अनियंत्रित फैलाव को अति ीघ्र नियंत्रित करना अति आव यक है ताकि जानमाल की हानि न्यूनतम हो। ऐसी घटनाओं में नियंत्रण एवं बचाव दीगर विभागों के प्रि ाक्षित एवं वि ोशज्ञकर्मियों द्वारा ही अच्छे ढंग से किया जा सकता है। अतः सीएसपी/एसडीओपी के भीघ्र घटनास्थल पर पहुंचने से पूर्व दीगर विभागों के जिम्मेंदार अधिकारियों से संपर्क एवं समन्वय कर बचाव कार्य को भीघ्र प्रारंभ/संपन्न कराने में सक्रिय भूमिका निभाऐंगे। घटनास्थल पर पहुंचकर आपदा प्रबंधन एवं अन्य विभागों से आए बचाव दलों से बेहतरीन संमन्वय एवं सहयोग की भावना से घटना के समाधान हेतु पहल करेगा।

iqfyl v/kh{kd dk drZO;

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद र्न देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि :–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।

- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- क्या सभी सम्बंधित भाासकीय कर्मचारियों का आचरण ि ाश्ट, संयत एवं अपेक्षित व्यवसायिक दक्षतापूर्ण रहा है कि नहीं ?
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।

4- इस घटना के संबंध में कोई आपराधिक या सबोटेज का पहलू सामने आता है तो उस स्थिति में गहराई से जांच/विवेचना कराकर प्रकरण को तर्कसंगत निराकरण सुनि चित कराएंगे।

5– अतिज्वलन ील पेट्रोलियम पदार्थो अथवा अन्य ज्वलन ील/हानिकारक रसायनों के परिवहन एवं संग्रहण के दौरान दुर्घटना अथवा आपराधिक कारणों से रिसाव या अनियंत्रित फैलाव की श्रेणी को भी भाामिल किया जाता है। इस हेतु घटना से सुचारू एवं प्रभावी ढंग से निपटने के लिए विभिन्न उपाय भाामिल किये जाते है। इन उपायों का क्रियान्वयन विभिन्न विभागों द्वारा अपनी वि ोशज्ञता के अनुसार किया जाता है पुलिस अधीक्षक को ऐसी स्थिति उत्पन्न होने पर ऐसी घटनाओं से निपटने हेतु आपदा प्रबंधन के दलों को घटनास्थल पर अति ीघ्र पहुंचा कर निवारण कार्यवाही करने हेतु जिला कलेक्टर से समन्वय स्थापित कर पहल करना चाहियें।

6– घटना में अगर कोई आपराधिक पहलू का संदेह होता है। तो उस संबंध में वांछित जांच/विवेचना थाना स्तर पर एसडीओपी/सीएसपी के मार्गद नि में कराकर वस्तु स्थिति सामने लाना चाहिये।

7– यदि पुलिस अधीक्षक के अभिमत में घटना में कोई गंभीर सबोटेज का संदेह सामने आता है तो प्रकरण की जांच सीआईडी से करवाना चाहिये। परन्तु सीआईडी टीम के आने के पूर्व स्थानीय पुलिस द्वारा प्रकरण की विवेचना जारी रखते हुए सभी वैधानिक साक्ष्य रिकार्ड पर लेकर डायरी में लेना । ताकि विवेचना में कोई बाधा उत्पन्न न हो।

8– पूरे जिले में पेट्रोलियम पदार्थो के परिवहन तथा किसी जिले में ऑयल कम्पनी के संग्रहण / वितरण डिपों हो सकते है। इन परिसरों की बारीकी से समीक्षा इस दृश्टि से आव यक होती है कि इन कंपनियों द्वारा दुर्घटना से रोकथाम तथा दुर्घटना होने पर प्रभावी ढंग से उपाय कर रखे हैं। इस हेतु पुलिस अधीक्षक को स्वयं अथवा अपने सीएसपी / एसडीओपी के माध्यम से कंपनियों के स्थानीय अधिकारियों द्वारा किये नये सुरक्षा प्रबंधन का जायजा लेना चाहिये। ताकि दुर्घटना होने की स्थिति में प्रभावी ढंग से निपटने में कोई कठिनाई न आवे। इस हेतु वि ोश भााखा (मुख्यालय) की सहायता भी ली जा सकती है। यदि पेट्रोलियम कंपनी सुरक्षात्मक उपायों के प्रति उदासीन / लापरवाह पायी जाती है तो इसकी रिपोर्ट भारत सरकार को भेजी जाना चाहिये। इस प्रकार की घटनाओं में जिला एवं राज्य आपदा प्रबंधन तंत्र की दक्षता एवं प्रभावी क्षमता का वास्तविक टेस्ट होता है उनके तंत्र में भी कोई अपर्याप्ता अथवा कमी परिलक्षित होती है तो इसका संज्ञान लेकर राज्य आपदा प्रबंधन मुख्यालय को उपचारात्मक कार्यवाही हेतु पुलिस मुख्यालय के माध्यम से प्रस्ताव भेजा जायें।

6

DIAL-100

SOP

foeku vigj.k@ca/kd
cukus dh lwpuk

विमान अपहरण की घटना अत्यंत गंभीर प्रकार की घटना होती हैं जिससे निपटने के लिए राश्ट्रीय एवं प्रत्येक राज्य स्तर पर उच्चाधिकार प्राप्त एक समिति स्थाई तौर पर गठित रहती हैं। ऐसी घटना पर उनके द्वारा विभिन्न उपाय करके विमान एवं यात्रियों को मुक्त करवाना मुख्य उद्दे य होता है। पीसीआर कंट्रोल रूम में यह सूचना आने पर इस समिति के द्वारा किये जा रहे उपायों को ही सुदृढ़ करने के लिये उनके द्वारा अनुरोध किये जाने पर तत्परता से सहयोग एवं सहायता प्रदान करना राज्य भाासन जिला प्र ाासन एवं पुलिस का मुख्य दायित्व होता है। विमान के अपहरण/बंधक बनाने की घटना उड़ते हुए विमान में अक्सर होती हैं। फिर अपनी मांगे मनवाने के लिये अथवा

ईंधन भरवाने के लिये अपहरण कर्ता किसी एयरपोर्ट पर विमान को उतार सकते हैं ।

vkijVj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता, घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना। सामान्यतया यह जानकारी मुख्यतः एयरपोर्ट प्र ासन से ही प्राप्त होगी तथा केन्द्र सरकार के स्तर पर राज्य भाासन एवं पीएचक्यू को प्राप्त होगी। इसे यदि पीसीआर में सूचित किया जाता हैं तो इसे निर्धारित प्रक्रिया अनुसार रिकार्ड में दर्ज कर लेना चाहिये। इस पर आगामी कार्यवाही हेतु तत्काल डिस्पेचर को प्रेशित कर देना चाहिये।

2– अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉन्सफर कर देगा।

3– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को ट्रांसफर की जायेगी।

4 –प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध में यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना होने तथा विभिन्न विभागों के संबंधित अधिकारियों को आव यक कार्यवाही हेतु सूचित कर देनी की जानकारी देगा। भोश जानकारी पुलिस के वरिश्ठ अधिकारियों/एयर पोर्ट के अधिकारियों द्वारा दी जावेगी।

5 –अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

6— अपहृत विमान में यदि आपके जिले का कोई व्यक्ति यात्री के रूप में भाामिल है तो उसका विवरण रिकार्ड से लेकर पूछताछ करने वाले को अवगत करा दिया जावे। विमान अपहरण की घटना अत्यंत सनसनीखेज श्रेणी में आती है। इससे निपटने के लिये उच्च कोटि की व्यवहार कु ालता एवं पे ोवर दक्षता अपेक्षित रहती है। इसमें ठण्डें दिमाग से पूर्ण धैर्य रखते हुूए अत्यंत संयमित एवं सौम्य आचरण भी अपेक्षित है। पीसीआर कर्मचारी/आपरेटर को भी इसलिये दुर्घटना के सम्बंध में किसी अन्य अधिकारी अथवा आम नागरिक से बात करते समय उत्तेजना एवं आवे ा रहित लहजें में ही संवाद करना चाहिए ताकि पीसीआर अधिकारी द्वारा प्रद िात उत्तेजना एवं आवे ा युक्त आचरण से वातावरण दूशित होने की आ ांका ना हो यह निर्दे ा डिस्पेचर, फर्स्ट रिस्पांस टीम के सदस्यों पर भी लागू होंगे। जैसा कि उपरोक्त निर्दे ाों में उल्लेख किया गया है कि विमान अपहरण या बंधक बनाने की घटना में स्थानीय पुलिस की भूमिका सीमित रहती है। उसे राश्ट्रीय एवं राज्य स्तर पर स्थायी रूप से गठित स्टेट एयरपोर्ट सिक्युरिटी कमेटी द्वारा दिये गये निर्दे ाों अनुसार अपनी भूमिका निभानी होती है। पीसीआर केंद्रीय कंट्रोल रूम में यदि कुछ अधिकारियों अथवा संस्थानों को सूचित करने की जिम्मेदारी सौंपी जाती हैं तो पीसीआर प्रभारी सूचना को वांछानुसार संबंधित को सूचित कर दें।

7— विमान अपहरण की घटना से निपटने के लिये यात्रियों के परिजनों की चिंताओं का समाधान करने के लिये एयर पोर्ट अथोरिटी द्वारा कुछ वि ोश दूरभाश नम्बर निर्धारित किये जाते है। इन पर टेलीफोन करने पर जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा सूचना चाहने वाले व्यक्ति को वस्तु स्थिति के बारे में यथोचित विवरण प्रदान किया जा सके। कंट्रोल रूम के आपरेटर एवं डिस्पेचर को भी इन दूरभाश नम्बरों का रिकार्ड अपने पास रखना चाहिये ताकि सूचना चाहने वाले को इसके बारे में वह सुगमता से अवगत करा सके।

fMLi\spj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1& घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न तालिका अनुसार अधिकारियों एवं विभाग को सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना
• एयर पोर्ट के निकटतम उपस्थित डायल 100 पीसीआर वेन • एम्बूलेंस • संम्बंधित थाना • यातायात प्रभारी • जिला आपदा प्रबंधन • सिविल डिफेंस • जिला चिकित्सा अधिकारी • एसएसआर

- एडीजी (गुप्तवार्ता / एटीएस)
- एसपी / डीएम
- पीएचक्यू पीआरओ
- ऐसे अन्य अधिकारी जिन्हे सूचित करने के लिये एडीजी (आईएनटी) / एलओएस या गृह विभाग से प्राप्त सूची अनुसार सूचित करेगे।

2— **पी.सी.आर / एफ आर 0U** प्रभारी एअरपोर्ट पर पहुंचकर जहां पर थाना प्रभारी व अन्य अधिकारी पहुंच चुके होंगे, से संपर्क करके उनके निर्दे ाानुसार जिम्मेदारी का निर्वहन करेंगें।

3— यदि अपहृत विमान स्थानीय एयरपोर्ट पर उतर चुका है तो यातायात प्रभारी के साथ मिलकर इस प्रकार से यातायात नियंत्रण व्यवस्था कराएंगे जिसके फलस्वरूप एम्बुलेंस / फायरब्रिगेड तथा अन्य भाासकीय वाहन भीघ्र अति ाीघ्र एयरपोर्ट की ओर आना —जाना कर सकें।

4—एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना की परिसिथितयों में यह व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक / कलेक्टर / एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5— गंभीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएंगे जिसे ध्यान में रखते हुए अतिरिक्त संख्या में आपरेटर तैनात करना होंगे। विमान अपहरण जैसी गंभीर घटना से उत्पन्न होने वाले यातायात को गंभीरता एवं व्यवसायिक परिपक्ता से निपटने हेतु ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा पहल करते हुये आपरेटर का दायित्व स्वयं संभाल लेना चाहिये ताकि वह सूचनादाताओं अथवा सूचना के

जिज्ञासुओं को समाधानपरक जानकारी इस प्रकार से उपलब्ध करा सके जिसे उत्तेजना अथवा सनसनी का वातावरण निर्मित होने की गुंजाई ा कम कम रहे।

6– थाना प्रभारी यदि एयर पोर्ट पर पहुंच चुका है तो उसे अतिरिक्त आव यक बल के आने तक तमा ाबीन भीड़ को एयर पोर्ट से दूर रखने में सहायता प्रदाय करेंगें । अतिरिक्त बल आ जाने पर पीसीआर वेन एयरपोर्ट के आसपास पेट्रोलिंग करेगी तथा कोई संदिग्ध व्यक्ति अथवा वस्तु दिखाई देती हैं तो उसकी जांच करके यह समाधान कर लेंगें कि इससे एयरपोर्ट सुरक्षा पर कोई प्रतिकूल प्रभाव ना पड़े।

QLVl fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) o:u d: nkf;Ro

1– घटनास्थल पर स्थानीय पुलिस एवं सुरक्षा ऐजेंसियों को सहयोग करना।

2– एयरपोर्ट/एयरस्ट्रीप की बाहरी सुरक्षा सुनिि ाचत करना।

3– अनाव यक भीड़/वाहन एकत्र न होने देना।

4– बाहरी यातायात को जिला पुलिस अधीक्षक के निर्दे ाानुसार डायवर्ट करना।

5– जनसाधारण में घटना के संबंध में कोई अफवाह फैलाकर दह ात का वातावरण न बनाएं इस प्रयोजनार्थ उनसे संपर्क करने वाले नागरिक को वस्तुस्थिति से अवगत कराते हुए भाांत रहने की हिदायत/समझाईस देंगें। उनसे इस प्रकार से वार्तालाप करें कि, यह संदे ा जा सके कि सनसनीखेज घटनाओं के बारे में राज्य एवं राश्ट्रीय स्तर पर सभी आव यक उपाय उठाये जा रहें हैं। तथा इनका सकारात्मक परिणाम अति ाीघ्र अपेक्षित है।

QhMc:d &24 ?k:V: LV:V ihlhvkj f k¶V fujh{kd d: nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगी :–

- सूचना पर पुलिस की तत्परता संतोशप्रद थी अथवा नहीं ?
- सौंपा गया दायित्व निर्वहन संतोशप्रद था अथवा नहीं ?
- घटना की गंभीरता के परिपेक्ष्य में सूचनादाताओं एवं सूचना चाह रहे व्यक्तियों से व्यवसायिक परिपक्ता के साथ निपटने के लिये ि ाफ्ट निरीक्षक को पहल करते हुये कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं संभाल लेना चाहिये ताकि सूचना प्रदान करने वाले व्यक्तियों से सनसनी अथवा उत्तेजना का वातावरण निर्मित नहीं हो सके।

QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih dk nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर 0u**_ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएं/समस्याएं आयी ?

- जिले में पुलिस विभाग के पास उक्त वि ोश कर्तव्य निर्वहन के दौरान किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की उल्लेखनीय कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम,द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªky :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- जिला अस्पताल प्रबंधन को सतर्क कर आपात व्यवस्थाएं तैयार रखने की सूचना देना।
- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर OU**, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस (आव यकता होने पर) ,फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।
- राज्य स्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति के परिपेक्ष्य में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति

स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है तथा केंद्रीय कंट्रोल रूम यथार्थपरक सं ोधित प्रसारण का अनुपालन सुनिि चत करेगा।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनीटरिंग करना। फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना। यह जानकारी एयरपोर्ट अर्थोरिटी के द्वारा इस प्रकार की घटनाओं से निपटने के लिये गठित स्थायी समिति के प्राधिकृत अधिकारी से ही प्राप्त होगी। वैसे इस प्रकार की सूचनाओं के प्रसार हेतु उनके द्वारा कुछ नम्बर निर्धारित कर दिये जाते है जिनसे कंट्रोल रूम अधीक्षक भी सुसंगत जानकारी करते रहे ताकि कंट्रोल रूम के स्टाफ पर वह यथोचित परिवेक्षण भी कर सकें।

Fkkus dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0u** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

Lkcaf/kr Fkkus ds Fkkuk izHkkjh ds drZO;

विमान अपहरण/बंधक होने की घटना से पे ोवर दक्षता एवं सफलता पूर्वक निपटने के लिए राश्ट्रीय एवं प्रत्येक राज्य स्तर पर राज्य स्तर पर एयरपोर्ट सिक्युरिटी कमेटी स्थायी रूप से गठित रहती हैं। इसमें केन्द्र एवं राज्य सरकार के विभिन्न विभागों के वरिश्ठ अधिकारी सदस्य

होते हैं। अपहृत विमान यदि स्थानीय एयरपोर्ट पर उतारा गया है तो यह समिति तत्काल प्रभाव से सक्रिय हो जाती है और केन्द्र सरकार के सम्बंधित अधिकारियों के साथ समन्वय रखते हुए ऐसे विभिन्न उपाय उठाती है जिससे समस्या का समाधान यथा ाीघ्र हेा जाये। स्थानीय पुलिस से जो सहायता/सहयोग एयरपोर्ट सिक्युरिटी कमेटी द्वारा मांगा जाता है उसे तत्काल प्रदान करना चाहिए। थाना प्रभारी को इस विशय में वरिश्ठ अधिकारियेां के मार्गद िन में कार्यवाही करनी चाहिए। कुछ सामान्य उपाय जो थाना प्रभारी द्वारा क्रियान्वित किये जाने हैं वे निम्नानुसार है :–

1– विमानतल की ओर आने वाले भाासकीय वाहनों, एम्बूलेंस, फायर ब्रिगेड, ाासकीय अधिकारी आदि का आवागमन विमानतल पर सुचारू एवं निर्बाध रूप से होता रहे इस प्रयोजनार्थ यातायात प्रभारी के साथ मिलकर यातायात को नियंत्रित एवं संचालित करवाना चाहिए।

2– विमानतल के आसपास के क्षेत्र में सधन ग त करके पाये जाने वाले संदिग्ध व्यक्तियों को यथोचित पूछताछ करके इनकी गतिविधियों पर इस दृश्टि से पेनी नजर रखनी चाहिए कि क्या उनका कोई प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष सम्बंध अपहरण कर्ताओं से तो नहीं हैं।

3– एयरपोर्ट के चारों ओर ग त करके किसी संदिग्ध वस्तु की मौजूदगी पाये जाने पर उसकी तत्काल बारीकी से जॉच कर लेनी चाहिए ताकि इससे एयरपोर्ट की सुरक्षा पर कोई ऑच नहीं आए।

4– कौतूहलव ा अथवा तमा ाबीन की तरह एयरपोर्ट की और आ रहे लोंगों को एयरपोर्ट से पर्याप्त रूप से दूर रखा जाये ताकि न तो वे एयरपोर्ट के ईदगिर्द आकर कोई अव्यवस्था की स्थिति उत्पन्न कर सकें और न ही कोलाहल उत्पन्न कर विमान के अहरणकर्ताओं में कोई उकसावे की स्थिति पैदा कर सकें जिसके परिणाम स्वरूप अपहृत विमान एवं यात्रियों की सुरक्षा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।

5– उपरोक्त दायित्वों के प्रभावी निश्पादन करने के लिए अतिरिक्त संसाधनों की आव यकता पड़ेगी जा उन्हे बिना हिचक वरिश्ठ अधिकारियों से अनुरोध कर प्राप्त कर लेना चाहिए।

6– यह एक सनसनी खेज घटना होने के कारण उत्तेजना/आवे ा का वातावरण निर्मित कर सकती है। थाना प्रभारी एवं अन्य पुलिस अधिकारियों को अपना व्यवहार अत्यंत ि ाश्ट,संयत एवं दृढ रखते हुए अपना दायित्व पूर्ण करना चाहिए। घटना के सम्बंध में झूठी अफवाहें नहीं फैले इसलिए थाना प्रभारी एवं उसके सहयोगी पुलिस अधिकारियों को उनके सम्पर्क में आने वाले अन्य विभागों के कर्मचारियों एवं आम नागरिकों के द्वारा पूछे जाने पर तथ्यात्मक स्थिति से अवगत कराते हुए गैर जिम्मेदाराना तरीके से अपुश्ठ समाचारों के फैलाने के अवांछनीय आचरण में संलिप्त नहीं होंगे। वे उन्हें इस प्रकार से जानकारी देंगे जिससे यह संदे ा जाये कि इस गंभीर समस्या को समाधान पूर्वक निपटाने के लिए सभी आव यक उपाय, स्थानीय राज्य एवं राश्ट्रीय स्तर पर उठाये गये हैं। जिनके सकारात्मक परिणाम भीघ्र निकलेंगें। इससे दह ात/भय का वातावरण बनने की स्थिति निर्मित नहीं होगी।

7– घटना से सम्बंधी पंजीबद्व किये जाने वाले अपराध की विवेचना सीबीआई अथवा एनआइए की टीम द्वारा ही की जाती है। परन्तु थाना प्रभारी को अपने रिकार्ड में घटना क्रम का विवरण समयबद्व क्रम (क्रोनोलोजिकल आर्डर) में अंकित करते रहना चाहिए जो विवेचक के लिए उपयोगी सिद्व होगा। इस हेतु वरिश्ठ अधिकारियों के मार्गद र्िन में ही कार्यवाही की जाये ताकि सभी रिकार्ड नियमानुसार होकर दुरूस्त रहे।

Fkkuk Lrj dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

2–एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh,lih@,lMhvkih d drO;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम **पी.सी.आर /एफ आर 0U**, जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे, 12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद िन देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

3–सीएसपी/एसडीओपी को विमान अपहरण की घटना में सीधें हस्तक्षेप करने का अधिकार तो नहीं हैं लेकिन अपहृत विमान/बंधकों को छुडानें में संलग्न विभिन्न केंद्रीय एवं राज्य सरकार के विभिन्न वरिश्ठ अधिकारियों के दलों को सभी आव यक संसाधन जुटाने में मदद करना चाहिये। जिसकी अपेंक्षा उनसे की गई हो।

4– अधीनस्थ बल द्वारा किये जा रहे यातायात प्रबंधन तथा एयरपोर्ट परिसर के बाहर किये जा रहे सुरक्षात्मक प्रबंधों पर पर्याप्त पर्यवक्षण रखना चाहिये।

5– विभिन्न विभागों के अधिकारियों के साथ समन्वय स्थापित कर उनका कार्य सुगम बनाने में सहयोग करना चाहिये।

ifyl v/kh{kd d drO;

विमान अपहरण अथवा बंधक बनाने की घटनाएं धार्मिक,सामाजिक,अथवा आपराधिक विचारधारा से प्रभावित होने के कारण इस प्रकार के अपराधों का दक्षतापूर्वक करने वाले पूर्व से ही सुप्रि ाक्षित एवं सुसज्जित एवं समुचित रूप से स ास्त्र समूहों द्वारा अंजाम दिया जाता है। जिन्हें घटना के दौरान खुद की जान जाने का भी भय नहीं होता। उन्हें अपनी कतिपय मांगे मनमाने के लिये अथवा

अपने उद्दे यों की ओर ध्यान आकर्शित करके सर्वव्यापी प्रोपेगंडा कराने की तीव्र लालसा रहती है । ऐसे संगठित अपराधियों से निपटने के लिये कई स्तरों का प्रत्यक्ष एंव अप्रत्यक्ष रूप से ना केवल संपर्क साध कर संवाद कायम किया जाता है। बल्कि कंट्रीजेंसी प्लान बनाकर बंधकों को सुरक्षित छुड़ाने के प्रयास किये जाते हैं। जिसमें राज्य एवं राश्ट्रीय स्तर में विभिन्न विभागों के अधिकारियों मे बेहतरीन संमवय,तालमेल व सहयोग स्थापित करके विभिन्न कदम अत्यंत सावधानी पूर्वक उठाये जाते हैं। ताकि बंधक यात्रियों तथा विमान को कोई क्षति न पहुंच पाये।

राज्य स्तर पर प्रत्येक राज्य में एयरपोर्ट सिक्युरिटी कमेटी स्थायी रूप से गठित रहती है जिसमें केन्द्रीय एवं राज्य सरकार के उच्च स्तरीय अधिकारी भाामिल रहते हैं। गृह विभाग एवं पुलिस विभाग के वरिश्ठ अधिकारी भी इसके सदस्य रहते हैं। अपहरण की घटना होने पर अपहृत विमान जिस राज्य के स्थानीय एयरपोर्ट पर उतारा जाता है उस क्षेत्राधिकार के कलेक्टर/पुलिस अधीक्षक को ऐसे सभी उपाय करने होते हैं। जिसके लिये राज्य सुरक्षा समिति से निर्दे ा प्राप्त होते हैं इन निर्दे ों के अनुपालन को सुनि चित करते हुए जिला पुलिस अधीक्षक को जिला कलेक्टर के साथ संमवय स्थापित कर निम्न लिखित वि ोश उपायों की ओर ध्यान देना चाहिये

1–विमानतल के चारों ओर ऐसी सुरक्षा व्यवस्था लगानी चाहिये जो यथा संभव आम जन के लिये अदृ य हो(लो प्रोफाइल एण्ड लिस्ट विजीबल) कि विमान के अंदर से देख रहे अपहरण कर्ताओं को कोई उकसावा ना प्राप्त हो जिससे भड़क कर वो यात्रियों एवं विमान की रक्षा को खतरें में न डाल दे।

2– विमानतल की ओर आने वाले समस्त मार्गों पर चुस्त/दुरूस्त यातायात व्यवस्था लगवानी चाहिये। ताकि एयरपोर्ट पर आने वाले भाासकीय वाहन जिसमें एम्बुलेंस/फायर, ब्रिगेड़ फर्स्ट रिस्पांस टीम,सिविल डिफेंस, आपदा प्रबंधन घटना से संबंधित अधिकारियों का आवागमन सुरक्षित ढंग से हो सके।

91

3- विमान अपहरण जैसी घटनाओं निपटने कि लिये गठित स्थायी समिति द्वारा जो उपाय घटना के संकट के निवारण के लिये उठाये जा रहे हैं उन्हें सार्थक एवं प्रभावी बनाने के लिये यथासंभव योगदान प्रदान करें ।

7

DIAL-100

SOP

आपरेटर स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही

आत्मदाह/आत्महत्या का प्रयास
की सूचना

1–फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता, घटनास्थल की यथा संभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2–सूचना देने वाले से घटना से सम्बंधित अतिरिक्त सुसंगत ब्यौरा/ जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना,घटना में यदि कोई व्यक्ति मृत /घायल हो चुका है की जानकारी लेना। इसके साथ–साथ यह भी ज्ञात कर लिया जाये कि आत्महत्या की धमकी देने वाला व्यक्ति किस ढंग से आत्महत्या करने को उतारू है अर्थात वह किसी खंभे/पानी की टंकी/ऊॅचे भवन पर चढ़कर घटना को अंजाम देने का प्रयास कर रहा है अथवा कोई हथियार , पेट्रोल डालकर या विस्फोटक सामग्री बांधकर विस्फोट करना चाहता है। पूर्ण जानकारी से डिस्पेचर को तथा सभी सुसंगत एजेंसियों को सूचित कर उनसे घटनास्थल पर भीघ्र सहायता पहुंचानें के कार्य में बहुमूल्य योगदान प्राप्त करना चाहिए।

fMLipj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को घ्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस • कंट्रोल रूम • फायर ब्रिगेड़ • थाना प्रभारी, एवं	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्यपड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी,एसपी, एएसपी • डीएम/एडीएम	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • पीआरओ पीएचक्यू	• जिला अस्पताल/ आसपास पीएचसी • बर्न यूनिट

यातायात प्रभारी, • जिला भाासकीय अस्पताल /सिविल डिफेंस टीम • बीडीडीएस, (यदि विस्फोटक इस्तेमाल की सूचना) • सीएसपी/एसडीओपी			

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से सम्बंधित पूर्व निर्धारित समूह के सभी अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– इस प्रकार की घटनाओ में प्रथम सहायता जितनी भीाघ्र पंहुचाई जा सकती है उससे घटना के स्वरूप व परिणाम पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है अतः डिस्पेचर को घटना की सूचना अति ाीघ्र पीसीआर वेन एवं सम्बंधित को प्रेशित कर देना चाहिये।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

1– घटनास्थल पर पहुंच कर तुरंत आत्मदाह/आत्महत्या का प्रयास करने वाले को संरक्षात्मक अभिरक्षा में लेना।

2– आत्महत्या का प्रयास करने वाले की बॉडी सर्च लेकर आत्महत्या के प्रयास से सम्बंधित सामग्री जब्त करना।

3– आत्महत्या का प्रयास करने वाले से पूछताछ/बातचीत कर असंतोश का कारण जानने तथा उसे मानसिक रू से सामान्य करने का प्रयास करना चाहिए।

4– यदि आत्महत्या का प्रयास कर लिया गया हो तो तत्काल उसे प्राथिमिक उपचार दिया जावे तथा अति ाीघ्र अस्पताल भेज देना चाहिए तथा घटनास्थल को सुरक्षित कर देना चाहिए।

5– यदि गंभीर हालत हो तो मरणासन्न बयान लेने हेतु तहसीलदार/एसडीओ को सूचित किया जावेगा।

6– आत्महत्या करने का प्रयास करने वाले व्यक्ति के परिजनों का पताकर उसके परिजनों को भीघ्र सूचित करना चाहिए।

7– आत्महत्या का प्रयास करने वाले व्यक्ति को सहानुभूति पूर्ण व्यवहार के साथ समझाईस देना चाहिए तथा उसे बातों में तब तक व्यस्त रखने का प्रयास करना चाहियें जब तक कि बचाव टीम/संसाधन घटनास्थल पर न पंहुच जाये।

8– इसी प्रकार कोई विस्फोटक पदार्थ बांधकर या अग्नेय भास्त्र सिर पर रख कर या भारीर पर लगाकर आत्महत्या की धमकी दे रहा हो तो उसके साथ मधुर एवं संवेदनापूर्ण लहजें में बात करते हुए उसकी समस्या का समाधान भीघ्र करवाने का आ वासन देते हुए उसे यथासंभव व्यस्त रखना है इसी बीच मौका मिलने पर उसे भारीरिक रू से नियंत्रण कर घटना को रोकने का भरपूर प्रयास करना चाहिए।

9– आत्महत्या पर उतारू व्यक्ति से बातचीत करने के लिये उसके परिजनों की उपस्थिति बहुत अधिक सहायक सिद्ध हो सकती है। अतः जैसे ही परिजन घटनास्थल पर पंहुचे उन्हे भी समझाईस की प्रक्रिया में सक्रिय रूप से भाामिल कर लेना चाहिए। इस निहितार्थ किसी मनोचिकित्सक अथवा वाकपटु व्यक्ति की सहायता प्राप्त की जा सके तो यह भी श्रेयस्कर रहेगा।

<u>QhMcd &24 ?kV LVV ih lhvkj f k¶V fujh{kd d nkf;Ro</u>

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ।
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।
- आत्म हत्या के प्रयास के सफल हो जाने की द ाा में पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायल की एमएलसी कराने में द ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं
- पुलिस द्वारा घायल/अस्वस्थ को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध

  कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नही ?
- यदि प्रकरण में परिजनों को मुआवजे की पात्रता है तो पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है

2– उपरोक्त फीड़बेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih d nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से सम्प्रेशित/प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।

- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस पीसीआर वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?

- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाऍ/समस्याऍ आयी ?
- जिले के पुलिस विभाग में किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2–उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3–आडिट टीम,द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्ड़िंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dVky :e }kjk dh tkus okyh dk;okgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों – **पी.सी.आर /एफ आर 0u**, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस,फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाया जा रहा हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।

- घटनास्थल पर आव यक होने पर अतिरिक्त बल एवं संसाधन भीघ्र उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना ।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।

- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ाोधित प्रसारण किया जा सके।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में अनुपालन होने तक मानिटरिंग करना। फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

Fkkus dh ekckbly }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1–सूचना पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर ou**_द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkus ds Fkkuk iHkkjh ds dr0;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल/100) को मुक्त करना।

3–यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट पीसीआर वेन की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– थाना प्रभारी (एसएचओ) का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_को भीघ्र अति ीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U**_अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध रहे।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी, रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध करवाना।

5–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– प्रकरण में की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh,lih@,lMhvkih dk drO;

1– ऐसी घटनाओं में संलिप्त व्यक्ति मानसिक एवं घरेलु संताप से पीड़ित होता हैं । हालाकि वह कानून के विरूध आचरण का प्रर्द ान कर रहा है परन्तु वह अन्य अपराधियों के समकक्ष नहीं होता पुलिस को इन प्रकरणों में संवेदन ील रवैया अपनाते हुये ऐसे सभी उपायों में सक्रिय भाग लेना चाहिय जिसके परिणाम स्वरूप पीड़ित व्यक्ति को समान्य स्थिति में लाकर उसे उसके कुछ दुश्प्रयास से मुक्त हो सकें।

2– ऐसी घटनाओं में बहुत संख्या में तमा ाबीनों का इकट्ठा हो जाना भी स्वभाविक हैं । परंतु उनकी स्थिति तथा दि ाहीन भाोर भराबें से पीड़ित व्यक्ति को समझाईस देकर सामान्य स्थिति में लाने के प्रयासों में बाधा उत्पन्न हो सकती है । अतः सीएसपी को वि ोश पहल करते

हुये पुलिस बल के सूझबूझ पूर्वक इस्तेमाल से पीड़ित को सामान्य करने की प्रक्रिया को सार्थक बनाने में अपना योगदान देना चाहिये।

3–ऐसी घटनाओं से बिना किसी मानवीय हानि के सफलतापूर्वक निपटने के लिये बांछित अतिरिक्त संसाधनों के प्रदाय हेतु अपने स्तर पर अन्य विभाग के अधिकारियों से समन्वय करके इन संसाधनों को भीघ्र उपलब्ध कराके स्थिति के समाधान में योगदान देना चाहिये।

4– फर्स्ट रिस्पांस टीम (पीसीआर)वेन, जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी /एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे, 12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

5– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद र्शन देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

i|fyl v/kh{kd dk drZO;

1–आत्मदाह/आत्महत्या के सफल/असफल प्रयास की घटनाएँ सामान्यतः किसी ज्वलंत समस्या के विरोध में घटित होती है जिसके संबंधो में घटना से काफी पूर्व से मीडिया के माध्यम से जानकारी प्राप्त हो जाती है। पुलिस अधीक्षक को अपने जिले में सभी थाना प्रभारियो को समय–समय पर पाबंद करते रहना चाहिए। ऐसी समस्यायें जो कालांतर में आत्मदाह/आत्महत्या जैसी घटना का विकराल स्वरूप प्राप्त कर सकती है, में सामयिक कार्यवाही सुनिि चत करें । इनमें से कुछ घटनाएं ऐसी भी होती है जिसमें सूचना प्राप्त होने पर बैधानिक कार्यवाही नहीं करने से विरोध स्वरूप यह कदम पीड़ित द्वारा उठाया

जा सकता हैं ,यदि दीगर विभागों से समस्या के निवारण की अपेक्षा हो तो पुलिस अधीक्षक को जिला कलेक्टर संबंधित विभागों एव ंवि ोश ााखा मुख्यालय को भी समय पर अवगत करा देना चाहिए ताकि आव यक कार्यवाही यथा ीघ्र सुनि चित हो सके और कोई अप्रिय स्थिति निर्मित न हो सके ।

2– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

3– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद नि देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

4– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं ।
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

8

<u>DIAL-100</u>

SOP

lkekU; dkuu O;oLFkk
lECkf/kh
lpuk;s

<u>lkekU; dkuu O;oLFkk lECkf/kh lpuk;s</u>

(i) चक्काजाम
(ii) पुतला दहन
(iii) किसान आंदोलन /रैली
(iv) कर्मचारी आंदोलन/रैली
(v) मजदूर आंदोलन/रैली
(vi) स्वयं संगठन आंदोलन/रैली
(vii) व्यापारी संगठनों द्वारा आंदोलन/रैली
(viii) राजनीतिक संगठनों द्वारा आंदोलन/रैली
(ix) महिला संगठनों द्वारा आंदोलन/रैली
(x) अन्य संगठनों द्वारा आंदोलन/रैली
(xi) छात्र आंदोलन/रैली

vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से सम्बंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना,घटना में यदि किसी के घायल होने या संपत्ति के नुकसान या आगजनी या निजी/सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान इत्यादि की जानकारी लेना।

3– उक्त कॉल को आपरेटर,मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉसफर कर देगा।

4– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सभी संबंधित को सूचित कर देने की जानकारी देगा। भोश जानकारी वस्तु स्थिति अनुसार फील्ड अधिकारी द्वारा प्रदान की जावेगी।

5– एक ही घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाएँ कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर इन पर समुचित कार्यवाही करने के यह

बेहतर होगा कि एक कॉल आपरेटर को इसके लिए विनिर्दिश्ट कर दिया जाए ताकि घटनास्थल की समस्त जानकारी उसके पास होने से वह तत्काल तर्कसंगत ढंग से आव यक कार्यवाही कर/करवा सकेगा ।

6– अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि फ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

7– काल टेकिंग आपरेटर के सूचनाकर्ता से वार्ता करने का लहजा ि श्ट एवं संयत होना आव यक है। यदि सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी गम्भीर घटना से सम्बंधित है तो उसे पूर्णतयःसंयम बरतते हुए ि श्ट एवं उत्तेजना रहित लहजे में ही वार्ता करना अत्याव यक होगा ताकि उसक उत्तेजनापूर्ण वार्ता से सूचना देने वाले पक्ष के द्वारा भी उत्तेजनात्मक प्रतिक्रिया प्रभावित क्षेत्र में प्रारंम्भ न कर दी /करवा दी जावे।

fMLi pj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1& घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगाः–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों (सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/एसपी/	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी कानून	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी • फायर ब्रिगेड एमपीईवी कंट्रोल

• कंट्रोल रूम • फायर ब्रिगेड • थाना प्रभारी • सीएसपी/एसडीओपी • बीडीडीएस • वज्र वाहन • आर.आई या डी.आर पी. लाईन	एएसपी • डीएम/एडीएम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • बीडीडीएस • एसआरपी/जीआरपी	–व्यवस्था • पीआरओ	रूम • रेल्वे डीआरएम, /एसएम/एएसए / • आरपीएफ पुलिस स्टे ान • ऑयल डिपो • नगरनिगम कमि नर • महापौर (केवल गंभीर स्थिति में)

2.– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव (गृह) को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

5– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा ताकि वह अन्य काल लेने तथा उन पर यथोचित कार्यवाही अपेक्षित तत्परता से करने के लिए उपलब्ध रहे। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

6– डिस्पेचर को कॉल आपरेटर से प्राप्त सूचना अन्य अधिकारियों एव पीसीआर वेन को प्रेशित करते समय अपनी भौली अत्यंत ि ाश्ट रखनी चाहिए। उसके लहजे में कोई उत्तेजनात्मक भाव प्रकट नहीं होना चाहिए। उत्तेजनात्मक भाव प्रकट होने से सूचनादाता भी सही जानकारी न देकर असहयोग करने लगेगा।

QLVl fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou dk nkf;Ro

1– सूचना प्राप्त होने पर तुरंत फर्स्ट घटना स्थल पर पहुंचना।

2– आंदोलन कर सामान्य कानून व्यवस्था की स्थिति पैदा करने वाले संगठनों के प्रमुख नेताओं से ि ाष्टाचार पूर्ण ढंग से चर्चा कर आंदोलन (चक्का जाम,घेराव,दहन,इत्यादि) समाप्त करने की अपील करना अथवा उन्हे चर्चा में तब तक व्यस्त रखने का प्रयास किया जाना जब तक अतिरिक्त संसाधन एवं वरिश्ठ अधिकारी मौके पर न पहुंच जाये और इसी बीच यह लोग स्थिति को और विस्फोटक/तनावपूर्ण नहीं बना सकें। जहॉ तक हो सके पीसीआर प्रभारी आंदोलन से जुडें व्यक्तियों/ नेताओ/सक्रिय कार्यकर्ताओं को हिरासत में नहीं लेगा जो कार्यवाही जिला पुलिस के जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा ही करना व्यवहारिक एवं श्रेयस्कर होगा। परन्तु उनके द्वारा हिंसक कृत्य में सम्मिलित होने पर उन्हें भी प्रतिबंधात्तमक/संरक्षाणत्मक अभिरक्षा में लेना आव यक हो जायेगा।

3.– आव यकता अनुसार यातायात को वैकिल्पक ऐसे मार्गो की ओर मोड़कर संचालित करना जिससे ये वाहन भीड़ द्वारा सम्भावित तोड़ फोड़ के ि ाकार न हो जाये ।

4– संबंधित विभाग के अधिकरियों से आंदोलनकारियो की बात कराकर हल निकालने का प्रयास करना ।

4– जूलुस/रैली मे से एक प्रतिनिधि मंडल को ले जाकर संबंधित अधिकारी को ज्ञापन दिलवा देना।

5– आंदोलन/जूलूस में यदि काफी संख्या में महिलाये भी भाामिल है तो महिला पुलिस अधिकरियों के माध्यम से उनसे बातचीत कर महिला आंदोलनकारियों की समस्या का निवारण कराने का प्रयास करना।

6–जूलूस/रैली यदि पूर्व से ही हिंसक रूप धारण कर चुका है तो हिंसा के पीड़ित घायलों को 108 एम्बुलेंस की सहायता से नजदीकी भाासकीय अस्पताल/डिस्पेंसरी पहुंचाना। यदि कोई घायल किसी मेडीकल अथवा अन्य स्वास्थय बीमा योजना का हितग्राही है और वह योजना में विनिर्दिश्ट किसी अस्पताल /नर्सिग होम में जाना चाहता है वह स्थान उसी थाना पडौसी

थाना/ नगर में उपस्थित है तो उससे सम्बंधित रिकार्ड उस अस्पताल वि ोश में पहुंचाया जाना चाहिए। यदि यह अस्पताल नगर से बाहर अथवा जिले से भी बाहर उपस्थित है तो **पी.सी.आर /एफ आर 0U** /108 एम्बुलेंस को इतनी देर तक व्यस्त रखना व्यवहारिक एवं वृह्द जनहित में नहीं होगा। ऐसी स्थिति में उसे निकटतम भाासकीय अस्पताल में पहुंचाना ही उचित होगा। उसके परिजन उसे चाहे तो स्वयं भाासकीय चिकित्साधिकारी से अनुमति प्राप्त कर घायल को बेहतर उपचार हेतु अन्य अस्पताल ले जा सकते हैं। यह दि ाा निर्दे ा पीसीआर वेन को मुक्त करने के प चात क्षेत्राधिकार थाना के अधिकारियों द्वारा की जाने कार्यवाही हेतु भी लागू होगा।

7– हिंसक घटनाओं में यदि कोई व्यक्ति मर चुका है थाने के प्रभारी अथवा उनके द्वारा तैनात किसी अन्य अधिकारी द्वारा वैधानिक औपचारिकताऐं पूर्ण करके उसे निकट्तम भाासकीय अस्पताल में 108 एम्बुलेंस की सहायता से पहुंचवाना।

8– ऐसी घटनाओं की जानकारी सभी स्थानीय मीडियाकर्मी एवं बाद में बाहर से आने वाले मीडिया कर्मी भी प्राप्त कर उसका प्रसार अपने समाचार पत्र/चैनल के माध्यम से करने के लिए इच्छुक/ लालायित रहते हैं। उनके इस कार्य में पुलिस को कोई बाधा नहीं पहुंचाना चाहिए। परन्तु उनकी स्वयं की सुरक्षा को घ्यान में रखते हुए उन्हे घटनास्थल के यथासम्भव निकट जाने की सुविधा प्रदान की जानी चाहिए।

8– **पी.सी.आर /एफ आर 0U** के घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत जब संबंधित थाने का थाना प्रभारी या उस थाने की मोबाइल घटनास्थल पर पहुंच जाती है तो **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को वापिस आ जाना चाहिए ताकि यह **पी.सी. आर /एफ आर 0U** अन्य कॉल्स पर तत्परता से कार्यवाही के लिए उपलब्ध रहे।

9– **पी.सी.आर /एफ आर 0U** प्रभारी द्वारा घटना का सार अपनी लॉग–बुक में दर्ज किया जावेगा तथा स्थानीय थाना के थाना प्रभारी अथवा थाना/पीसीआर मोबाईल को प्रभार देकर वापिस आ जाना चाहिए।

<u>QhMcd&24 ?kV LVV ihlhvkj f k¶V fujh{kd dk nkf;Ro</u>

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट् निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर फीड़बेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनातादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- क्या सूचनादाता पीसीआर आपरेटर/ **पी.सी.आर /एफ आर 0U** स्टाफ की ि ाश्टता एवं सहायता से संतुश्ट है।
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने,घायलों की एमएलसी कराने में द ार्ई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं।
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा हेतु अस्पताल/डिस्पेंसरी/नर्सिंग होम में भेजने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं।
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/ दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते हैं ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते हैं ?

2– उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcd&72 ?kV LVV ih lhvkj iHkkjh Mh-,l-ih dk nkf;Ro

1–प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक दर्ज की जावेगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई

- यदि एसओपी किन्ही बिन्दुओं पर अपर्याप्त एवं नहीं के बरावर थी तो और कौन से बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए ताकि डॉयल 100 को और अधिक प्रभावी एवं जनौमुखी बनाया जा सके।
- क्या जिला एसपीओसी/ सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी, एसपीओसी/थाना प्रभारी,एसपीओसी/जिला पीसीआर/फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर oU** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?.
- क्या सूचनादाता की सूचना के प्रत्युत्तर में सभी सम्बंधित अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा ि ाश्ट एवं संयत आचरण प्रद ित किया गया हैं ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाऍं /समस्याऍं आयी ?
- जिले में किन/किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2–उपरोक्त बिन्दुओं की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता, ि ाश्ट व्यवहार व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªky :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी :–

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा।

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर 0U**, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस, फायर ब्रिगेड़, पुलिस मोबाईल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/समुचित ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटना स्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना ।
- प्रकरण की मॉनीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3– प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अधतीकरण (अपडेट)वेब पोर्टल पर दर्ज करना।
4– प्रकरण में अनुपालन होने तक मानीटरिंग करना/फॉलोअप करना।
5– आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को भी घटना की सूचना देना व सुसंगत जानकारी से अवगत रखना।
6–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।
7–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkuk dh ekcbkby }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।
2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी. आर /एफ आर OsU** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

Lkcf/kr Fkkus d Fkkuk iHkkjh d drO;

1– सूचना प्राप्त होने पर यथा भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना

2– घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम विधि सम्मत कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** (डायल–100) को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अतिरिक्त समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंच तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** को भीघ्र आति ाीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर OsU** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता तत्परता से प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध रहे।

Fkkuk Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1 –घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भाून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2–एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत /घायल/न ाा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

6–प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

<u>lh,lih@,lMhvkih d dr0;</u>

1–फर्स्ट रिस्पांस टीम पीसीआर वेन ,जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे,व 24 घंटे मे अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद ान देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

3– थाना प्रभारी से वरिश्ठ अधिकारियों द्वारा जन आंदोलन से संबंधित गंभीर घटनाओं में की जाने वाली कार्यवाही जिले में समय–समय पर जारी किये जाने वाले बंदोबस्त परिपत्र में भाामिल होती है। अतः उन्हें अपने कर्तव्यों/ भूमिका का निर्वहन मुख्यतः उन्ही स्थायी निर्दे ाों के अनुरूप स्थिति को निपटाने में अपना अपेक्षित योगदान देना चाहिए।

4– आंदोलन/विरोध प्रद ान पूर्व से घोशित है तो एसडीएम के साथ मिलकर आंदोलनकारियों से चर्चा करके यह तय कराना कि लोकतांत्रिक अधिकारों के

अंतर्गत वह निर्धारित स्थल पर विरोध प्रद र्न करें परन्तु कानून को अपने हाथ में नहीं लेंगे ।

5– आंदोलन करने अथवा जलसा करने के लिये एवं लाउडस्पीकर के इस्तेमाल के लिये पुलिस/एसडीएम पूर्व अनुमति भी आव यक होती है अतः यह समझाईस भी दे दे कि ऐसी अनुमति भी पूर्व से प्राप्त कर ले ताकि उसी आधार पर ही उनके विरूध कानूनी कार्यवाही की स्थिति निर्मित न हो जाये।

6– आंदोलनस्थल पर व्यवस्था इस दृश्टि से लगाये जाये कि आंदोलन के फलस्वरूप आम जन के सामान्य जन जीवन पर प्रतिकूल प्रभाव न पड़े । इसी प्रकार यातायात के सुचारू आवागमन को सुनि चित करने के लिये वैकिल्पक मार्ग तय करके यातायात को आंदोलन अवधि में इन मार्गो से चलाया जाये।

7– आंदोलन के हिंसक होने की सम्भावना को ध्यान रखते हुये पर्याप्त मात्रा में दंगा प्रतिरोधी उपकरण एवं बल की उपलब्धता सुनि चित कर ली जाये।

8– ओदोलनस्थल पर अथवा निकट रह कर आंदोलन को भाांतिपूर्वक सम्पन्न कराने के प्रयास किये जाये।

ifyl v/kh{kd dk drZ;

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2– जन आंदोलन/विरोध/घटना प्रद र्न आदि की कार्यवाही संबंधित संगठनों द्वारा सामान्यतः पूर्व से प्रचारित प्रसारित कार्यक्रम के अनुसार की जाती है। एक अच्छी आसूचना संकलन/वि लेशण की व्यवस्था के अंतर्गत इस पूर्व सूचना का आंकलन करके जिला पुलिस अधीक्षक अपने जिला कलेक्टर के साथ बैठक कर बंदोबस्त व्यवस्था लगायी जाती है जिसमें पुलिस एवं कार्यपालिक दण्डाधिकारियों द्वारा आपसी सहयोग,समन्वय एवं उपलब्ध भाासकीय संसाधनों के प्रभावी उपयोग से अप्रिय स्थिति नहीं घटित हो उसके लिए आव यक प्रतिरोधी कदम उठाते हैं। प्रत्येक जिला/ पुलिस अधीक्षक को सर्वप्रथम इसी व्यवस्था/बंदोबस्त को जारी करके उसके क्रियान्वयन की कार्यवाही अव य सुनि चत करनी चाहिए।

3– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे । /मार्गद िन देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

4–प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि :–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं ।
- क्या सभी सम्बंधित भाासकीय कर्मचारियों का आचरण ि ाश्ट, संयत एवं अपेक्षित व्यवसायिक दक्षतापूर्ण रहा है कि नहीं ?
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।
- घटना में हताहत तथा संपत्ति नुकसान की सटीक जानकारी थानाप्रभारी द्वारा संपादित की जाना चाहिए ताकि मीडिया के माध्यम से उसे बढ़ाचढ़ा कर प्रचारित ना किया जा सके।

- कानून व्यवस्था वाले भाहारों में जिला पुलिस अधीक्षक स्वयं जिला न्यायधी । या रजिस्ट्रार हाईकोर्ट को भाहर में उत्पन्न कानून व्यवस्था के बारे में अवगत करा दे ताकि वे उस रास्तों या क्षेत्रों में आवागमन के समय अतिरिक्त सतर्कता रख सके। तथा वैकल्पिक मार्गो से ही सुरक्षित यात्रा कर सके।
- स्कूल जाने वाले बच्चों के वाहन पूर्ण सुरक्षा से आवाजायी कर सके इसे सुनि चित किये जाना चाहिये । वैकल्पिक मार्गो के बारे में जानकारी स्कूल वाहन आपरेटर को समय पर दे देने चाहिये ताकि उनके वाहन आंदोलन की भीड़ में बाधित न हो जाये।

- उपरोक्तानुसार पुलिस अधीक्षक राज्य सचिवालय में भी गार्ड सिक्यूरिटी को भी अवगत करा देवे ताकि वे राज्य सचिवालय के वरिश्ठ अधिकारियों को इस कानून व्यवस्था की स्थिति से अवगत करा कर आवागमन हेतु सुरक्षित मार्ग अपनाने की सलाह दे सकें।

9

DIAL-100

SOP

ग्रा< e cgu ;k ikuh e Mcu dh
vk kdk dh lpuk

vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी नाम,पता,घटनास्थल की यथासम्भव सटीक लोके न तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई व्यक्ति डूबने से लापता होने या संपत्ति का नुकसान एवं प ुधन के भी डूब/बह जाने इत्यादि की जानकारी लेना।

3– उक्त काल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉसफर कर देगा।

4– बाढ़ में डूबने तथा बह जाने की घटना की विभीशिका को नियंत्रित करने के लिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण होता है कि बचाव एवं राहत दल भीघ्र अति ीघ्र घटना स्थल पहुंच कर बचाव/राहत कार्य द्रुत गति एवं अपेक्षित व्यावसायिक दक्षता से प्रारम्भ कर दे । अतः डिस्पेचर काल आपरेटर से प्राप्त सूचना अति ीघ्र पीसीआर वेन एवं अन्य सम्बंधित अधिकारियों को प्रेशित कर दे।

5– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सभी संबंधित को सूचित कर देने की जानकारी देगा। भोश जानकारी वस्तु स्थिति अनुसार फील्ड अधिकारी द्वारा प्रदान की जावेगी ताकि जन साधारण को यह संदे ा जा सके कि सरकारी तंत्र द्वारा आव यक बचाव/ राहत कार्य प्रारंभ कर दिया गया है।

6– गंभीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोलरूम के काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें जिसे ध्यान में रखते हुए आव यकतानुसार अतिरिक्त आपरेटर तैनात करना होंगे। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद ान प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

7– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

8– सूचनादाता के साथ सदैव ि ाश्ट एवं संयत भाशा का उपयोग किया जाये।

9– आपरेटर द्वारा उत्तेजना एवं आवे ा रहित लहजे में सूचनादाता एवं अपने सहयोगियों से संवाद करना ताकि किसी प्रकार की सनसनी वातावरण उत्पन्न न हो सके।

<u>fMLipj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh</u>

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को घ्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगाः–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108एम्बुलेंस • कंट्रोल रूम • थाना प्रभारी • जिला जल संसाधन विभाग के अधिकारी • एसडीएम, • सीएसपी/एसडीओपी • जिला बाढ़ नियंत्रण कक्ष के प्रभारी, • जिला होमगार्ड एवं सिविल डिफेंस सेनानी • जिला आपदा प्रबंधन अधिकारी	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/एसपी/एएसप ी • डीएम/ एडीएम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • जिला एवं सत्र न्यायाधी ा • जिला आपदा नियंत्रण अधिकारी • राज्य आपदा नियंत्रण कक्ष	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • पीआरओ पीएच क्यू • एडीजी कानून व्यवस्था	•जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी, के प्रभारी •फायर ब्रिगेड़ • डीजी (होमगार्ड) • एडीजी (आपदा प्रबंधन) • रेल्वे डीआरएम एसएम,एएस एम •आर्मी (सेना) •राज्य आपदा प्रबंधन

			प्राधिकरण

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– पूर्व निर्धारित/परिभाशित अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव /प्रमुख सचिव गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

5– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूं घटना से सम्बंधित प्राप्त हो रही सूचनाओं को प्राथमिकता एवं तत्परता से कारवाई हेतु ग्रहण करने एवं निपटने हेतु के अतिरिक्त दायित्व का निर्वहन व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku dk nkf;Ro

1–घटनास्थल पर पहुंचकर परिस्थतियों का आकलन कर स्टेट पीसीआर को हालात से अवगत करायेगा।

2– यदि गोताखोर/नाव/तैराक जीवन रक्षक किट इत्यादि की आव यकता हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर को अवगत कराकर वि ोश बल तथा संसाधन बुलवाना।

3– यदि कोई व्यक्ति डूबता नजर आ जाये तो उसे बचाने हेतु स्थानीय जनसहयोग से समग्र प्रयास किये जाये।

4– जनसहयोग से रस्सा /डोंगी/मोटर पंप इत्यादि वस्तुयें एकत्र कर फौरी बचाव अभियान चलाया जावे। जिसे बाद में आपदा प्रबंधन, पुलिस, राजस्व एवं सिंचाई विभाग के अधिकारियों द्वारा संयुक्त रूप से चलाया जायेगा।

5– बचाये गये व्यक्तियों को घटनास्थल पर तुरंत प्राथमिक उपचार देकर 108 एम्बुलेंस की सहायता से अस्पताल/पीएचसी भिजवाया जायेगा।

6– बाढ़ग्रस्त क्षेत्र से जनता को सुरक्षित स्थान पर जाने की अपील की जावे।

7– यदि किसी कच्चे अथवा पक्के बांधो अथवा तटबंधो में दरार आने के फलस्वरूप भारी मात्रा में पानी की निकासी होने से जानमाल एवं प ुधन के प्रभावित होने की आ ंका हो तो उन क्षेत्रों से केन्द्रीय पुलिस कंट्रोल रूम तथा राजस्व विभाग के स्थानीय अधिकारियों के माध्यम से प्रभावित क्षेत्र के रहवासियों एवं प ुधन को समय पूर्व सुरक्षित स्थानों पर पहुंचा दिया जावे।

8–घटनास्थल के हालात/कानून व्यवस्था/तत्काल आव यकता (बल,क्रेन,चिकित्सा,फायर ब्रिगेंड़)/अतिरिक्त बल की आव यकता/संसाधन की आव यकता के सम्बंध में केंद्रीय कंट्रोल कक्ष, जिला पीसीआर मोबाइल/थाना प्रभारी को बताना।

9– **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित/नाराज भीड. को समझाई ा देकर उन्हे बचाव कार्यो में भाग लेने के लिए प्रेरित एवं प्रोत्साहित करना।

10– स्टेट पीसीआर डिस्पेचर से सूचना मिलते ही बताये गये घटनास्थल के लिए वेन की पूरी टीम के साथ रवाना होना।

11– घटना स्थल पर जाते वक्त रास्ते में घटनास्थल के ताजा हालात की जानकारी लेना।

12– घटनास्थल के हालात/कानून व्यवस्था/तत्काल आव यकता (बल,क्रेन,चिकित्सा (,फायर बिग्रेड)/अतिरिक्त बल की आव यकता/संसाधन की आव यकता के संबंध में केंद्रीय कंट्रोल कक्ष, जिला पीसीआर मोबाइल/थाना प्रभारी को बताना।

14– पीसीआर वेन को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित/नाराज भीड. को समझाई ा देकर उन्हे बचाव कार्यो में भाग लेने के लिए प्रेरित एवं प्रोत्साहित करना।

15–यदि घटनास्थल पर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** के पहुंचने से पूर्व ही स्थानीय थाना प्रभारी जिला पीसीआर मोबाइल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से जिला पीसीआर मोबाईल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से निपटने में सहयोग करना चाहिए।

16– घटनास्थल पर मृत/घायल व्यक्तियों के पते तथा दूरभाश/मोबाईल नंबर पता कर जिला पीसीआर मोबाईल/थाना प्रभारी को बताएंगे ताकि इनके परिजनों को तत्काल घटना की जानकारी दी जा सके। आव यकतानुसार **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से भी सीधे परिजनों को घटना की जानकारी देने का प्रयास किया जानाा चाहिए।

17– वापसी पर पीसीआर वेन प्रभारी सिस्टम में एक ान टेकन रिपोर्ट दर्ज करेगा।

18– यदि सूचनादाता फील्ड़ में सीधे **पी.सी.आर /एफ आर 0U** पर पहुंचकर किसी धटना की सूचना देता है तो इस सूचना का संज्ञान तत्काल लेकर घटनास्थल पर रवाना हो जाएंगें तथा घटना के संबंध में प्राप्त सूचना के विवरण का रजिस्ट्रे ान भी उसी समय स्टेट पीसीआर पर कराएंगे।

19– जिलों में कार्यरत् कंट्रोल रूम स्टेट डायल 100 **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को सीधे कोई निर्दे ा/दायित्व नहीं सौंप सकेंगे। लेकिन विशम परिस्थितियों में जिला पीसीआर प्रभारी राज्य पीसीआर प्रभारी से किसी घटना के संबंध में **पी.सी.आर /एफ आर 0U** की सेवाएँ देने का निवेदन कर सकेंगे । इन परिस्थितियों में उक्त निवेदन को सूचना मानकर स्टेट पीसीआर में रजिस्ट्रे ान कर **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को घटनास्थल पर रवाना होकर कार्यवाही करने के निर्दे ा दिए जा सकते है।

20—प्रदे ा मे तैनात सभी स्टेट डायल—100 **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को थानावार चिन्हित स्थानों पर पार्किंग करने, नो इंट्री/वन—वे मार्गो में प्रवे ा करने की पूर्व से ही अनुमति/ नॉटीफिके ान कराना होगा।

21—स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** पर पात्रतानुसार रंगीन लाईट , सायरन एवं पीए सिस्टम लगाने की अनुमति लेना होगी।

22—सायरन एवं पीए सिस्टम के लिए कोलाहल एक्ट से छूट भी प्राप्त करनी होगी।

23—स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** के ड्रायवर (प्रायवेट ड्राइवर) को डूयूटी के दौरान स्पे ाल पुलिस ऑफिसर (एस.पी.ओ.) बनाने हेतु कार्यवाही करने पर विचार किया जा सकता है। ऐसे कर्मचारी का चरित्र सत्यापन अनिवार्य होगा/ ऑख का नियमित परीक्षण तथा मेडीकल फिटनेस अनिवार्य होगी।

24—**पी.सी.आर /एफ आर 0U** द्वारा घटना स्थल पर पहुंचकर एफआइआर लिखना/पीएम कार्य करना व्यावहारिक नहीं होगा।

25—**पी.सी.आर /एफ आर 0U** को सामन्यतः व्हीआईपी/व्हीव्हीआइपी की सुरक्षा/एस्कार्ट ड्यूटी में भेजी जाना उचित नही होगा।

26—डायल—100 **पी.सी.आर /एफ आर 0U** के दुर्धटनाग्रस्त हो जाने की स्थिति में बैधानिक कार्यवाही वैसे ही की जावेगी जैसी कार्यवाही अन्य सरकारी पीसीआर मोबाईल के दुर्धटनाग्रस्त हो जाने पर की जाती है।

27—**पी.सी.आर /एफ आर 0U** के घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत जब संबंधित थाने का थाना प्रभारी या उस थाने की मोबाइल घटनास्थल पर पहुंच जाती है तो पीसीआर वेन को वापिस आ जाना चाहिए ताकि पीसीआर वेन अन्य कॉल्स के लिए उपलब्ध रहे।

28—**पी.सी.आर /एफ आर 0U** प्रभारी द्वारा घटना का सार अपनी लॉग—बुक में दर्ज किया जावेगा तथा स्थानीय थाना के थाना प्रभारी अथवा थाना/पीसीआर मोबाईल का प्रभार देकर वापिस आ जाना चाहिए।

29—**पी.सी.आर /एफ आर 0U** प्रभारी द्वारा एफआईआर दर्ज करना न केवल अव्यावहारिक होगा बल्कि इससे एक पीसीआर वेन एक ही घटना स्थल पर लंबे समय के लिए व्यस्त (इंगेज) हो जाएगी जिसके फलस्वरूप वह अन्य कॉल्स को अटेण्ड करने की स्थिति में नहीं रहेगी।

30–अभी हाल में जम्मू क ामीर में व्यापक बाढ़ से उत्पन्न हुई गंभीर आपदा की स्थिति से निपटने में यह पाया गया कि पुलिस तथा आपदा प्रबंधन विभाग के कर्मचारियों के स्वयं के परिजनों के भी बड़ी संख्या में बाढ़ से कुप्रभावी होने के फलस्वरूप स्थानीय पुलिस एवं प्र ाासन के कर्मचारी/अधिकारी आपदा में फंसे जन साधारण की सहायता हेतु नहीं पहुंच पा रहे। वे अपने अपने परिजनों के बचाव एवं राहत कार्य को प्राथमिकता दे रहे है। जिसके फलस्वरूप सामान्य जन को उनसे अपेक्षित बचाव/राहत सहायता प्राप्त नहीं हो रही है। कर्मचारी/ अधिकारियों के स्वयं के परिजनों के भी ऐसी गंभीर आपदा की स्थिति में फंसे होने से उनके बचाव कार्य को प्राथमिकता देना प्रथम दृश्टया अनुचित नहीं कहा जा सकता परंतु आपदा की स्थिति में बचाव एवं राहत कार्य हेतु भाासन/प्र ाासन के विर्निदिश्ट अधिकारियों/कर्मचारियों की अनुपलब्धता से पीड़ित नागरिकों को इस भाासकीय सहायता से वंचित रहना पढ़ रहा है उससे भाासन एवं प्र ाासन की आमजन में प्रतिकूल छवि पनपना स्वाभाविक है। इससे अराजकता की स्थिति भी उत्पन्न होने का अंदे ाा रहता है। चूंकि बाहर से आने वाले सहायता दल एवं सहायता सामग्री के उचित वितरण की कार्यवाही भी बाधित हो जाती है।

अतः राज्यस्तरीय आपदा प्रबंधन प्राधिकरण को गंभीर आपदा की स्थिति में उत्पन होने वाली अराजकता की इस गंभीर समस्या के संतोशजनक निवारण पर गहराई से चर्चाकर ऐसे दि ाा निर्दे ा एवं एसओपी विकसित करना होंगे जिनके क्रियान्वयन से भाासन प्र ाासन से गंभीर आपदा की स्थिति में राहत एवं बचाव संबंधी अपेक्षित सहायता भाीघ्र अति भाीघ्र प्राप्त हो सके और राज्य भाासन की जन साधारण के कल्याण के प्रति प्रतिबद्वता का निर्वहन भी संतोशजनक ढंग से हो सके।

QhMcd&24 ?kV LVV ih lh vkj f kQV fujh{kd d nkf;Ro

1–प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि फट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुों पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीड़बेक ली जावेगी।

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घथ्ना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने,धायलों की एमएलसी कराने में द ार्यी गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट हैं या नहीं।
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेाा रखते है ?
- ए ाआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?
- उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दजश्र की जावब।

QhMccd&72 ?kV LVV ih lh vkj iHkkjh Mh, l ih d nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुआबं पर फीडबेक ली कावेंगीं।

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही ठात्परता से हुई रु
- प्रकरण के सम्बंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।

- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दं इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ ।र्स्ट रिस्पांस पीसीआर वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ ायी ?
- घटना से समाधानकारक ढंग से निपटने के लिये जिले में,वि ोशकर पुलिस विभाग में, किन–किन आव यक संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2–उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3–आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का ाकिलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªkSy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर 0U**, पीसीआर माबबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, होमगार्ड एवं सिविल डिफेंस,आपदा प्रबंधन, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- अस्पताल मे जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।

- घटनास्थल पर शीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीध्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4– प्रकरण में अनुपालम होने इक मानीटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडबट रखना।

<u>Fkkuk dh ekckbly }kjk dh tkus okyh dk;lokgh</u>

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटना स्थप पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना एवं संबंधित थाना प्रभारी वरिशठ अधिकारियों के निर्दे ानुसार सहयोग प्रदान करना।

3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर oU** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिशठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkuk iHkkjh d dr0;

1– सहचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।
2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर O।U** (डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर O।U** (डायल/100) को मुक्त करना।
3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर O।U** से कुछ समय तक ीरि सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।
4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी. आर /एफ आर O।U** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर O।U** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।
5– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर O।U** को भीघ्र आति ीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर O।U** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।
6– इस प्रकार की घटनाओं में आपदा प्रबंधन, होमगार्ड एवं नागरिक सुरक्षा विभाग,राजस्व एवं जल संसाधन विभाग आपसी में बेहतरीन सहयोग एवं समन्वय स्थापित कर बचाव एवं राहत कार्य कारगर ढंग से कर सकते हैं। अतः इन विभागों के अधिकारी अति ीघ्र घटनास्थल पर आकर सक्रिय हो जायें उसके लिए थाना प्रभारी को वरिश्ठ स्तर से सतत् सम्पर्क में रहना चाहिए।
7– कभी–कभी किसी नदी अथवा नाले में अधिक पानी आ जाने से उस पर बने कम उंचाई के रपटे अथवा पुल के उपर से पानी बहने लगता है। यदि इस पानी का बहाव तीव्र है तो उस पर से निकलने वाले वाहनों के बह जाने की पूरी सम्भावना रहती है । अतः थाना प्रभारी को ऐसे रपटों/पुलो के उपर वाहनों तथा आम जन की आवाजाही को उनकी सुरक्षा तथा दुर्घटना से बचने के लिये वि ोश रूप से नियंत्रित करना चाहिये।

8 –घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

9– घटना में यदि कोई मृत /घायल पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

10– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

11– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

12–प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अद्यतन (अपडेट) करना।

lh,lih@,lMhvksih ds drZO;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर 0U**) जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे 12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– इस प्रकार की घटनाओं में आपदा प्रबंधन, होमगार्ड एवं नागरिक सुरक्षा विभाग,राजस्व एवं जल संसाधन विभाग आपस में बेहतरीन सहयोग एवं समन्वय स्थापित कर बचाव एवं राहत कार्य कारगर ढंग से कर सकते हैं। अतः इन विभागों के अधिकारी अति ीघ्र घटनास्थल पर आकर सक्रिय हो जायें उसके लिए एसडीओपी को अन्य विभागों से समन्वय करके वांछित कार्यवाही भीघ्र कराने का प्रयास करना चाहिए।

3– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद र्न देकर पालन कराकर आंतरिक वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

4— प्रभावित क्षेत्र में लगातार ग त भी करायी जाये ताकि जनसाधारण में सुरक्षा की भावना भी उत्पन्न हो सके।

5— बचाव/राहत कार्यों में स्थानीय नागरिकों को सक्रिय भागीदार बनाने के लिए उन्हें प्रेरित/प्रोत्साहित किया जाये।

6— रपटो एवं पुलो के उपर से नदी— नालो के खतरनाक जल प्रवाह से उसके उपर वाहनों तथा आम जनों की आवाजाही से दुर्घटना की सम्भावना को ध्यान में रखते हुये इन रपटो /पुलो के उपर से गुजरने वाले वाहनों प्रभावी नियंत्रण कराया जाये।

ifyl v/kh{kd dk drZ;

1— प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2— अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा—निर्दे ा /मार्गद न देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3— प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि:—

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं ?
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नही ?
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं ?
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नही ?
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है ?
- यदि किसी सं ाोधन/अपडेट की आव यकता है तो इस विशय में उचित स्तर पर निर्णय लेकर आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।
- प्रत्येक जिले में बाढ़ प्रभावित क्षेत्रों का चिन्हांकन एवं उसमें आने वाली बाढ़ की विभीशिका की जानकारी पूर्व से ही अनुभव के आधार पर उपलब्ध रहती है। अतः बाढ़ की स्थिति में डूबने अथवा बह जाने की परिस्थितियों

से निपटने के लिये पूर्व से ही योजना (पुलिस बंदोबस्त) तैयार कर रखा जाता है । चूंकि यह कार्यवाही केवल पुलिस विभाग द्वारा नहीं की जा सकती इसलिये समग्र बचाव एवं राहत कार्यों हेतु आपदा प्रबंधन /स्वास्थ विभाग/जनपद पंचायत/ नगरपालिका/नगरनिगम/ राजस्व/होमगार्ड एवं सिविल डिफेंस/ जल संसाधन विभाग आदि को पूर्व निर्धारित भूमिका प्रदान की जाती है। जिला कलेक्टर के नेतृत्व में सभी विभागों द्वारा मिलकर जिला एवं ब्लाक स्तर पर टीमें गठित कर प्रतिरोधात्मक एवं राहत कार्य के उपायों का क्रियान्वयन सुनि चत किया जाता है। वर्शा ऋतु के प्रारंभ होने के पूर्व ही पुलिस अधीक्षक को अपनी मासिक क्राइम मीटिंग अथवा वि ोश बैठक करके थाना स्तर तक के अधिकारियों को बाढ़ की स्थिति से निपटने के लिये तत्पर रहने के लिये पाबंद करना चाहिये। बाढ़ की स्थिति पर नजर रखने के लिये बाढ़ नियंत्रण कक्ष/ आपदा प्रबंधन कक्ष एवं जिलास्तरीय कक्ष के बीच में बेहतरीन तालमेल बना रहे इसके लिये पुलिस अधीक्षक को वरिश्ठ स्तर पर दीगर विभाग के अधिकारियों से संपर्क में रहना चाहिये। बाढ़ में डूब जाने अथवा बह जाने की उस स्थिति में प्रभावित क्षेत्रों की जनता का रोश गंभीर रूप धारण कर लेता है वि ोशकर जब उन्हे बाढ़ की संभावना तथा विभीशिका से पूर्व से सचेत न किया गया हो । इसके फलस्वरूप वरिश्ठ अधिकारी जब प्रभावित क्षेत्र में जाते है तब उन्हे जनता के रोश एवं विरोध का सामाना करना पड़ता है । इसके फलस्वरूप ना केवल गंभीर कानून व्यवस्था की स्थिति उत्पन्न हो जाती है बल्कि राहत एवं बचाव कार्य में भी अवरोध उत्पन्न हो जाता है। वर्शा ऋतु के पूर्व समुचित ऐहतियाती कदम उठाये जायें तथा वर्शा ऋतु प्रारंभ होने पर बाढ़ की स्थिति निर्मित होने की जानकारी प्राप्त होती है तो डीएम के माध्यम से इसका प्रचार प्रसार संभावित क्षेत्रों मे करवाना चाहिये तथा आव यकतानुसार रहवासियों एवं प ुधन को सुरक्षित स्थान पर अंतरित करवाना चाहिये। ऐसी स्थिति में पुलिस अधीक्षक को उन गांवों में ग त बढ़ाकर यह भी प्रयास करना चाहियें कि रहवासियों की अनुपस्थिति में वहॉ पर कोई चोरी के अपराध न होने पाएं।

बड़े स्तर पर बाढ़ की विभीशिका की स्थिति प्रकट होने पर राहत एवं बचाव कार्य के पर्यवेक्षण हेतु वरिश्ठ अधिकारियों एवं व्हीव्हीआइपी/व्हीआइपी के

भ्रमण भी बढ़ जाते हैं जिला कलेक्टर के साथ इन व्हीव्हीआइपी/व्हीआइपी के भ्रमण पर इस प्रकार से संचालित करवाया जाये कि उनके फलस्वरूप राहत एवं बचाव कार्य में कोई बाधा न आए।

बडें स्तर पर बाढ़ की आपदा का सफल मुकाबला एवं निवारण उस क्षेत्र के रहवासियेां एवं स्थानीय जन प्रतिनिधियों के सक्रिय सहयोग के बिना नहीं हो सकता । सरकारी अधिकारियों/कर्मचारियों के साथ साथ जनसाधारण में से भी कई नागरिकों द्वारा इस हेतु योगदान बचाव एवं राहत कार्य हेतु प्रदान किया जाता है। उनके इस उल्लेखनीय योगदान को प्रोत्साहित करने हेतु जीवन रक्षा प्रदाय एवं प्र ाास्तियों से उन्हें सम्मानित कराने के लिये प्रस्ताव डीएम के माध्यम से राज्य भाासन को भिजवाने की कार्यवाही भी की जाना चाहिये। ऐसे अवसरों पर प्रभावी दूरसंचार व्यवस्था स्थापित करने के भी पूर्ण प्रयास किये जावें।

जन–धन के साथ–साथ प ाुधन की हानि के पहलू को भी अनदेखा नहीं करना चाहिये। क्योंकि ग्रामीण क्षेत्रों मे प ाुधन आजीविका उपार्जन में बहुत ही महत्वपूर्ण होते है। प ाुधन के नुकसान पर मुआवजे के लिये पुलिस के सहयोग की पुश्टि की भी आव यकता होती है। अतः पुलिस अधीक्षक को सभी थाना प्रभारियों के यह निर्दे ा जारी करने चाहिये कि वे प्रभावित पीड़ितों को ऐसे प्रमाण पत्र प्राथमिकता पर जारी करे।

10

DIAL-100

SOP

lkekU; vijk/k dh lpuk

सामान्य प्रकार के अपराधों के सम्बंध में प्राप्त सूचना पर कार्यवाही का दायित्व मुख्यतः पुलिस विभाग पर रहता हैं। अतः पीसीआर तंत्र को ऐसी सूचना मिलने पर पुलिस विभाग के सभी सम्बंधित अधिकारियों को अविलम्ब सूचना प्रेशित कर आव यक कार्यवाही करवाना उनसे अपेक्षित रहता है।

(i) चोरी (ii) जेब कटी (iii) ठगी
(iv) नकबजनी (v)नकली नोट (vi) पर्स छीन कर भागना
(vii) मारपीट (viii) चाकूबाजी (ix) AFFRAY

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम,पता,घटनास्थल की यथासम्भव सटीक लोके न तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार सुसंगत जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से सम्बंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना । घटना में किसी के घायल होने या संपत्ति के नुकसान इत्यादि की जानकारी भी लेना।

3– उक्त कॉल को आपरेटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रॉन्सफर कर देगा।

4– यदि कोई सूचनादाता अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये सूचनादाता की पहचान छुपाते हुए सूचना डिस्पेचर को ट्रॉन्सफर की जावें। ताकि अपराधियों के विरूद्ध कार्यवाही करवाने हेतु आम नागरिक प्रोत्साहित रहें।

5– प्रेस/मीड़िया को सूचना देने के संबंध में यह श्रेयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी सम्बंधित पुलिस अधिकारियों को सूचित कर देने व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने की जानकारी देगा। घटना की भोश जानकारी फील्ड़ अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार दी जावेगी ताकि उन्हें यह ज्ञात हो सके कि घटना के सम्बंध में आव यक कार्यवाही हेतु भाासकीय तंत्र सक्रिय हो चुका है।

6– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएॅ कालर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें एक ही कॉल आपरेटर को आवंटित कर देना चाहिए ताकि घटना की समग्र जानकारी को समझ कर वह यथोचित आव यक कार्यवाही भीघ्र अति ीघ्र करवा सके।

7– अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में अधिकारी होना चाहिए ताकि वह सूचना के मर्म को समझकर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ करवा सके। यह दायित्व ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा भी भलीभांति निश्पादित किया जा सकता हैं।

8– सूचनादाता से आपरेटर को ि ाश्ट एवं विनम्र लहजे में संवाद करना चाहिए ताकि पुलिस की जन सहायक (पीप्ल्स फ्रेन्डली) छवि का संदे ा भलीभांति जन साधारण में सतत् जाता रहे।

9– घटना के बारे में उत्तेजित हुए बिना / आवे ा में आये बिना सूचनादाता से संयत एवं सौम्य ढंग से वार्तालाप करके सभी सुसंगत जानकारी प्राप्त करके रिकार्ड पर लानी चाहिए। अन्यथा सूचनादाता पूरी जानकारी ही प्रकट नहीं कर पायेगा।

fMLi pj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1& घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल अनुसार निम्न अधिकारियों एवं विभाग को सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर, • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस • कंट्रोलरूम (घायल होने की सूचना पर) • थाना प्रभारी • सीएसपी／एसडीओपी • बी.डी.डी.एस प्रभारी (विस्फोटक पदार्थ की बरामदगी अथवा इससे कारित घटना होने से)	• निकट्तम समस्त डायल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी／एसपी／एएसपी • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • अति. पुलिस महानिदे क गुप्तवार्ता／कानून व्यवस्था ／अ.अ.वि.	• एसएसआर • सीआईडी कंट्रोल रूम • पुलिस मुख्यालय के जन सम्पर्क अधिकारी

2– सूचना कर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से सम्बंधित पूर्व निर्धारित समूह के सभी अधिकारियों को ग्रुप मेंल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत अन्य सूचना दाताओं की सूचनाएँ निर्बाध एवं सुचारू रूप से प्राप्त करने के निहितार्थ

व्यवहारिक आधार पर डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बााध्य नही होगा। चूंकि अन्य सूचनादाताओं की सूचनाओं पर भी वांछित ध्यान प्राथमिकता पर देने की दृश्टि से यह व्यवहारिक नहीं होगा।यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– यदि दी गई सूचना का सम्बंध अपराध करने के प चात किसी वाहन से भागने एवं वाहन की पहचान का विवरण भी भाामिल है तो डिस्पेचर पीसीआर की समस्त (जिला एवं नजदीकी) वेन को यह सूचना प्रेशित कर उस वाहन को इंटरसेप्ट रोकने/चेक करने का कहेगा।

QLV fjLikl Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou dk nkf;Ro

1– साधारण श्रेणी में आने वाली इन सूचनाओं में कुछ सूचनाएं आधारहीन एवं भारारतन भी हो सकती है। घटनास्थल पर पहुंचने पर पीसीआर प्रभारी को यदि घटना की पुश्टि होना नहीं पायी जाती हैं तो वह तदनुसार संबंधित को अवगत करावेगा। इसके प चात सूचनादाता जिसका विवरण केंद्रीय कन्ट्रोल रूम के कॉल आपरेटर/डिस्पेचर द्वारा प्रदाय किया गया है, ढूंढ़ेगा तथा मिलने पर उसे समझाईस देना चाहिये। यह भी समझाईस देना कि पुनरावृति पर उसके विरूद्ध वैधानिक कार्यवाही की जावेगी ताकि ऐसे तत्वों को निरूत्साहित करते हुए कंट्रोल रूम के कॉल ट्रॉफिक को यथासंभव सार्थक एवं सकारात्मक प्रकृति का रखा जा सके।

2– घटनास्थल पर यदि कोई साक्ष्य नजर आता है तो उसको सुरक्षित करेंगे ताकि थाना प्रभारी एवं (सीन आफ क्राइम मोबाइल) आकर इस साक्ष्य को वैज्ञानिक ढंग से वि लेशण एवं एकत्र करेंगे।

3– घटना में घायल व्यक्ति को तत्काल 108 एम्बुलेंस से भाासकीय अस्पताल/डिस्पेंसरी में भेजेंगे।

4– ठगी की सूचना पर हुलिया याद कर अपने अपने क्षेत्र में संदिग्ध/मिलते जुलते हुलिया के संदिग्ध व्यक्तियों की तला ा करेंगें तथा निगरानी रखेंगे।

5– अपराध कर गाड़ी से भागने अथवा गाड़ी चुराने की सूचना होने पर गाड़ी की पहचान के विवरण अनुसार अपने क्षेत्र में उसे खोजने तथा पड़ोसी क्षेत्रों में भी

जिस दि ा में गाड़ी जाना बताया जाता है उन क्षेत्रो की **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से तला ी तथा रोकने की कार्यवाही करने के लिये कहा जावेगा।

6– घटनास्थल पर जाकर गाड़ी के भागने के विवरण एवं दि ा की जानकारी प्राप्त होने पर **पी.सी.आर /एफ आर 0U** प्रभारी अपने कंट्रोल रूम को भी बताएगा ताकि वह अन्य **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को भागने वाले संभावित मार्गो/क्षेत्रों में तैनात **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को सक्रिय कर सकें। चोरी/नकली नोट एवं ठगी की सूचना प्राप्त होने पर यदि आरोपी घटनास्थल पर ही पकड़ कर रखा गया है उसे अपनी अभिरक्षा में लेकर थाने पर थाना प्रभारी के हवाले कर देना चाहिये। इसी बीच प्राथमिक पूछताछ के दौरान उसके साथियों के बारे में कोई जानकारी प्राप्त होती है तो उससे थाना प्रभारी को अवगत करा दें ताकि सूचना को गोपनीय रखते हुए थाना प्रभारी अपने सीएसपी/एसडीओपी एवं आव यकता होने पर पुलिस अधीक्षक से पराम र्ा कर योजना बनाकर अन्य साथियों को भी रंगे हाथ पकड़ सकें।

7– घटनास्थल पर **पी.सी.आर /एफ आर 0U** प्रभारी द्वारा किसी आरोपी के पकड़े होने पर उसकी अभिरक्षा प्राप्त करके ना तो उससे अभद्र व्यवहार करेगा एवं ना ही पूछताछ में पिटाई करेगा। यह कार्यवाही व्यक्ति के मानव अधिकार के हनन होने के साथ साथ जन साधारण में भी पुलिस की अच्छी छवि के विरूद्ध मानी जावेगी।

8– यदि कोई आरोपी पीसीआर प्रभारी के सामने से ही भाग कर बच निकलने का प्रयास (पैदल अथवा वाहन से) करता है तो उसका पीछा कर पकड़ने की कार्यवाही करेगा। इसमें उसे जन सहयोग भी प्राप्त हो जावेगा। वाहन से भागने की स्थिति में पीसीआर वेन प्रभारी अन्य **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से घेराबंदी कराकर भागते आरोपियों को पकड़ने का प्रयास करेगा।

9–यदि पकड़ी गई आरोपी/संदिग्ध महिला होने की स्थिति मे उसके विरूद्ध कार्यवाही महिला पुलिस द्वारा करवाई जावेगी। यदि कोई महिला पुलिस नहीं मिल रही हो तो एसएचओ कंट्रोल रूम को सूचित कर घटनास्थल पर किसी महिला पुलिस कर्मी को बुलवाएगा। जिसकी सहायता से थाना प्रभारी स्वयं वैधानिक कार्यवाही करेंगें।

QhMcsd &24 ?kaVs LVsV ihlhvkj f k¶V fujh{kd ds nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में f ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।

2– उपरोक्त फीड़बेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे। फर्स्ट रिस्पांस टीम (पीसीआर) वेन,जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

QhMcsd&72 ?kaVs LVsV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih ds nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेगी

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर oSu** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएं/समस्याएं आयी ?

- जिले में पुलिस विभाग के पास कर्तव्य निर्वहन के दौरान किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की उल्लेखनीय कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dlVªky :e }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों –पीसीआर वेन, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस, पुलिस डॉग स्कवाड ,फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ाोधित प्रसारण किया जा सके।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनीटरिंग करना। फॉलोअप करना।

Fkkus dh ekckby }kjk dh tkus okyh dk;okgh

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी. सी.आर /एफ आर 0u** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

Lkcf/kr Fkkus d Fkkuk iHkkjh d drO;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना । यदि थाना प्रभारी अन्य किसी महत्वपूर्ण घटनास्थल पर व्यस्त हो तो प्रारंभ में किसी जिम्मेदार अधीनस्थ अधिकारी को घटनास्थल पर भीघ्रता भीघ्र पहुंचा देगा।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0u** (डायल/100) को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0u** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0u** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0u** की

सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता है।

5— थाना प्रभारी यह प्रयास करे कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को भीघ्र से भीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** अन्य काल पर रवाना हो सके।

6— घटनास्थल पर किसी अपराधी के इनके आने के पूर्व ही गिरफ्त में होने की स्थिति में अथवा आरोपी के घटनास्थल से पैदल अथवा वाहन में बचकर भागने की जानकारी प्राप्त होती है तो पीसीआर वेन की सहायता से पीछा कर उसे पकड़ने का प्रयास करेगा। इस सूचना /कार्यवाही से कंट्रोलरूम को अवगत कराया जावेगा।

7— घटनास्थल पर किसी आरोपी को जनता ने पकड़कर पीट पीटकर घायल कर दिया है तो उसे तत्काल बिना गिरफ्तार किये अस्पताल में भेज कर उसका उपचार कराने के साथ साााथ एमएलसी की औपचारिकताऍ पूरी करेगा। इसी अनुक्रम में वह पिटाई करने वाले व्यक्तियों के विरूद्ध तथ्यों के अनुसार असंज्ञेय अथवा संज्ञेय रिपोर्ट दर्ज कर विधिसंमत कार्यवाही करेगा।

8— घटनास्थल पर गिरफ्त में आए आरोपी अथवा पीछा करके पकड़े गए आरोपी के साथ थाना प्रभारी ना तो अप ाब्द बोलेगा ना ही मारपीट करेगा। पुलिस का यह कृत्य आरोपी के मानव अधिकारों का हनन करने की श्रेणी में आने के साथ साथ पुलिस की अच्छी छवि के भी प्रतिकूल है। अतः इस प्रकार न स्वयं बचेगा बल्कि अपनी अभिरक्षा में लेने के उपरांत घटनास्थल पर अन्य लोगों की पिटाई से भी अभिरक्षा करेगा। इसके उल्लंघन पर विभागीय कार्यवाही के लिये जिम्मेदार बनाया जा सकता है।

9— घटनास्थल पर यदि माहौल/वातावरण पकड़े गये आरोपी के कारण तनावपूर्ण एवं उद्वेलित प्रतीत होता है तो आरोपी को सर्वप्रथम थाने भेजेगा और घटनास्थल से सम्बंधित वैधानिक लिखापढ़ी नक ाा, मौका,बयान आदि सम्बंधी कार्य पुनः आकर करेगा।

10— घटनास्थल पर गिरफ्त में आए आरोपी को थाना प्रभारी आम जनता के रोश अथवा मांग के दबाब के अंदर आकर मुॅह काला करके/अथवा हथकड़ी लगाकर अथवा गधे पर बैठाकर जूलूस नहीं निकालेंगे यह कृत्य आरोपी के

मानव अधिकारों के विधिसम्मत न होने के कारण थाना प्रभारी एवं उनके साथियों एवं साथ देने वाले नागरिकों के विरूद्ध न्यायलय में आपराधिक या सिविल या दोनो कार्यवाही के साथ–साथ विभागीय कार्यवाही करने का ठोस आधार बन सकता है।

11– घटनास्थल पर पकडे गए आरोपी अथवा पीछा करने के दौरान यदि भाग रहे आरोपी को कोई चोट दुर्घटनाव ा लग जाती है, तो इस तथ्य को रिकार्ड पर लाकर आरोपी का भाासकीय अस्पताल/डिस्पेंसरी से एमएलसी कराकर परीक्षण एवं ईलाज करावेगा। ताकि पुलिस के विरूद्ध आरोपी को अभिरक्षा मे लेकर उसके साथ हिंसक व्यवहार के आरोप का समाधान पूर्वक जबाब दिया जा सके।

12 –साधारण अपराधों में चूंकि बहुधा थानाप्रभारी के अधीनस्थ अधिकारी ही घटनास्थल पर पहले पहुंचते हैं इसलिये यह आव यक हैं कि थाना प्रभारी उन्हे भी उपरोक्त निर्दे ों से भलीभांति अवगत करावें। इस हेतु थाने में सुबह भाम की हाजिरी में इन निर्दे ों से अवगत कराना तथा नियमित अंतराल पर इन निर्दे ों को दोहराना श्रेयस्कर होगा।

13–घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिर्पाट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर का असल नंबर पर दर्ज कराना।

14–घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ाा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र सृभीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

15–फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति,पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

16–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

17– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1–घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भूान्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2–एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3–घटना में यदि कोई मृत /घायल/न ाा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

6–प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh,lih@,lMhvksih ds drZO;

1– साधारण श्रेणी मे आने वाले इन अपराघों की अधिक संख्या यह द ााती है कि घटनास्थल वाले क्षेत्रों में बीट पुलिस अधिकारी द्वारा या तो ग त नही के जा रही अथवा इसमें अपेक्षित गंभीरता का अभाव हैं । सकारात्मक दृश्टिकोण के आधार पर व्यावसायिक दक्षता के साथ की गई बीट ग त ऐसी आपराधिक घटनाओं पर अंकु ा लगाने पर संभव होता है। अतः सीएसपी/एसडीओपी को अपने अपने क्षेत्राधिकार में ग त व्यवस्था की समय

समय पर समीक्षा कर इसें चुस्त दुरूस्त करना चाहिये। ताकि इसके सार्थक परिणाम सामने आए।

2– छोटे एवं साधारण अपराध की श्रेणी में आने वाले अपराधो के लिये उत्तरदायी आरोपी सामान्यतः सामाजिक एवं आर्थिक पृश्ठभूमि के होते है। जिनके विरूद्ध घटनास्थल पर ही पकड़े जाने पर आम नागरिकों एवं पुलिस द्वारा भी सबक सीखाने के उद्दे य से सार्वजनिक स्थल पर ही मारपीट। दुर्व्यवहार करने की प्रवृति द ार्यी जाती है। यह निःसंदेंह आरोपी के मानव अधिकारों के हनन की श्रेणी में आने के साथ–साथ विधि विरूद्ध कृत्य होता है अतः सीएसपी/एसडीओपी को इस ओर वि ोश ध्यान देकर ऐसी ाटनाओं की रोकथाम एवं पुनरावृति कर प्रभावी अंकु ा लगाना चाहिये।

3– नकली नोट/ठगी/लूट जैसी घटनाओं में अन्य साथियों को पकड़ने के लिये की गई घेराबंदी अतिरिक्त आव यक संसाधन प्रदान करने के साथ–साथ नाकाबंदी के कार्य में सीएसपी/एसडीओपी भी समन्वय स्थापित करने में सहक्षेग करेंगे ताकि आरोपी भीघ्र पुलिस की गिरफ्त में आ सके। उक्त कार्यवाही सीएसपी/एसडीओपी को अपने पर्यवेक्षक में कराने की पहल करना चाहिये।

4– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर 0u**), जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे, 12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

5– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद र्न देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

<u>Ikfyl v/kh{kd dk drZ;</u>

1– साधारण श्रेणी में आने वाली इन आपराधिक धटनाओं से ये प्रकट होता है कि क्षेत्र वि ोश में पुलिस द्वारा अपेक्षित दक्षता एवं गंभीरता से इलाका ग त नहीं की जा रही है। इसका संज्ञान लेकर पुलिस अधीक्षक को अपनी मासिक

अपराध समीक्षा बैठकों में थाना प्रभारियों एवं राजपत्रित अधिकारियों से चर्चा करके उनका ध्यान आकर्शित करना चाहियें।

2– डायल 100 के माध्यम से आने वाली अन्य साधारण घटनाओं की सूचना का विधि सम्मत संज्ञान लेकर स्थानीय पुलिस द्वारा असंज्ञेय अथवा सज्ञेय प्रकरण दर्ज कर जांच/विवेचना की कार्यवाही की जाना सुनि चित कराया जावे। इस निहितार्थ डायल 100 से प्राप्त होने वाली सूचनाओ की समीक्षक समय–समय पर इस दृश्टि से करनी चाहिए कि क्या सूचित किये गये प्रकरणों में थाना स्तर पर विधिवत कार्यवाही की गई है। यदि किसी थाना प्रभारी द्वारा इस विशय में कोताही की जाती है तो उसका समुचित संज्ञान लेकर प्रकरण वि ोश में उपचारात्मक वैधानिक कार्यवाही कराने के साथ–साथ संबंधित के विरूद्ध विभागीय कार्यवाही भी करनी चाहिये ताकि कार्यवाही के अभाव में छोटे–छोटे अपराध करने वाले अपराधी भानैः ानैः बड़े अपराध करना ना भुारू कर दे।

3– साधारण अपराधों के बारे में डायल 100 कंट्रोलरूम को दी जाने वाली सूचना से संबंधित किसी सूचनादाता द्वारा यदि पहचान गोपनीय रखने का अनुरोध आता है तो यह आव यक है कि उसका सम्मान करते हुये उसकी गोपनीयता बनाई रखी जावे। इस व्यवस्था की सफलता के परिणाम स्वरूप पुलिस के सूचनादाताओं का वि वास एवं आस्था सुदृढ़ होगी और वे पुलिस को ऐसी सूचनाएं भविश्य में और अधिक तत्परता से प्रदान कर अपराधों की रोकथाम में सक्रिय योगदान देंगे। अतः पुलिस अधीक्षक को इस व्यवस्था की समीक्षा समय–समय पर करते रहना चाहिये। ताकि जिम्मेदार नागरिक पुलिस को अप्रत्यक्ष रूप से अपराध नियंत्रण में सक्रिय सहयोग प्रदान कर सकें।

4– साधारण अपराध घटित करने वाले अधिकां ा आरोपी रसूखदार एवं प्रभाव ील नहीं होते अतः मौके पर पकड़े जाने पर स्थानीय लोगो द्वारा तथा यदाकदा पुलिस द्वारा भी उनसे मारपीट। दुर्व्यवहार करने की प्रवृति सामने आती है। यह आचरण आरोपी के मानव अधिकार के हनन होने एवं विधिसम्वत भी न होने के कारण इस पर पहलकर अंकु ा लगाना अति आव यक है। अतः पुलिस अधीक्षक को अपनी क्राइम मीटिंग में इस अवांछनीय प्रकृति की ओर घ्यान आकर्शित करते हुए अधीनस्थों को सचेत करते रहना चाहिये। गंभीर प्रकार के ऐसे कृत्य में दोशी पुलिस अधिकारी को समुचित रूप से

दण्डित करके यह संदे ा भेजना चाहिए कि पुलिस विभाग में ऐसे मानव अधिकार हनन संबंधी कृत्य न केवल ऐसे कार्य बल्कि इसके लिये उत्तर दायी कर्मी को दण्ड का भागीदार भी बना सकते है।

5– पकड़े गये आरोपी का अपमानजनक द ाा में जुलूस आदि न निकाला जाये तथा महिला आरोपी के होने की स्थिति में उसका पूरा घ्यान रखते हुए किसी प्रकार का अनुचित व्यवहार न किया जाए । इसकी समझाईस भी अधीनस्थों को नियमित रूप से दी जावे।

6– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

7– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

8– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी सं ाोधन/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि सं ाोधन/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

11

DIAL-100

SOP

Ekgkekjh dh lpuk

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

इस प्रकार की घटनाओं में प्रभावी प्रतिरोधात्मक कार्यवाही करने का दायित्व स्वास्थ्य विभाग का होता है। उनके द्वारा प्रि ाक्षित एवं व्यावसायिक रूप से दक्ष अमला प्रभावित क्षेत्रों में भीघ्र अति ीघ्र कार्यरत हो जाए इस निहितार्थ पुलिस तंत्र से सहयोग अपेक्षित है।

1– फोन करने वाले सूचनादाता से उसकी स्वयं की जानकारी नाम,पता,घटनास्थल की लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित अतिरिक्त सुसंगत ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/संक्रमण/प्रभावित होने आदि की सुसंगत जानकारी प्राप्त करना।

3— उक्त काल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

4— प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध में यह सुझाव दिया जाता है कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी सम्बंधित विभाग को सूचित कर देने व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने की जानकारी देगा। भोश जानकारी स्वास्थ विभाग जिला कलेक्टर एवं सम्बंधित विभाग के फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

5— एक ही घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाएँ कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर विशय वस्तु की समग्र जानकारी एवं उसके आधार पर आगामी आव यक कार्यवाही प्रभावी ढंग से करने के लिए एक आपरेटर को इस हेतु आवंटित करना श्रेयस्कर होगा।

6— अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

7— सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना

8— महामारी की गंभीरता की सूचना पर भी उत्तेजना/आवे ा रहित लहजे में संवाद करना ताकि आवे ा की प्रतिक्रिया स्वरूप कोई भगदड़ अथवा भय संचार की स्थिति निर्मित नहीं हो सके।

9— गंभीर हालात की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें। जिसे ध्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात करना चाहिए, जो सूचनादाताओं की कॉल्स को सुचारू ढंग से व्यवहरित कर सके।ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद र्शन प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ—साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

fMLi pj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को घ्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न तालिका के अनुसार संम्बंधित विभागों/कार्यालयों/अधिकारियों को सूचित करेगाः–

तत्काल सूचना	ांभीर स्थिति में सूचना	ुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108एम्बुलेंस • कंट्रोल रूम. • जिला स्वास्थ अधिकारी • थाना प्रभारी • डीएम,एडीएम, • आपदा प्रबंधन अधिकारी,	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी,एसपी,एएसपी • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी	• एसएसआर • एडीजी(गुप्तवार्ता) • एडीजी कानून व्यवस्था • पीएचक्यू , पीआरओ	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी • फायर ब्रिगेड़ • मुख्य कार्यपालन अधिकारी,नगर निगम,नगर पालिका • स्वास्थ विभाग • लोकल

• सीएसपी / एसडीओपी			बाडीज • आपदा प्रबंधन

2– सूचनादाता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित पूर्व निर्धारित समूह के सभी अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत अन्य सूचनादाताओं की सूचना दर्ज करने के कार्य में ध्यान देने की प्राथमिकता के दृश्टिकोण से व्यवहारिक आधार पर डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक / कलेक्टर / एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

QLVl fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

1– घटनास्थल पर पहुंचकर परिस्थितियों का आंकलन कर स्टेट पीसीआर को हालात बताना।

2–महामारी से पीड़ितो में से कोई पीड़ित व्यक्ति अस्पताल जाने में असमर्थ पाया जाता है तो 108 एम्बुलेंस की सहायता से उसे अस्पताल भिजवाना ।

3– महामारी के सबंध में मिथ्या समाचार एवं अफवाहें फैलकर भय का वातावरण निर्मित न करे इसके लिए आमजनों को यह समझाई ा देना कि महामारी पर उचित उपायों से भली–भांति नियंत्रण किया जा सकता है।इस हेतु जिला एवं स्वस्थ विभाग के अधिकारी एवं अमला सक्रिय हो चुका है। अतः भयभीत होने की कोई आव यकता नहीं है।

4– जिला प्र ाासन एवं स्वस्थ विभाग के उपचार एवं राहत दलों के आने पर उन्हें यथा योग्य सहयोग प्रदान करना।

5– महामारी स्थल पर जाने से पूर्व पीसीआर के सदस्य संक्रमण से स्वयं की सुरक्षा हेतु चेहरे पर मास्क लगा लें। यह मास्क वाहन में उपलब्ध होंग अथवा किसी भी केमिस्ट की दुकान से अल्प व्यय में क्रय किये जा सकते हैं।

QhMcsd &24 ?kVs LVsV ihlhvkj f k¶V fujh{kd dk nkf;Ro

1– यदि पीसीआर में तैनात कर्मचारी/अधिकारी महामारी प्रभावित क्षेत्र का रहवासी है और उसका परिवार भी वहाॅ निवासरत है तो उसे अपने परिवार की देखभाल के लिए मुक्त करना उचित होगा।

2– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से सम्बंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगी।

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- महामारी के सम्बंध में आव यक उपचारात्मक एवं प्रतिरोधात्मक कार्यवाही स्वास्थय विभाग से अपेक्षित है। अतः क्या पीसीआर प्रभारी ने उन्हें यथाोचित सहयोग थाना प्रभारी के आने तक प्रदान किया है।

3– उपरोक्त फीडबेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcsd&72 ?kVs LVsV ihlhvkj izHkkjh Mh,lih dk nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीं।

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से सम्प्रेशित/प्रसारित किया गया है ?

- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई है ?
- प्रकरण के सम्बंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?

- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएॅ/समस्याएॅ आयी ?
- इस प्रकार की घटना से निपटने के लिये जिला पुलिस विभाग में किन–किन आव यक संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk daVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2–जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर O!U**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, आपदा प्रबंधन, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि उपलब्ध संसाधनों को घटनास्थल पर यथा ािघ्र मुहैया कराकर राहत कार्य में पुलिस विभाग द्वारा अपेक्षित योगदान दिया जा सके।
- अस्पताल मे जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ाोधित प्रसारण किया जा सके।

3– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिके वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4– प्रकरण में अनुपालन कार्रवाई होने तक मानीटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

Fkkuk dh ekckbly }kjk dh tku okyh dk;lokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkuk iHkkjh d dr0;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल/100) को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5–थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को भीघ्र अति ाीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध हो जावे।

6– महामारी से प्रभावित क्षेत्रों में पहुंचने से पूर्व स्वास्थ विभाग के पराम ा अनुसार थाना प्रभारी को स्वयं तथा अपने अधीनस्थ कर्मचारियों को फेस मास्क लगाकर तथा अन्य प्रतिरोधी उपायों का अनुपालन कर लेना चाहिए ताकि सहायता कार्य के दौरान उन्हें संक्रमण से यथासम्भव मुक्त रखा जा सके।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना में यदि कोई व्यक्ति मृत अथवा अस्वस्थ पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से सम्पर्क कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

2–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल क लिए रवाना करना।

3–महामारी की गंभीरता के परिणामस्वरूप कुछ व्यक्तियों के मरने की सम्भावना भी मौजूद रहती है। ऐसे मृत भारीरों की पोस्ट मार्टम कार्यवाही प्रभावित क्षेत्र में ही किसी पूर्व निर्धारित स्थान पर चिकित्सा अधिकारी के सहयोग से करवा के इससे संबंधित पूर्ण अभिलेख थाना प्रभारी के स्तर से तैयार करवाने के उपरांत अंतिम संस्कार हेतु ला ों को परिजनों को भीघ्र अति भीघ्र सौंप दिया जाये। संक्रमित मृत मानव भारीरों के अंतिम संस्कार के दौरान क्या सावधानियां वरती जाये वह स्वस्थ विभाग से प्राप्त होगी ।स्वस्थ विभाग के इन निर्दे ों के अनुपालन को पुलिस की देखरेख में होने वाले अंतिम संस्कार क्रिया में सुनि चित किया जायें।

4–महामारी जैसी गंभीर घटना से समाधान पूर्वक निपटने के लिये जो राहत एवं उपचार दल जिला स्तर पर गठित कर उनके थाने के क्षेत्राधिकार में तैनात किये जाते है उन्हें पुलिस विभाग से अपेक्षित यथा

योग्य सहयोग प्राथमिकता पर प्रदान करें ताकि महामारी की विभिशिका पर भीघ्र अति ीघ्र नियंत्रण किया जा सके।

5– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh, l ih@, l Mhvkih d: drO;

1– महामारी की स्थिति में स्वास्थय विभाग से अपने प्रि ाक्षित एवं आव यक उपकरणों/दवाईयों से सुसज्जित अमले के कार्यदक्ष बना कर उपचार / बचाव कार्य अपेक्षित है। इस प्रयोजनार्थ जो सहयोग उन्हें प्रदान किया जा सकता है एस.डी.ओ.पी/सी.एस.पी. को उसे सुनि ाचत करवाना चाहिए।

2– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर 0;u**) जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

3– महामारी की गंभीरता के परिणामस्वरूप कुछ व्यक्तियों के मरने की सम्भावना भी मौजूद रहती है। ऐसे मृत भारीरों की पोस्ट मार्टम कार्यवाही प्रभावित क्षेत्र में ही किसी पूर्व निर्धारित स्थान पर चिकित्सा अधिकारी के सहयोग से करवा के इससे संबंधित पूर्ण अभिलेख थाना प्रभारी के स्तर से तैयार करवाने के उपरांत अंतिम संस्कार हेतु ला ों को परिजनों को भीघ्र अति भीघ्र सौंप दिया जाये। इसे सुनि चित करवाना।

4– महामारी के प्रतिरोधी उपाय से स्वयं अवगत होकर अपने अधीनस्थ स्टाफ को अवगत करवाना ताकि वे इसके संक्रमण से यथासम्भव सुरक्षित रह सके।

5– महामारी संबंधी सूचनाओं के प्रसारण हेतु स्वास्थय विभाग को पुलिस वायरलैस से प्रेशण की सुविधा पुलिस अधीक्षक से प्राप्त करवाना।

6– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद िन देकर पालन कराकर आंतरिक वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक अपडेट जानकारी दर्ज करना।

ifyl v/kh{kd d dr0;

1– महामारी की घटना होने पर प्रभावित व्यक्तियों के उपचार एवं बचाव कार्य की जिम्मेदारी मुख्यतः स्वास्थ विभाग की होती है । जिला कलेक्टर के निर्दे ान में जिला स्वास्थय मुख्य चिकित्सा अधिकारी द्वारा अपने प्रि ाक्षित एवं आव यक उपकरणों एवं दवाईयों से सुसज्जित अमले के दल बनाकर करवाया जाता हैं। पुलिस विभाग से स्थानीय स्तर पर जो सहयोग अपेक्षित है उसे जिला पुलिस अधीक्षक को अपने मैदानी अधिकारियों के माध्यम से सुनि चत करवाना चाहिए।

2– महामारी में मृत होने वाले व्यक्तियों का पोस्टमार्टम प्रभावित क्षेत्र में ही स्थानीय प्र ाासन से पराम र्ा करके एक ही स्थान पर करवाने की व्यवस्था की जानी चाहिए। चिकित्सा अधिकारियों द्वारा पोस्टमार्टम करने के उपरांत आव यक लिखा पढ़ी यथा ाीघ्र एवं प्राथमिकता पर पूर्ण करके सम्बंधित थाना प्रभारी द्वारा ला ा परिजनों को अंतिम संस्कार हेतु सौंप दी जाये। इसे सुनि चित करवाना चाहिए। इस कार्य में कोई बाधा नहीं आये इस हेतु पुलिस अधीक्षक को कलेक्टर एवं सीएमओ से आव यक समन्वय स्थापित कर लेना चाहिए।

3– महामारी प्रभावित क्षेत्र में यदि लावारिस मृत भारीर पाये जाते है तो उनके पोस्टमार्टम की कार्यवाही पूर्ण करवा के उसकी पहचान सम्बंधितों द्वारा हो सके इसलिए फोटोग्राफी करवा के एवं अन्य आव यक रिकार्ड थाना प्रभारी स्तर पर प्राथकिता से पूर्ण होने के प चात अंतिम संस्कार स्थानीय नगर पालिका / नगर पंचायत/ग्राम पंचायत द्वारा करवाना चाहिए। इस कार्य को करने में अन्य विभाग हिचक सकते है। परन्तु इस महत्वपूर्ण कार्य को प्राथमिकता से सम्पन्न करवाना न केवल सामाजिक रीति रिवाज के अनुसार आव यक है बल्कि महामारी प्रभावित क्षेत्र में इसे यथा ाीघ्र नहीं करने पर महामारी के फैलने का

भी गंभीर खतरा होता है। अतः जिला स्तर पर कलेक्टर, मुख्य कार्यपालन अधिकारी जिला पंचायत मुख्य स्वास्थय/चिकित्सा अधिकारी एवं अन्य संबंधित अधिकारियों से समन्वय मीटिंग करवा के कलेक्टर से निर्दे ा जारी करवाने चाहिए ताकि संक्रमित मृत भारीरों का अंतिम संस्कार भीघ्र अति ीघ्र सम्पन्न होता रहें।

4– महामारी से यदि प ु भी प्रभावित/मृत हो रहे हैं तो जिला प ु पालन अधिकारी को भी उनके उपचार एवं मृत भारीरों के निराकरण की कार्यवाही में भाामिल कर उनके विभाग को यह दायित्व दिलवाना चाहिए।

5– महामारी से संबंधित सूचनाओं के त्वरित प्रेशण हेतु आव यकता होने पर पुलिस वायरलैस सुविधा उपलब्ध करवा देनी चाहिए और उनके संदे ा गंतव्य पर भीघ्र अति भीघ्र पहुंचते रहें इस हेतु अपेक्षित व्यवस्था कर देनी चाहिए।

6– प्रभावित क्षेत्र में तैनात पुलिस कर्मियों को महामारी के संक्रमण से मुक्त रखा जा सके इस निहितार्थ जिला स्वास्थय/ मुख्य चिकित्सा आधिकारी से पराम र् कर उनके लिए आव यक प्रतिरोधी उपायें की व्यवस्था भी प्राथमिकता पर करनी चाहिए जिला पुलिस अधीक्षक को चिकित्सा अधिकारी को यह दायित्व देकर मानीटरिंग,

7–प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर आंतरिक वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

8–अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार अचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद र्ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

9–प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं ?
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं ?

- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं ?
- एसओपी में किसी सं ोधन/अपडेट की आव यकता तो नहीं है ?
- _यदि किसी सं ोधन/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर पर निर्णय लेकर आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

12

DIAL-100

SOP

vkx t uh dh lpuk

हमारे दे ा में आगजनी की घटनाएं मुख्यतः इंसानी लापरवाही एवं इलेक्ट्रिकल फिटिंग सम्बंधि दोशों के फलस्वरूप घटित होती हैं । इसलिये सामान्यतः ऐसी घटनाओं मे आपराधिक पहलू नहीं पाया जाता। परन्तु कई बार आगजनी की घटनाएं जानबूझकर प्रति ोधव ा अथवा भारारत के इरादे से ही कारित की जाती हैं । आजकल के सुरक्षा वातावरण के परिपेक्ष्य में यह भी पाया गया है कि ये घटनाएं समाज विरोधी तत्वों द्वारा तोड़फोड़ अथवा किन्ही व्यक्तियों को लक्षित करके उन्हें आर्थिक क्षति पहुंचाने के उद्दे य से भी कारित की जाती हैं। आगजनी की घटना की सूचना पर पुलिस को तत्काल संज्ञान लेकर घटनास्थल के लिए प्रस्थान कर देना चाहिये ताकि

घटनास्थल पर पहुचकर बचाव एवं कानून व्यवस्था सम्बंधी कार्य भीघ्र प्रारंभ कर सके। आगजनी स्थल पर अग्नि ामन दल/आपदा प्रबंधन टीम द्वारा ही मुख्य भूमिका निभानी होती है। पुलिस द्वारा यथासभव सहयोग अपेक्षित है।

vkijVj Lrj ij dh tkus okyh dk;lokgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता, घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2–सूचना देने वाले से घटना से सम्बंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना। आगजनी की घटना से अल्प समय में बहुत अधिक नुकसान होने की सम्भावना को देखते हुए यह आव यक है कि किसी सूचना पर कार्यवाही भीघ्र अति भीघ्र प्रारंभ करा देनी चाहिए।

3– अतः उक्त कॉल को आपरेटर सुसंगत विवरण सूचनादाता से प्राप्त कर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

4– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ासनिक तंत्र अग्नि ामन एवं बचाव / राहत कार्य के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

5– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए पर नीति निर्धारित करना होगी। सुझाव है कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत

होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके। परंतु गंभीर घटना की स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम की कार्रवाई को अपेक्षित दि ाा प्रदान करके आपरेटर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द र्ान देते रहना चाहिये।

6–अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

7– आपरेटर सूचनादाता से सदैव ि ाश्ट/सौम्य लहजे में वार्तालाप करेंगे।

8– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

fMLipj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	स मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस • कंट्रोल रूम • फायर ब्रिगेड़ • थाना प्रभारी, एवं यातायात प्रभारी, • सीएसपी,एसडीओपी • आपदा प्रबंधन	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/एसपी/एएसपी • कलेक्टर/एडीएम • रेंज डीआईजी/झोनल आईजीपी • अ ाासकीय फायर ब्रिगेड़ • जोनल आईजीपी • राज्य आपदा प्रबंधन, नियंत्रण कक्ष	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी फायर सर्विस • एडीजी कानून व्यवस्था • पीआरओ, पीएचक्यू	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी • एमपीईवी विधुत प्रदाय(लाईन में सप्लाय तुरंत बंद करने हेतु

अधिकारी, नागरिक सुरक्षा कमांडेट, • मुख्य कार्यपालन अधिकारी नगर पालिका/ नगरर्निगम नगर पंचायत आदि	• एसआरपी/जीआरपी		आगजनी स्थल के निकट रेल्वे आईल डिपो विस्फोटक डंप सैन्य प्रतिश्ठान होने की स्थिति मे इन विभागों के नोडल अधिकारी • रेल्वे डीआरएम, एसएम,एएसएम • आरपीएफ पुलिस स्टे ान • आईल डिपो

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को घ्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सर्व सम्बंधित को सूचित करेगः–

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंम्भीरता का आंकलन करना।

3– घटना से सम्बंधित पूर्व निर्धारित समूह के सभी अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव /प्रमुख सचिव (गृह विभाग) को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

5– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि अन्य सूचनादाताओं से आ रही सूचनाओं को प्राप्त कर उन पर तत्परता से कार्रवाई सुनि चित कराने की प्राथमिकता की परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक रूप से संभव नहीं हो पायेगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

6– गंम्भीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें। जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद र्शन प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पशटता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

आगजनी की घटनाओं वि ोशकर गंम्भीर प्रकृति की होने पर आग को बुझानें, आग फैलने, फंसे हुए व्यक्तियों को सुरक्षित निकालने का कार्य अग्नि ामन विभाग एवं जिला नागरिक सुरक्षा विभाग एवं आपदा प्रबंधन विभाग के कर्मचारियों द्वारा प्रि ाक्षण एवं वांछित संसाधनों से सुसज्जित होने के कारण अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता एवं प्रभावी रूप से किया जा

सकता है। अतः पुलिस विभाग के अधिकारियों को इन विभागों से सहायता दल भीघ्र अति ीघ्र मौके पर पहुंचने हेतु सभी स्तरों पर सम्पर्क करके अनुरोध करना चाहिए। इन विभागों के कार्यदल एवं संसाधनों के आने तक पीसीआर वैन को घटना स्थल पर पहुंच कर स्थानीय जन सहयोग से आग पर नियंत्रण एवं बचाव के कदम उठाने चाहिए।

1– घटना स्थल पर पहुंचकर सर्वप्रथम उपलब्ध संसाधनो से आग पर काबू पाने का प्रयास करना चाहिये।
2– घटना स्थल को चारों और से घेर कर यथासंभव सुरक्षित रखना चाहिए।
3– आसपास के क्षेत्र को आग की चपेट में आने से रोकने के लिये स्थानीय नागरिकों के सहयोग से आव यक प्रबंध करना चाहिये।
4– यदि आग भयंकर हो तो प्रभावित क्षेत्र में आसपास के रहवासियेां को सुरक्षित स्थान पर जाने की समझाईस देना चाहिये।
5– घायलों को फर्स्ट–एड देकर 108 एम्बुलेंस की सहायता से यथा ीघ्र भाासकीय अस्पताल पहुचाना
6– स्टेट पीसीआर को अतिरिक्त संसाधन भेजने का निवेदन करना चाहिये।
7– यदि घटना स्थल के आसपास रेल्वे लाईन आइल डिपों /गैस गोदाम/ विस्फोटक पदार्थो के गोदाम हो तो रेल्वे लाईन पर यातायात रोक देने तथा गोदामो को खाली कराने हेतु स्टेट पीसीआर को बताना चाहिए।
8– घटना स्थल पर अग्नि मन, नागरिक सुरक्षा एवं आपदा प्रबंधन के दल पहुंचने पर पीसीआर स्टाफ को कार्यवाही की बागडोर उन्हे सौंप कर उनके कार्य में यथासंभव सहयोग प्रदान करना चाहिए।

QhMcd &24 ?kVuk LFky ij ihlhvkj LVkQ ds drZO;

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से सम्बंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ााई गई तत्परता से संतुश्ट है या नही।
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं।
- यदि प्रकरण में परिजनों को मुआवजे की पात्रता है तो पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- घटना से निपटने के लिये यदि कोई अन्य विभाग भी भाामिल रहा है तो उनकी कार्यवाही के बारे में कोई सुझाव हों तो इसे भी दर्ज करें।
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

3– उपरोक्त फीडबेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMc:d&72 ?kV: LVV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih d: nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीं :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।

- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर 0U** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- इस प्रकार की घटना से प्रभावी रूप से निपटने के लिये जिले में पुलिस विभाग के पास कर्तव्य निर्वहन के दौरान किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की उल्लेखनीय कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम,द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों – **पी.सी.आर /एफ आर OlU**, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस (आव यकता होने पर) ,फायर ब्रिगेड, सिविल डिफेंस**,** आपदा प्रबंधन, राजस्व, पुलिस मोबाइल्स आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आव यक संसाधन घटनास्थल पर उपयोग हेतु यथा ीघ्र उपलब्ध हो सके।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना ।
- प्रकरण की मानीटिरिंग करना।

- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में अनुपालन की कार्रवाई पूर्ण होने तक मॉनीटिरिंग करना। फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

Fkkus dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर अतिभीाघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीाघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

5– घटना के निवारण/समाधान हेतु अन्य विभागों से आने वाले दल/टीम को यथोचित सहयोंग प्रदान करना।

Lkcf/kr Fkkus d Fkkuk iHkkjh d drO;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीाघ्र अति ाीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल/100) को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को भीाघ्र आति ाीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर**

/एफ आर 0lu अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध रहे।

6– आगजनी की घटना में थानाप्रभारी की भूमिका अग्नि ामन नियंत्रण एवं बचाव में दीगर विभागों के साथ मिलकर निश्पादित करने के साथ–साथ इसके आपराधिक पहलू के अन्वेशण के निहितार्थ भी होती है। अतः थाना प्रभारी को घटनास्थल का निरीक्षण एवं वि लेशण बारीकी से इस दृश्टि से भी करना चाहिये कि घटना के संबंध में जो कारण बताया जा रहा है उसके अलावा भी कोई कारण मौजूद है या बताया गया कारण ही संदिग्ध है। इसकी साक्ष्य साक्षीगणों एवं जले, अधजले अव ोशों से प्राप्त हो सकती है। इस हेतु सीन आफ क्राइम मोबाइल की सहायता लेकर उचित वस्तुओं/पदार्थों की जांच एफ.एस. एल में भी करवा लेना चाहिए।

7–आगजनी की घटना के फलस्वरूप जनधन की हानि के पूर्ण अथवा आं िक क्षतिपूर्ति हेतु राज्य भाासन की कुछ योजनाओं एवं बीमा कंपनियों की पालिसियों के अंतर्गत देय होती है। अत' जांच में आगजनी की घटना के वस्तुनिश्ट कारण को ज्ञात करने के लिये बारीकी से अन्वेशण करना चाहिए । इस अन्वेशण रिपोंर्ट के आधार पर ही प्रभावित व्यक्तियों/परिजनों (वि ोशकर समाज के कमजोर वर्ग को राहत/मुआवजे की प्राप्ति राज्य ाासन/बीमा कंपनियों से होगी।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना का सम्बंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भाून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ाा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिर्पार्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– आगजनी की घटनास्थल पर बचाव कार्य को सुचारू रूप से चलाने तथा पीड़ित लोगे के लावारिस सामान को असामाजिक तत्वो द्वारा चोरी करने से बचाने के लिये उचित बंदोबस्त करे।

7– प्रकरण में की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

<u>Lkh, l ih@, lMhvkih d dr0;</u>

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर 0U**), जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– आगजनी की घटना दुर्घटनाव ा अथवा अपराध के उददे य से घटित हो सकती है । इसलिए वरिश्ठ अधिकारी के घटनास्थल पर पहुंच जाने पर उन्हे घटनास्थल पर राहत कार्य में सहयोग देने के साथ–साथ इस दृश्टि से भी घटनास्थल का निरीक्षण अव य करना चाहिये कि यह वास्तव यह आगजनी दुर्घटना है या अपराध है।तदानुसार उन्हें जांच करता अधिकारी को मार्गद र्न प्रदान करना चाहिये।

3– आगजनी की घटनास्थल पर बड़ी संख्या में तमा ाबीन एकत्रित हो जाते है जिससे राहत दलों को बचाव कार्य में बाधा पड़ती है। स्थानीय

पुलिस के उपयोग से उन्हें यह प्रयास करना चाहिये कि तमा बीन घटनास्थल से दूर रखे जाये ताकि न केवल बचाव कार्य को निर्बाध रूप से चलाया जा सके बल्कि तमा ाबीन भी आग की लपेट में न आ जाये।

4– आगजनी के समय कुछ समाज विरोधी तत्व मौके का अनुचित फायदा उठाकर लोगों के लावारिस सामान को चुराने का प्रयास करते है। ऐसे तत्वों पर पैनी नजर रखते हुये लावारिस सामान की तब तक सुरक्षा करायी जाये तब तक उसके स्वामी आकर उसे प्राप्त कर ले।

5– सम्बंधित दीगर विभागों से आव यक सहयोग/संसाधन स्वयं के स्तर पर सम्पर्क कर अथवा वरिश्ठ अधिकारियों के माध्यम से भीघ्र अति ाीघ्र प्राप्त करना।

6– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद ान देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

ifyl v/kh{kd d dr0;

1–प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।

- घटना / प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी सं ोधन / अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि सं ोधन / अपडेट की आव यकता है तो उस बिंदु के विशय में उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।
- पुलिस अधीक्षक आगजनी के प्रकरणों में आपराधिक पहलू के संबंध में थाना स्तर पर की जा रही जांच का पर्यवेक्षण स्वयं अथवा एसडीओपी के माध्यम से उस स्थिति में जरूर करायें जब आगजनी की घटना में बड़ें पैमाने पर जनधन की हानि हुई है।
- उन्हें यह भी सुनि चित करना चाहिये कि यह जांच वैज्ञानिक तरीके से वि ोशज्ञ की सहायता से कराई जावे ताकि आगजनी के सही कारणों की साक्ष्य एकत्र हो सके।
- पुलिस जांच की रिपोर्ट के आधार पर ही प्रभावित व्यक्तियों को विभिन्न योजनाओं में राहत तथा बीमा पालसियों के अनुसार मुआवजे की पात्रता प्राप्त होती है। थाना स्तर पर यह कार्यवाही अपेक्षित तत्परता से पूर्ण कराई जाकर पीडितों तथा संबंधित विभाग / बीमा कंपनियों को उपलब्ध कराई जावे ताकि राहत तथा बीमा क्लेम प्रकरण भीघ्र अति भीघ्र निर्णित हो सकें।
- तोड़फोड़ के अपराध का प्रकरण होने की स्थिति में आगजनी की घटना में विवेचना सीआईडी द्वारा निर्धारित दि ाा निर्दे ों के अनुसार स्वयं के पर्यवेक्षण में संपन्न कराई जावे।
- आगजनी की घटना से निपटने के लिये प्राप्त अनुभव के आधार पर ऐसे संसाधनों को भीघ्र प्राप्त करने का प्रयास किया जाये जिससे भविश्य में ऐसी घटनाओं के होने पर पुलिस विभाग अपनी अपेक्षित भूमिका भली–भांति निभा सकें।

13

DIAL-100

SOP

I keku; I puk,s

(i) दुर्घटना
(ii) मारपीट
(iii) चाकूबाजी
(iv)भाराबी /पागल द्वारा न्यूसेंस
(v) ध्वनि प्रदूशण
(vi) प ु लड़ाई से भगदड़
(vii) दो पक्षों द्वारा हंगामा
(viii) अवैध भाराब/मादक पदार्थ बिक्री/परिवहन
(ix) ओव्हर लोडिंग वाहन

(x) अवैध हथियार सूचना
(xi) जुंआ/सटटा सूचना
(xii) करंट लगना/फैलना
(xiii) मालिक/किरायेदार विवाद
(xiv) नल–कुंआ पर विवाद
(xv) अवैध वसूली/चंदा वसूली
(xvi) भूमि विवाद

उपरोक्त प्रकार की घटनाएँ क्षेत्राधिकार वाली पुलिस के सामान्य दायित्व में आती हैं। अतः इनके समाधान/निवारण/वैधानिक कार्यवाही के लिए मुख्यतः स्थानीय पुलिस से कार्रवाई तत्परता से अपेक्षित है।

vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dkjZokbZ

1– फोन करने वाले सूचनादाता (कॉलर) से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता,घटनास्थल की यथासम्भव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।
2– सूचना देने वाले से घटना से सम्बंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना,घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान की जानकारी लेना।
3– उक्त कॉल को आपरेटर, मानीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।
4– सूचनादाता यदि अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो उसकी इच्छा की सम्मान करते हुये उसकी पहचान बताए बिना यह सूचना डिंस्पेचर को ट्रांसफर की जाये ताकि भविश्य में इस प्रकार के

सूचनादाता कंट्रोल रूम को पुलिस उपयोगी सूचनाऐ बिना हिचक प्रदान करते रहे।

5– आपरेटर सूचनादाता से सदैव ि ाश्ट/सौम्य लहजे में वार्तालाप करेंगे।

6– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

7– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र अग्नि ामन एवं बचाव / राहत कार्य के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

fMLipj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1&घटना की गंभ्भीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल अनुसार अधिकारियों एवं विभाग को सूचित करेगाः–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100	• निकट्तम समस्त	• एस एस आर	• डीएम/एडीएम (नल कुऑ/भूमि विवाद के प्रकरणों

वेन • जिला पीसीआर, • निकट्तम 108एम्बुलेंस(किसी के घायल होने की स्थिति में) • कंट्रोल रूम • थाना प्रभारी • एमपीईबी कंट्रोल रूम,(बिजली के विशय से सम्बंधित घटना होने से) • यातायात प्रभारी • सीएसपी/एसडीओपी • बीडीडीएस (घटना में विस्फोटक पदार्थ /उपकरण की सूचना होने से)	डायल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी /एसपी/ एएसपी • रेंज डीआईजी • एसआरपी /जीआरपी	• एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी एसटीएफ (यदि फिरौ मांगने से सम्बंधित है)	में) • जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी • जिला आबकारी अधिकारी(अवैध भाराब के प्रकरणों में) • रेल्वे,,डीआरएम,(रेल्वे सम्बंधी समस्या होने से) • एसएम,,एएसएम • आरपीएफ पुलिस स्टे ान • आईल डिपों प्रबंधक • घटना से सम्बंधित विभाग के स्थानीय अधिकारी/सम्पर्क अधिकारी

2– सूचना कर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंम्भीरता का आंकलन करना।

3– घटना से सम्बंधित पूर्व निर्धारित समूह के सभी अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत अन्य सूचनादाताओं की सूचना दर्ज करने के कार्य में ध्यान देने की प्राथमिकता के दृश्टिकोण से व्यहारिक आधार पर डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा।यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– सामान्य प्रकार की उपरोक्त घटनाओं में डिस्पेचर को अपने विवेक से भिन्न–भिन्न अधिकारियों को ही सूचित करना होगा ताकि घटना के निदान से असम्बद्ध अधिकारी को अनाव यक रूप से परे ाान नहीं किया जाये।

6– आपरेटर सूचनादाता से सदैव ि ाश्टाचार पूर्ण वार्तालाप करेगा।

7–आपरेटर सूचनादाता से संयत भाशा में,उत्तेजना ,आवे ा रहित लहजे में संवाद करेगा।

QLV! fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku d nkf;Ro

1– सूचना प्राप्त होने पर तुरंत घटना स्थल पर पहुंचना।

2– परिस्थितियों के अनुसार जन सहयोग से स्थिति को नियंत्रण में लेना/घायलो को अस्पताल भेजना/यातायात चालू करवाना/अनाव यक भीड़ हटाना/ आरोपी यदि घटना स्थल पर हो तो पुलिस अभिरक्षा में देना/ आरोपी के पास से हथियार,चाकू चोरी

का माल, भाराब, सट्टापर्ची, लाउडस्पीकर, मादक पदार्थ इत्यादि को जप्ती में लेना।

3– अपराधिक प्रवृति के व्यक्ति पुलिस द्वारा उन्हें पकड़ने के प्रयास के दौरान अथवा पकड़े जाने के उपरांत अपनी कपड़ो में होि यारी के साथ छिपाये गये चाकू ,कट्टा,गुप्ती आदि हथियार निकालकर पुलिस की गिरफत से बच भगने के लिये पुलिस वालो पर वार कर देते है। ऐसी अप्रिय एवं पुलिस जनों के मनोबल के लिए घातक अप्रत्याि ात हमले से समुचित रूप से सुरक्षित रहने के लिये यह अति आव यक है कि किसी भी व्यक्ति को गिरफत मे लेते समय उसकी व्यक्तिगत तला ी व्यवसायिक कु ालता से लेकर सभी खतरनाक वस्तुओं को विधिवत जब्त कर लिया जाये। उसके उपरांत ही अन्य कार्रवाई की जाये। परंतु महिला अपराधियों अथवा संदिग्ध महिला अपराधियों की तला ी लेते समय महिला कर्मी अथवा उसके अभाव में किसी महिला नागरिक की सहायता से अपने पर्यवेक्षण में इस प्रकार से तला ी करायी जाये जिससे मर्यादा भंग न हो और खतरनाक वस्तु उसके द्वारा छुपायी गयी है तो उसकी भी जप्ती हो सके।

4– किसी असामाजिक तत्व द्वारा की गई घटना से कभी कभी जनसाधारण उत्तेजित होकर उसके विरूद्ध तत्काल कार्यवाही करने, जिसमें उसकी सार्वजनिक पिटाई, मुंह काला करने,जूलूस निकालने एवं अन्य प्रकार के असभ्य व्यवहार की मांग करते हैं। आरोपी के साथ इस प्रकार का व्यवहार विधि विरूद्ध होने के साथ–साथ मानव अधिकार के हनन की श्रेणी में आता है। अतः पीसीआर प्रभारी को ऐसी मांगो के आगे झुककर आरोपी के साथ न तो स्वयं ऐसा दुर्व्यवहार करना चाहिये और ना ही जन साधारण को अनुमति देना चाहिये। परन्तु उत्तेजित वातावरण को भाांत करने के लिए ऐसे आरोपी अथवा आरोपियों को घटनास्थल से दूर भेज कर थाना पहुंचाना चाहिए जहॉ उसके विरूद्ध थाना प्रभारी द्वारा विधिसम्मत कार्यवाही की जावेगी।

5– मारपीट जेब कटी छेड़छाड़ आदि के फलस्वरूप बहुत सारे तमा ाबीन भी इकट्ठे हो जाते है जो या तो आरोपी के साथ मारपीट में भाग लेना भुारू कर देते है अथवा पुलिस प्र ाासन के विरूध नाकामी के लिये नारे बाजी भुारू कर देते है अथवा घटनास्थल पर अव्यवस्था का वातावरण निर्मित करते है । इससे घटनास्थ्ल को सामान्य हालत में लाने के लिये बाधा पड़ती है। अतः पीसीआर स्टफ को अनावय क व्यक्तियों/तमा ाबीनों की भीड़ को घटनास्थल से समझाई ा देकर दूर कर देना चाहिये ताकि घटना वि ोश के संबंध में विधिवत कार्यवाही सुचारू रूप से सम्पन्न की जा सके।

6– सामान्य प्रकरणों में दोनों पक्षों को समझाई ा देकर मामले को सुलझा दिया जाये।

7– आनियंत्रित मानसिक रूप से विक्षित व्यक्ति को सुरक्षात्मक अभिरक्षा में लेकर डॉक्टर के पास भेजना।

8– नगर निगम/स्थानीय निवासियों की मदद से प ाुओं को कांजी हाउस भेजना।

9– ओव्हर लोड वाहन को रोककर या्त्री उतारकर वैधानिक कार्यवाही हेतु यातायात स्टाफ के माध्यम से कार्यवाही करवाना।

10– करंट फैलने/लगने की स्थिति में घायल को तुरंत अस्पताल भेजना/एमपीईबी के कर्मचारियों तथा इलेक्ट्रि यन की मदद से करंट बंद करवाने की कार्रवाई करना।

11– आव यकतानुसार यातायात डायवर्ट करना ताकि किसी प्रकार की यातायात अव्यवस्था की स्थिति उत्पन्न न हो ।

12– घायल को फर्स्ट एड प्रदान करना एवं गंभीर रूप से घायल व्यक्ति को 108 की सहायता से अस्पताल भिजवाना ।

13– किसी असामाजिक तत्व द्वारा की गई घटना से कभी कभी जनसाधारण उत्तेजित होकर उसके विरूद्ध तत्काल कार्यवाही करने, जिसमें उसकी सार्वजनिक पिटाई, मुंह काला करने,जूलूस निकालने एवं अन्य प्रकार के असभ्य व्यवहार की मांग करते हैं। आरोपी के साथ इस

प्रकार का व्यवहार विधि विरूद्ध होने के साथ–साथ मानव अधिकार के हनन की श्रेणी में आता है। अतः पीसीआर प्रभारी को ऐसी मांगो के आगे झुककर आरोपी के साथ न तो स्वयं ऐसा दुर्व्यवहार करना चाहिये और ना ही जन साधारण को अनुमति देना चाहिये। परन्तु उत्तेजित वातावरण को भाांत करने के लिए ऐसे आरोपी अथवा आरोपियों को घटनास्थल से दूर भेज कर थाना पहुंचाना चाहिए जहॉ उसके विरूद्ध थाना प्रभारी द्वारा विधिसम्मत कार्यवाही की जावेगी।

14–हमारी लोकतांत्रिक व्यवस्था में जहां त्वरित संचार के माध्यमों की उपलब्धता भी प्रचुरता में उपलब्ध है , जब कभी भी आरोपी के विरूद्ध वि ोशकर ऐसा आरोपी जो किसी संगठन अथवा प्रभाव ााली पृश्ठभूमि से सम्बंधित के पक्ष में उसके हिमायती लोगों के इकट्ठे होने के साथ–साथ वकीलो का भी घटनास्थल पर पहुंचना सम्भावित है। कभी–कभी वे स्वयं इस प्रकार के व्यवहार का प्रद िन कर सकते हैं जिसमें पुलिस कार्यवाही पर आरोप/प्रत्यारोप लगाने के साथ–साथ उन्हें उत्तेजित कर तनाव पूर्ण वातावरण निर्मित करने का प्रयास भी भाामिल है। ऐसी स्थिति में जब सार्वजनिक रूप से सभी जनसाधारण पुलिस की कार्यवाही को उत्सुकता से देख रहे होते हैं में यह अति आव यक है कि ना केवल पुलिस अधिकारी का विधि सम्मत एवं वि िश्ट आचरण परिलक्षित हो बल्कि उनकी इस व्यावसायिक दक्षता का भी परिचय प्राप्त हो कि घोर उकसाने वाली परिस्थितियों के बावूजूद वे बिना आपा खोए ठण्डे दिमाग से उस स्थिति में भी पुलिसजन अपने कर्तव्यों का सफल निर्वहन करते हैं।

15– घटना स्थल पर जाने पर यदि कोई घटना नहीं होना पायी जाती है तो सूचनादाता से सम्पर्क कर उसका पक्ष ज्ञात करना। यदि सूचना भारारत के उद्दे य से दी गयी प्रतीत होती हैं तो पहली बार उसे समझाई ा देना ,भविश्य के लिए सचेत करना परन्तु पुनरावृति होने पर थाना प्रभारी के माध्यम से उसके विरूद्ध वैधानिक कार्यवाही करवाना।

16– **पी.सी.आर /एफ आर 0U** स्टाफ को यह भी सुनि चित करना होगा कि आरोपी को आम जनता पीटना भाुरू नहीं कर दे इसके लिए उसे भी सुरक्षात्मक अभिरक्षा में लेकर स्थानीय पुलिस को आगामी वैधानिक कार्यवाही हेतु सौंप देना चाहिए।

<u>QhMcd &24 ?kV LVV ihlhvkj f k¶V fujh{kd d nkf;Ro</u>

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं ?
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने,घायलों की एमएलसी कराने में द ार्यी गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं।
- पुलिस द्वारा घायलों को भाीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट हैं या नहीं।
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते हैं ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

2– उपरोक्त फीड़बेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

<u>QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih d nkf;Ro</u>

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीं :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से सम्प्रेशित/ प्रसारित किया गया हैं ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई हैं ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर** वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएं/समस्याएं आयी ?
- जिले में इस प्रकार की घटना से समाधान कारक ढंग से निपटने के लिए किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2–उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम,द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्ड़िग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम से सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों – **पी.सी.आर /एफ आर** वेन पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस, पुलिस डॉग स्कवाड ,फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि घटना स्थल पर आव यक संसाधन उपयोग हेतु यथा ीघ्र उपलब्ध हो जाये।
- गंम्भीर प्रकरणों में अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ाोधित प्रसारण किया जा सके।

3–उपरोक्त कार्रवाई के साथ–साथ जिले के वरिशठ अधिकारियों के निर्दे ाों के अनुपालन हेतु आव यक कार्रवाई अति ीघ्र करवाना।

4–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

5–प्रकरण में पूर्ण अनुपालन होने तक मानिटरिंग करना/फॉलोअप करना।

6– आव यकतानुसार मृतक/घायल / पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

7–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

8–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

थाने की मोबाईल द्वारा की जाने वाली कार्यवाही

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर** वेन द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर उपस्थित पीड़ित पक्ष एवं स्थानीय रहवासियों से ि ाश्ट एवं संवेदना युक्त करके थाना प्रभारी/स्टॉफ के आने तक घटना के बारे में जानकारी प्राप्त करना यदि आरोपी के किसी दि ाा वि ोश में भागने की सूचना प्राप्त होती है तो पहल कर उसे पकड़ने का प्रयास करना।

5– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

Lkcf/kr Fkkus d Fkkuk iHkkjh d drO;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना ।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** (डायल/100) को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी. सी.आर /एफ आर 0U** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंच तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– थाना प्रभारी यह प्रयास करे कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को भीघ्र से भीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** अन्य काल पर रवाना हो सके।

6– घटना का सम्बंध चूंकि सामान्य प्रकृति की आपराधिक वारदात से है इसलिए तत्परता से वैधानिक कार्यवाही करके जनता को आ वस्त करना कि दोशीगण के विरूद्ध विधिसम्मत आव यक कार्यवाही यथा ीघ्र सुनि चत की जा रही है।

7– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

8– घटनास्थल यदि अनाव यक भीड़ एकत्रित है तो समझा बुझा कर उन्हें घटनास्थल से रवाना करना ताकि घटना के संबंध में औपचारिक कार्यवाही विधिवत भीघ्र की जा सकें।

9– घटनास्थल पर एकत्रित भीड़ यदि उत्तेजित होकर कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित करने पर आमदा दिखती है तो भीड़ के मुखर एवं सक्रिय व्यक्तियों को अलग से बुलाकर उनसें भाांति पूर्वक वार्ता करके और उन्हें आव यक कार्रवाई का आ वासन देख भीड़ को विर्सजित करवाना ताकि स्थिति भीघ्र सामान्य हो सकें।

10– सामान्य प्रकार के इन अपराधों के आरोपियों के पकड़े जाने पर पुलिस द्वारा वाहवाही लेने अथवा आरोपियों को सबक सीखाने के उददे य से उनकी सार्वजनिक स्थल पर पिटाई मुंह काला करके जूलूस निकालने के लोभ पर अंकु ा नही रख पाते । इस प्रकार के दुर्व्यवहार जो कि व्यक्ति के मानवाधिकारों के हनन की श्रेणी में आते हैं का कवरेज मिडिया वाले भी भलीभांति कर प्रसारण करने लगते है। इससे पुलिस की कार्यप्रणाली पर दोशारोपण प्रारंभ हो जाता है। तथा कई एन.जी.ओ इसे मुद्दा बनाकर न्यायालय में भी ले जाते है थाना प्रभारियों को दोशी व्यक्तियों के साथ इस प्रकार के दुर्व्यवहार से दूर रहना चाहिये। घटनास्थल पर आवे ा एवं उत्तेजना की स्थिति में आरोपी को तत्काल घटनास्थल से थाना ले जाकर वैधानिक कार्यवाही करना चाहिए।

11– आरोपीगणों को हथकड़ी लगाने के दि ाा निर्दे ा माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा जारी भी किये गये है। इन निर्दे ाों का अनुपालन सुनि चत किया जावे तथा अनाव यक एवं अनुचित रूप से आरोपीगणों को हथकड़ी ना लगाई जावे।

12– इस श्रेणी में आने वाले अपराधों में यदाकदा महिला आरोपी भी भाामिल हो सकती है। उनके विरूद्ध कार्यवाही /विवेचना/गिरफ्तारी आदि अपेक्षित रहती हैं। इसके दि ाा निर्दे ा भी समय–समय पर पुलिस मुख्यालय/ पुलिस अधीक्षक कार्यालय से परिपत्र के रूप में जारी किये गये है। इन परिपत्रों में दिये गये निर्दे ाों का अनुपालन सुनि चित करते हुए महिला पुलिस कर्मियो को ऐसे प्रकरणों में अव य ही साथ रखा जावे। महिला आरोपी की तला ी महिला पुलिस कर्मियों द्वारा ही कराई जावे तथा महिला पुलिस उपलब्ध न होने पर पर भी स्थानीय महिला से तला ी करवा ली जावे ताकि पुलिस पर दुर्व्यवहार तथा भीलभंग का आरोप न लगाया जा सके।

13– घटना के संबंध में विवरण मीड़िया कर्मियों द्वारा तत्काल घटनास्थल पर पहुंचकर पुलिस से प्राप्त करने का प्रयास किया जाता है। इनसे संयत लहजे में व्यवहार करते हुए घटना के संबंध में केवल ठोस

जानकारी इसमें कयास कतई न हो उस सीमा तक प्रदान की जायें जिसके फलस्वरूप अपराध की विवेचनानुसार प्रतिकूल प्रभाव ना पड़ें।

14– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर का असल नंबर पर दर्ज कराना।

15– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

16–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

17– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh,lih@,lMhvkih ds drZO;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम (पीसीआर),जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6घंटे,12घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– प्रकरण से सम्बंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद र्शन देकर पालन कराकर आंतरिक वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

3– ऐसी घटनायें जिसमें कानून व्यवस्था स्थिति के उत्पन्न होने की प्रतीत होती है वहां घटनास्थल पर स्वयं अति ीघ्र पहुंचकर थाना प्रभारी के साथ मिलकर ऐसे सभी उपायें करना जिससे स्थिति भीघ्र सामान्य हो जायें।

4– घटनास्थल पर स्थिति पर नियत्रण तथा सामान्य करने के लिये यदि अतिरिक्त संसाधनों आव यकता पायी जाती है तो अपने क्षेत्राधिकार में

उपलब्ध संसाधनों एवं आव यक होने पर पुलिस अधीक्षक से सम्पर्क करके यथोचित अतिरिक्त संसाधन प्राप्त कर घटनास्थल उपलब्ध कराना।घटनास्थल पर एसडीओपी की स्वयं की स्थिति से आम जन में साकारात्मक प्रभाव पड़ता है। अतः अपेक्षाकृत गंभीर घटनास्थलों पर स्वयं पंहुचकर स्थिति को समाधान पूर्वक निपटने के लिये एसडीओपी को घटनास्थल पर पंहुचकर व्यवसायिक नेतृत्व प्रदान करना चाहिये।

5— घटनास्थल पर धटना का कारण किन्हीं दीगर विभागे की सेवा से असंतुश्टि अथवा लापरवाही से हो तो ऐसे विभागो के समकक्ष अथवा जिला स्तरीय अधिकारियो से सम्पर्क करके उनका सहयोग प्राप्त कर उद्वेलिव जन समूह को भाांत करके स्थिति को सामान्य करवाना।

6— किसी किसी घटना को संतोशजनक निपटने के लिये ं दीगर विभागो के सीधे सीधे सहयोग एवं भागीदारी की तत्काल आव यकता होती है। ऐसे मोके पर दीगर विभागों के अधिकारियों एवं एसंडीएम के साथ समन्वय करके उनसे अपेक्षित सहयोग एवं भागीदारी करके स्थिति को समान्य करना।

7— घटना को कवर करने पंहुचे मीड़ियाकर्मियों को ि ाश्ट एवं संयत संवाद के आधार पर घटना की वस्तु स्थिति से अवगत कराना ताकि उनके द्वारा अपने समाचार पत्रों अथवा चैनलों को घटना का विवरण तोड़मोड़ कर न भेजे जिसके फलस्वरूप घटना के संबंध उत्पन्न तनाव सामान्य होने के स्थान और अधिक उग्र न हो जायें।

8— सामान्य प्रकृति की इन घटनाओं पर प्रभावी इलाका ग त से अंकु ा लगाया जा सकता है। इन घटनाओं की बहुतायत स्थानीय थाने की कार्यप्रणाली पर प्र न चिन्ह लगाती है। अतः उन्हे अपने क्षेत्राधिकर के थानों में ऐसे क्षेत्रों में ग त व्यवस्था की समय—समय पर समीक्षा करके ग त लगाना चाहिए।

Ikfyl v/kh{kd dk drZO;

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/ अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/ मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि :–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का सम्प्रेशण/प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं।
- घटना/प्रकरणों से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि कोई सं ाोधन/अपडेट करने की आव यकता है तो उसे उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- घटना से निपटने के लिए जो संसाधन थाना स्तर पर उपलब्ध है। क्या उनका समुचित एवं प्रभावी उपयोग किया गया हैं ? यदि इस समीक्षा में कतिपय संसाधनों की कमी अथवा अनुपयोगी हेा जाने के तथ्य प्रकट हेाते है तो इस और वि ोश घ्यान देकर कमी की पूर्ति करायी जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

4– इस श्रेणी की घटनाओं से जिले की पुलिस व्यवस्था की गुणवत्ता परिलक्षित होती है। ऐसी घटनाओं से निपटने के लिय सामान्यतः सूझबूझ एवं सक्रियता से की गई नियमित गस्त आव यक होती हैं । अतः पुलिस अधीक्षक को इन घटनाओं का वि लेशण इस दृश्टिकोण से करना चाहिये कि जिन क्षेत्रों में यह घटनाऐ असामान्य रूप से अधिक संख्या में घटित

हेा रही हो तो वहां पर थाने पुलिस की गस्त व्यवस्था को कैसे चुस्त दुरूस्त करके ऐसी घटनाओ पर प्रभावी अंकु ा लगाया जा सकता हैं।

5–इस प्रकार की घटना बाहुल्य क्षेत्रों में पुलिस अधीक्षक का वि ोश भााखा के स्टाफ को नियमित रूप से भेजकर स्थानीय पुलिस की कार्य प्रणाली के बारे में सटीक जानकारी प्राप्त कर फील्ड़ अधिकारियों को स्थिति में अपेक्षित सुधार समयबदध सीमा में लाने के लिये निर्दे ा जारी करना चाहिये।

6–पुलिस अधीक्षक की मासिक अपराध बैठकों में भी इस प्रकार की घटनाओं के असामान्य स्तर पर घटित होने के तथ्य का संज्ञान लेकर चर्चा करना चाहिये और सभी पुलिस अधिकारियों को अपने वर्तमान कार्यप्रणाली में अपेक्षित सुधार लाने की हिदायत देकर अगामी बैठकों में की गई अनुवर्ती कार्यवाही की समीक्षा करनी चाहिये। इसके फलस्वरूप संबंधित अधिकारियों की कार्यप्रणाली में आव यक सुधार लाकर ऐसी घटनाओं की असामान्य बहुल्तया पर प्रभावी अंकु ा लगाया जा सकता हैं।

14

DIAL-100

SOP

/kkfeZd LFky@esyk@HkhM+ Hkkjs ckt kj esa HkxnM+ dh lwpuk

&

vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान, या सांप्रदायिक घटना में संप्रदायिक घटना में संप्रदाय वि ोश पर हुए हमले/नुकसान इव्यादि की जानकारी लेना।

3–काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4– आपरेटर सूचनादाता से सदैव ि ाश्ट/सौम्य लहजे में वार्तालाप करेंगे।

5– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

6– भगदड़ की घटनाओं में बचाव एवं राहत कार्य अति ाीघ्र प्रारंभ करने से घटना को सामान्य बनाने के महती सहायता प्राप्त होती है। इसलिए कॉल आपरेटर द्वारा वांछित जानकारी सूचनादाता से यथा ाीघ्र प्राप्त कर सम्भावित अधिकारियों को सम्प्रेशित करनी चाहिए ताकि प्रतिरोधात्मक एवं अन्य कार्यवाही भीघ्र अति ाीघ्र प्रारंभ की जा सके।

7– उक्त काल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

8– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र बचाव / राहत कार्य के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

9– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए पर नीति निर्धारित करना होगी। सुझाव है कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके। परंतु गंभीर घटना की स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम की कार्रवाई को अपेक्षित दि ाा प्रदान करके आपरेटर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द र्ान देते रहना चाहिये।

10– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

fMLipj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को घ्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगा:–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना

• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 एम्बुलेंस • कंट्रोल रूम • फायर बिग्रेड़ जिला आपदा प्रबंधन अधिकारी, ट्राफिक प्रभारी • थाना प्रभारी • सीएसपी, • एसडीओपी	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • डीएम/ एडीएम • एसएसपी/एसपी/एएसपी • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • राज्य आपदा प्रबंधन नियत्रणकक्ष	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी (का. /व्य. • पीआरओ–पु.मु. • एडीजी फायर सर्विस	• • जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी, के प्रभारी • फायरबिग्रेड़ • जिला जनसम्पर्क अधिकारी

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित/परिभाशित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना के सबंध में प्राप्त हो रही सूचनाओं पर आव यक कार्रवाई करवाने के कार्य को प्राथमिकता देने के परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि िश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– गंम्भीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें। जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद िन प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku ds nkf;Ro

1–स्टेट पीसीआर डिस्पेचर से सूचना मिलते ही बताये गये घटनास्थल के लिए वेन की पूरी टीम के साथ रवाना होना।

2–घटना स्थल पर जाते वक्त रास्ते में घटनास्थल के ताजा हालात की जानकारी लेना।

3–घटनास्थल पर पहुंच कर घटनास्थल को सुरक्षित रखना।

4–घटनास्थल के हालात / कानून व्यवस्था / तत्काल आव यकता (बल,क्रेन, चिकित्सा,फायर ब्रिगेड) / अतिरिक्त बल की आव यकता / संसाधन की आव यकता के संबंध में केंद्रीय कंट्रोल रूम, जिला पीसीआर मोबाइल / थाना प्रभारी को बताना।

5– **पी.सी.आर / एफ आर O।U** को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित / नाराज भीड. को समझाईस देना। घायलेां को अस्पताल भेजना, अनाव यक भीड़ को समझाई ा के साथ हटाना, चक्काजाम हटाने का कार्य करना होगा। साथ ही स्थानीय पुलिस को एवं एफएसएल टीम को भी आव यकतानुसार घायलों को अस्पताल भेजने, भीड़ को नियंत्रित करने / तितर–बितर करने,के कार्य में मदद करना होगी।

6– यदि घटनास्थल पर स्टेट **पी.सी.आर / एफ आर O।U** के पहुंचने से पूर्व ही स्थानीय थाना प्रभारी जिला पीसीआर मोबाइल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से जिला पीसीआर मोबाईल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से निपटने में सहयोग करना चाहिए।

7– घटनास्थल पर मृत / घायल व्यक्तियों के पते तथा दूरभाश / मोबाईल नंबर पता कर जिला पीसीआर मोबाईल / थाना प्रभारी को बताएंगे ताकि इनके परिजनों को तत्काल घटना की जानकारी दी जा सके। आव यकतानुसार **पी.सी.आर / एफ आर O।U** से भी सीधे परिजनों को घटना की जानकारी देने का प्रयास किया जानाा चाहिए।

8– वापसी पर **पी.सी.आर / एफ आर O।U** प्रभारी सिस्टम में कार्यवाही विवरण (एक ान टेकन रिपोर्ट) दर्ज करेगा।

9– भगदड़ वाले स्थान की ओर जाने वाले ट्राफिक / भीड़ को रोकना तथा आव यकतानुसार वैकल्पिक मार्गो की ओर मोड़ देना ।

10– भगदड़ वाले स्थान से लोगो को निकलने हेतु रास्ता साफ करवाना तथा बचाव मार्ग में पड़ने वाले अवरोध/ बेरीकेटस/ रस्से/ वाहन/ टेंट/ हाथ ठेले/ तमा ाबीन को हटाना।

11– घटनास्थल पर घायालों को आम जनता के सहयोग से निकालकर उपचार हेतु अस्पताल रवाना करना।

12– पी.ए. सिस्टम से घोशणा कर आमजनता को भाांत कर बचाव कार्य में सहयोग की अपील करना।

13–स्टेट पीसीआर व जिला पीसीआर को घटनास्थल के हालातों से अवगत करना व अतिरिक्त बल/ संसाधन की मांग करना।

14.– आव यकतानुसार घायलों को प्राथमिक उपचार देना।

15– घटना स्थल को कार्डन कराना ताकि विवेचना के लिये उपलब्ध साक्ष्य विवेचना टीम द्वारा प्राप्त किया जा सकें।

16– घटनास्थल को कार्डन इस निहितार्थ भी किया जाना चाहिये कि भगदड़ में लोगे के छूट गये सामान एवं बहुमूल्य सम्पत्ति का संरक्षण हो सके और इन्हें पुलिस द्वारा वास्तविक स्वामियों को लौटाया जा सके।

17– ऐसी घटनाओं को बच्चों में उनके परिजनों से बिछुड़ जाने की घटनाऍ बहुधा होती है। ऐसे बिछुड़े हुए बच्चों/व्यक्तियों को उनके परिजनों से मिलवाने के प्रयास उच्च प्राथमिकता से करना चाहिए।

QhMcsd&24 ?kVs LVsV ihlhvkj f k¶V fujh{kd dk nkf;Ro

1–प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।

- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने,घायलों की एमएलसी कराने में द ार्यायी गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट हैं या नहीं।
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

2- <u>उपरोक्त फीडबेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।</u>

<u>QhMcd&72 ?kV LVV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih d nkf;Ro</u>

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक की जावेंगीः–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से सम्प्रेशित/प्रसारित किया गया हैं ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोइ र्कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर 0U** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ /समस्याएँ आयी ?

- इस प्रकार कि घटना से प्रभावी ढंग से निपटने के लिये जिला पुलिस विभाग में किन–किन आव यक संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2–उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3–आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªky :e }kjk dh tku okyh dk;okgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2–जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगाः–
- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर 0IU**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम फायर बिग्रेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आव यक संसाधन घटनास्थल पर अति ाीघ्र उपलब्ध हो सकें।
- अस्पताल मे जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।

- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनीटिरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3– उपरोक्त कार्रवाई के साथ–साथ जिले के वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ों के अनुपालन हेतु आव यक कार्रवाई अति ीघ्र करवाना।
4– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।
5– प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनीटिरिंग करना/ फॉलोअप करना।
6– आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

Fkkuk dh ekckbly }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना
2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।
3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkus ds Fkkuk iHkkjh ds drZO;

1– प्रत्येक थाना क्षेत्र में आयोजित किये जाने वाले महत्वपूर्ण मेलों की जानकारी तथा उससे प्राप्त अनुभव के आधार पर की जाने वाली व्यवस्था का परिपत्र सभी थानों में रहता है। थाना प्रभारी को उस व्यवस्था के अनुसार कार्यवाही करने क साथ–साथ निम्नलिखित बिन्दुओं पर कार्यवाही करनी चाहिए :–

- सूचना प्राप्त होने पर अतिभीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।
- यदि थाना प्रभारी थाने के किसी अन्य क्षेत्र में ड्यूटी में गये हुये है तो इस घटना को प्राथमिकता देते हुए तत्काल घटनास्थ्झल की ओर प्रस्थान करेंगे।परंतु उससे पहले थाने में उपलब्ध अधिकारियों/कर्मचारियों में से यथासंभव बल एवं संसाधन घटनाास्थल पर राहत एवं बचाव कार्य हेतु भिजवा देंगें
- घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर (डायल–100) प्रभारी एवं इस आयोजन स्थल पर पूर्व से लगाये गये पुलिस बंदोबस्त के प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट पीसीआर (डायल/100) वेन को मुक्त करना।
- यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।
- यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के

लिए स्टेट पीसीआर वेन की सहायता से प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

- थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को भीघ्र आति ीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0U** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।

- घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।
- घटना में यदि कोई मृत /घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।
- फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिर्पोट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।
- घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर वरिश्ठ अधिकारियो से निवेदन कर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।
- घटनास्थल पर भगदड़ होने से कुछ बच्चें के अपने माता–पिता/अभिभावको से बिछुड़ जाना सामान्य घटना होती है। इन बच्चों को संरक्षण में लेकर और उनसे आव यक विवरण प्राप्त कर उनके अभिभावके के सुपुर्द करना। इस हेतु मेला प्रबंधन द्वारा पूर्व से ही अधिघोशण करने की व्यवस्था कर रखी होती है। इसका उपयोग करके इस अहम कार्य को और अधिक सुगमता से किया जा सकता । इस कार्य हेतु एक अधिकारी एवं कुछ कर्मचारी वि ोश रूप से आवंटित कर देना चाहिये।परंतु ऐसे बच्चे को सुपर्द दारी देने से पूर्व यह समाधान आव यक कर लेना चाहिये कि यह बच्चा किसी गलत व्यक्ति

के हाथ में तो नहीं जा रहा है।बच्चेा को इस प्रकार अभिभावको को लौटाने के इस कार्रवाई का समुचिता विवरण भी अव य तैयार कर लेना चाहिये।

- प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;lokgh

1– घटना का सम्बंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भाूय पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ाा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिर्पाट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– आगजनी की घटनास्थल पर बचाव कार्य को सुचारू रूप से चलाने तथा पीड़ित लोगे के लावारिस सामान को असामाजिक तत्वो द्वारा चोरी करने से बचाने के लिये उचित बंदोबस्त करे।

7– प्रकरण में की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lh,lih@,lMhvkih dk dr0;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर**) **OU** जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे व 24 घंटे मे अपडेट जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

1– मैला तथा बड़े आयोजनों में पूर्व बंदोबस्त लगाने के बाबूजूद भी कभी–कभी भगदड़ की घटनायें हो जाती हैं। एसडीओपी को इसलिए ऐसे मैलो के आयोजनों के पूर्व ही लगाये जाने वाले बंदोबंस्त की समीक्षा स्वयं मैदानी स्तर पर क्षेत्राधिकार वाले पुलिस थाने के अधिकारियों के साथ मिलकर इस दृश्टि से कर लेना चाहिये कि इस बंदोबस्त के अनुपालन से कोई बिंदु वि ोश कार्रवाई हेतु छूट तो नहीं गया । इस समीक्षा के अनुसार उन्हें अतिरिक्त कदम समय पर उठवा लेना चाहिये ताकि मैले के आयोजन सुचारू रूप से सम्पन्न हो सके ं।

2– भगदड़ की दुर्घटना हो जाने की सूचना प्राप्त हेा जाने पर उन्हें उपलब्ध अतिरिक्त संसाधनों के साथ घटनास्थल पर पंहुच कर राहत एवं बचाव कार्य में अपना सक्रिय योगदान एवं कनिश्ठ अधिकारियों को मार्गद ान प्रदान करना चाहिये।

3– दुर्घटना से प्रभावित हता हतों के उपचार एमएलसी पोस्टमार्टम के कार्य पर परिवेक्षण कर इन्हें प्राथमिकता से संम्पन्न कराना चाहिये।

4–भगदड़ के फलस्वरूप अभिभावकों से बिछुड़ गये बच्चों को उनके अभिभावकों की कार्रवाई का परिवेक्षण कर लेना चाहियें ताकि यह कार्य सुचारू रूप से अति ीघ्रता से पूरा किया जा सकें।

5–भगदड़ की दुर्घटना से उत्पन्न स्थिति से निपटने के लिये पुलिस से अपेक्षित कार्यो का विवरण विस्तार से थाना प्रभारी के भीर्शक के अतर्गत लेख किये गये हैं। एसडीओपी को पुलिस से अपेक्षित यह सारे

दायित्व भीघ्र अति ीघ्र पूर्ण कराने के लिये ना केवल पर्यवे ाण करना चाहिये बल्कि एसडीएम एवं अन्य दीगर विभागो के अधिकारियों से समन्वय एवं सामान्जस्य स्थापित कर स्थानीय पुलिस के लिये यथासंभव सहयोग प्राप्त करवाना चाहिये।

6– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद िन देकर पालन कराकर आंतरिक वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

7– दुघटना के संबंध में मीड़िया द्वारा भी विस्तार से कवरेज किया जाता हैं। इस उद्दे य हेतु आये मीड़िया कर्मियों को अपेक्षित सहयोग प्रदान करने के साथ–साथ उन्हें घटना के संबंध में वस्तुपरक स्थिति से अव य अवगत कराना चाहिये ताकि वह घटना के कारणों तथा विवरण को तोड़ मरोड़कर अपने समाचार पत्रों एवं चैनले से प्रचारित/प्रसारित न कर सकें। इस संदर्भ में उन्हें घटना के कारणों के बारे में फैली मिथ्या/अपुश्ट अफवाहों के बारे में तथ्यपरक जानकारी अव य उपलब्ध करा देनी चाहियें।

8– घटना के बारे में बहुधा उच्च स्तरीय जांच करायी जाती हैं अतः पुलिस थाने में घटना के बारे में सुसंगत विवरण अव य लेखबदध कराना कराना चाहिये ताकि कोई अपुश्ट कयास एवं निश्कर्श जांच समिति द्वारा नहीं निकाले जाये।

9– मैले के आयोजन के लिय लगाये गये बंदोबस्त के बावजूद भी दुर्घटना हो जाने के कारणो के बारे में अध्ययन करके उन्हें पुलिस अधीक्षक को प्रतिवेदन भेजना चाहिये जिसमें ऐसे प्रतियुक्त उपायों को भाामिल करना चाहिये जिसके फलस्वरूप ऐसी दुर्घटनाओं की पुनरावृति की सम्भावना को यथासंभव कम किया जा सकें।

i|fy l v/kh{kd d| dr0;

प्रत्येक जिले में विभिन्न स्थानों पर लगने वाले मेले/आयोजनों की जानकारी उनके कार्यालय में रहती है इनके सुचारू आयोजन एवं भगदड़ होने पर की जाने वाली राहत/बचाव तथा प्रतिरोधात्मक कदमों/उपायो

संबंधी व्यवस्था/ बंदोबस्त पूर्व से तैयार रहते है जिसे सभी थाना प्रभारियों को प्रेशित कर समय–समय पर क्रियान्वन की समीक्षा करना अपेक्षित रहता है । पुलिस अधीक्षक उपरोक्त बंदोवस्त के अतिरिक्त निम्न बिंदुओ पर कार्यवाही करवानी चाहिये ताकि घटना का निपटारा अपेक्षित मानवीय संवेदना एवं व्यवसायिक दक्षता से सुनि चित किया जा सके।

1– जिले में होने वाले मैलो के आयोजनों में पूर्व में हुई भगदड़ की घटनाओ का संज्ञान लेकर वर्तमान वर्श में आयोजित किये जा रहे मैले के बंदोबस्त को अंतिम रूप देने से पूर्व यह सुनि चित कर लेना चाहिये कि इसमें ऐसे सभी बिंदुओं पर उपचारात्मक कदम भाामिल कर लिये गये है जिनके अभाव में पूर्व में भगदड़ की घटना घट पायी थी ।

2– तैयार किये गये बंदोबस्त का परीक्षण मैदानी स्तर पर जाकर स्वयं अथवा अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक के नेतृत्व इस दृश्टि से अव य करा लिया जाये कि बंदोबस्त से ऐसे कोई बिंदु नहीं छूट गया हो जो मैदानी स्तर पर नजर आता हो। इस समीक्षा के अनुसार बंदोबस्त को सुनि चित कर लेना चाहियें।

3– भगदड़ की दुर्घटना हो जाने पर जिला कलेक्टर एवं अन्य अधिकारियों के साथ घटनास्थल पर अति ीघ्र पंहुचकर प्रभावी बचाव एवं राहत कार्य को सम्पन्न कराना चाहिये । दीगर विभागों के साथ सहयोग तथा समन्वय जिला कलेक्टर के माध्यम से अव य स्थापित कर लेना चाहिये ताकि बचाव एवं राहत कार्य सुचारू रूप से सम्पन हो सकें।

4–प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

5–अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार अचित दि ाा–निर्दे ा /मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

6–प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि:–

प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।

7–सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।

8–सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।

9–घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।

10–एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है। यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।

11–प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

12– भगदड की गंभीर घटना की उच्च स्तरीय जांच अव य करायी जाती है।मैले के आयेाजन में पुलिस विभाग को दी गई भूमिका के समुचित निश्पादन हेतु जा कदम पुलिस अधीक्षक द्वारा उठाये गये है और मैदानी स्तर पर क्रियांवित किये गये है उसका अभिलेखीय विवरण जिला कार्यालय में सुसंगत अभिलेखों सहित अव य तैयार कर लेना चाहिये। जांच समिति की जांच के दौरान यह अभिलेख प्रस्तुत करना अपेक्षित रहता है जिसके आधार पर समिति विभिन्न विभागों की भूमिका के बारे में वि ालेशणात्मक निश्कर्श निकाल कर अगामी कार्रवाई हेत अनु ांसाये करती है। अतः इस कार्य को गंभीरता से देख लिया जाये।

13– दुर्धटना के सबंध में पुलिस विभाग की आंतरिक जांच के अनुसार जो त्रुटियां सामने आती है और जिन्हें दूर करने के लियेकुछ अतिरिक्त संसाधनों का जिले में होना आव्श यक पाया जाता है, के लिये समय पर पुलिस मुख्यालय को प्रस्ताव भेजकर प्राप्त कर लिया जाये ताकि इनके अभाव में घटना की पुनरावृति की संभवना विधमान नहीं रहें ।

14– भगदड़ की दुर्धटना के बारे में मीड़ियाकर्मियों को यथार्थपरक जानकारी समय पर उपलब्ध कराते रहना चाहिये ताकि पुलिस की भूमिका के बारे में वे तथ्यहीन एवं अनुचित समाचारों का प्रचार प्रसार न कर सकें।इस हेतु जिला जन सम्पर्क अधिकारी का सहयोग प्राप्त करना भी श्रेयस्कर होगा।

206

15-प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

15

DIAL-100

SOP

(प) हिन्दू मुस्लिम सांप्रदायिक विवाद
(पप) धार्मिक चल समारोह में विवाद
(पपप) धार्मिक स्थल/भूमि विवाद
(पअ) कब्रिस्तान/भूमि विवाद
(अ) धार्मिक स्थल अपमान विवाद
(अप) अंर्तजातीय अपहरण/विवाह विवाद
(अपप) रंग डालने/म्यूजिक विवाद
(अपपप) पषु हत्या/वध (गाय/सुअर) आदि विवाद

आपरेटर स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही

सांप्रदायिक एवं धार्मिक विवाद
की सूचना

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम,पता घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी यथा ाीघ्र प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने आदि की सुसंगत जानकारी प्राप्त करना। सांप्रदायिक घटना से भीघ्र अति ाीघ्र निपटने के लिए आव यक है कि यह सूचना प्राप्त होते ही इसे तत्काल इस हेतु कार्यवाही के लिए उत्तरदायी अधिकारियों को प्रेशित कर दी जाए। अतः सूचनादाता ये बांदित जानकारी प्राप्त करने में अनाव यक अधिक समय नहीं लगाया जाये।

3– उक्त काल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

4– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध में यह श्रेयस्कर होगा कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने की जानकारी देगा, भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति के अनुसार दी जावेगी। चूंकि ऐसी घटना से जन साधारण में असुरक्षा की भावना व्याप्त होने की सम्भावना रहती है अतः मीडिया को दी जा रही नाहती में इस तथ्य पर जोर दिया जाए कि घटना से निपटने के लिए सभी सम्बंधित अधिकारी/पुलिस बल आदि द्वारा अपेक्षित कार्यवाही प्रारंभ कर दी गयी है जिससे लोगों में सुरक्षा की भावना लाने के साथ–साथ सम्भावित अन्य उपद्रवियों को भी ऐसी घटना में भाामिल नहीं होने के लिए प्रेरित किया जा सके।

5– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए पर नीति निर्धारित करना होगी। सुझाव है कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर

डेस्क से करवा सके। परंतु गंभीर घटना की स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम की कार्रवाई को अपेक्षित दि ाा प्रदान करके आपरेटर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द र्ान देते रहना चाहिये।

6– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

7– आपरेटर सूचनादाता से सदैव ि ाश्ट/सौम्य लहजे में वार्तालाप करेंगे।

8– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

9– ऐसी घटनाओं में विभिन्न पक्षों के बीच अहिंसक अथवा हिंसक मुठभेड़ भी होती है । सूचनादाता प्रभावित पक्ष में से एक हो सकता है और बड़ाचढा कर एवं आवें ा में आकर घटना का विवरण बता रहा होता है। परंतु आपरेटर को सदैव भाांत एवं आवे ा रहित लहजे में सूचनादाता से वार्तालाप करना चाहिये ताकि सूचनादाता की ओर उत्तेजना के वातावरण को उग्र न होने दिया जाये। बल्कि सूचनादाता को यह आ वासन देना चाहिये कि तुम्हें हिंसा से बच के रहना चाहिये और पुलिस द्वारा भीघ्र कार्रवाई करके घटना के लिये दोशी जनों विरूध वैधानिक कार्यवाही अति ाीघ्र कराई जा रही है।

fMLipj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को घ्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगाः–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को	अन्य विभागों को सूचना

		सूचना	
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • 108एम्बुलेंस कंट्रोल रूम. • थाना प्रभारी • जिला अग्नि ा मन अधिकारी, • पुलिस अधीक्षक • सीएसपी /एसडीओपी • कलेक्टर ,एसडीएम • बीडीडीएस	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/एसपी/एएसपी/कलेक्टर/एडीएम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • बीडीडीएस • एसआरपी/जीआरपी • आयुक्त नगर निगम/मेयर • जिला सत्र न्यायधी ा • रजिस्टार हाई कोर्ट(यदि हाई कोर्ट की बैंच प्रभावित क्षेत्र/ ाहर में स्थित है) • जिला ि ाक्षा	• एसएसआर • (राज्य नियंत्रण कक्ष) • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी (कानून व्यवस्था) • पु. मु. पीआरओ • एडीजी(अग्न ामन)	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी,प्राथमिक स्वास्थय केन्द्र • फायर ब्रिगेड • रोड़वेज के प्रवंधक • रेल्वे, डीआरएम/एसएम/एएसएम • आरपीएफ पुलिस स्टे ान • आईल डिपों मैनेजर • क्षेत्र में यदि कोई केंद्रीय सरकार का

• यातायात प्रभारी	अधिकारी(स्क्लों के वाहनों के यातायात को सुरक्षित क्षेत्रो से निकलने के मार्गद र्ान हेतु)		प्रतिश्ठान संस्थान स्थित है तो उसके प्र ाासनिक जनसम्पर्क / सुरक्षा अधिकारी • (सी.आई.एस.एफ., एयरपोर्ट सिक्यूरिटी आदि)

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित / परिभाशित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना के सबंध में प्राप्त हो रही सूचनाओं पर आव यक कार्रवाई करवाने के कार्य को प्राथमिकता देने के परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक नहीं होगा।

यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– गंम्भीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें। जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद िन प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

QLVl fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) okgu ds nkf;Ro

1–सूचना प्राप्त होने पर तुरंत घटनास्थल पहुंचना

2– दोनों पक्षों से एक साथ या अलग–अलग चर्चा कर विवाद के बिुदुओ को समझने का प्रयास करना।

3– दोनों पक्षों को समझाने का प्रयास करना।

4– विवाद हल करने के उददे य से दोनों पक्षों को अलग–अलग समझाई ा देना।

5– दोनों पक्षों में टकराव को रोकने हेतु दोनों पक्षों को एक दूसरे से दूर रखने का प्रयास करना।

6– आव यकतानुसार बल प्रयोग कर दोनों पक्षों का तितर बितर करना।

7– विवादित भूमि प्रकरणों में यह आ वासन देना कि विवादित भूमि के सही रेखांकन राजस्व विभाग के माध्यम से अति ाीघ्र करा दिया जायेगा। अतः विवाद को आगे न बढ़ाये।

8– समझाई ा के द्वारा धार्मिक चल समारोह को संवेदन ाील क्षेत्र से भाीध्र आगे निकलवाने का प्रयास करना।

9– दोनों पक्षों के समझदार प्रतिनिधियों को हस्तक्षेप कर विवाद निपटाने हेतु आगे लाना।

10– यदि दोनों पक्षों में मारपीट/हाथपाई हो गई हो तो घायलों को यथा ीघ्र अस्पताल भिजवाना।

11– यदि कोई प ु वध हुआ है तो उसे थाना प्रभारी द्वारा तत्काल प ु चिकित्सालय में भिजवाने में सहायता प्रदान करना।

12– **पी.सी.आर /एफ आर 0U** में कैमरा उपलब्ध होने पर उसका उपयोग इस प्रकार से करना जिससे उपद्रवियों को यह ज्ञात हो जाए कि उनकी फोटों रिकार्ड पर आ रही है जिसके आधार पर उनके विरूद्ध अपराधिक अभियोजन की कार्यवाही सफलता पूर्वक हो सकेगी इस के फलस्वरू‍ उनमें से काफी लोग घटनास्थल से हटना मुनासिब समझेंगे।

13– घटना की गंभीरता/तीव्रता के बारे में स्टेट पी.सी.आर/जिला पी.सी. आर को बताना।

14– घटना के बारें में मिथ्या समाचारो एवं अफवाहों को फैलाने से रोकने के उद्दे य से लोंगो को वस्तुस्थिति से अवगत कराते रहना ताकि तनाव भौथ्लय संभव हो सकें और लोंग गुमराह हो कर कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित न करें।

15– थाना प्रभारी एवं वरिश्ठ अधिकारियों के आ जाने उपरांत उन्हें हालात से अवगत कराके और उनसे अनुमति लेकर अपने निर्धारित तैनाती पांइट पर लौट जाये और पीसीआर से प्राप्त होने वाली अन्य सूचनाओं पर युक्ति युक्त कार्रवाई करें।

QhMcd &24 ?kVs LVsV ihlhvkj f k¶V fujh{kd dk nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुबिधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं।
- ईलाज के दौरान पुलिस से और क्या अपेक्षा है ?
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

3– उपरोक्त फीड़बेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcSd&72 ?kVs LVsV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih ds nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीः–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।

- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर 0u** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- ऐसी घटनाओं से समाधान पूर्वक निपटने के लिये जिला के पुलिस विभाग में किन–किन आव यक संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में कम्पलायंस होने तक मॉनीटिरिंग करना। फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को भी घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

6–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

Fkkuk dh ekkckby }kjk dh tkus okyh dk;okgh

1—सूचना पर भीघ्र घटना स्थल पर पंहुचना

2—घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर की वेन प्रभावी को सहायता करना व उन्हें यथाभीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3— स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट पीसीआर वेन द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4— घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1—स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2—जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगाः—

- मैदानी ईकाईयों— **पी.सी.आर /एफ आर oSu**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम फायर बिग्रेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आव यक संसाधन घटनास्थल पर अति ीघ्र उपलब्ध हो सकें।
- अस्पताल मे जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनीटिरिंग करना।

- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3– उपरोक्त कार्रवाई के साथ–साथ जिले के वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ों के अनुपालन हेतु आव यक कार्रवाई अति ीघ्र करवाना।

4– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

5– प्रकरण में अनुपालन होने तक मॉनीटिरिंग करना/ फॉलोअप करना।

6– आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को भी घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

7–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

8–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

lcf/kr Fkkus d iHkkjh d dr0;

1– सूचना प्राप्त होने पर अति भीाघ्र घटना स्थल पर पहुंचना। घटना गंभीर स्वरूप की होने की द ाा में यदि उस समय थाने के किसी दूसरे इलाके में मौजूद है तो भी इस घटना को प्राथमिकता देते हुये घटनास्थल की ओर तत्काल रवाना हो जायें। घटनास्थल पर पंहुचने से पूर्व रास्तें में ही थाने में स्थित अधिकारियों को उपलब्ध बल एवं संसाधन के साथ घटनास्थल पर पंहुचने के लिये निर्दे ात कर दे।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0u** (डायल/100) को यथा ीघ्र मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** की सहायता से प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** को भीघ्र आति ीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0।u** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।

6– संवेदन ील स्थानों पर पुलिस पेट्रोलिंग व फिक्सड पेट्रोंलिंग की जावें।

7– ऐसी घटनाओं मे आगजनी की वारदाते बहुधा अव य होती है इन पर अंकु ा लगाने क लिए स्थानीय पेट्रोल पम्प से समन्वय करके यह सुनि चित करवाना चाहिए कि वे किसी व्यक्ति को वाहन के अतिरिक्त खुला पेट्रोल,डीजल, विक्रय नहीं करें।

8– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर का असल नंबर पर दर्ज कराना।

9– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

10–यदि किसी प ु के वध होने की घटना है तो अति ीघ्र मृत/घायल प ु को प ु चिकित्सालय भिजवा कर उपचार/पीएम करवाना।

<u>Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh</u>

1– घटना का सम्बंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिर्पोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– आगजनी की घटनास्थल पर बचाव कार्य को सुचारू रूप से चलाने तथा पीड़ित लोगे के लावारिस सामान को असामाजिक तत्वो द्वारा चोरी करने से बचाने के लिये उचित बंदोबस्त करे।

7– प्रकरण में की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh,lih@,lMhvkih d dr0;

1– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर)** ,जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे,व 24 घंटे में अपडेट जानकारी बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

2– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद र्शन देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

1– सांप्रदायिक टकराव की ऐसी घटनाओं से समाधान पूर्वक निपटने के लिये जिले में पूर्व से ही विभिन्न धर्मो के उत्सवों, जलूसो एवं अन्य आयोजन में आपसी वादविवाद तथा कानून व्यवस्था की स्थिति के इतिहास एवं अनुभव के आधार पर प्रत्येक जिले में जिला स्तर से ऐसे बंदोबस्त तैयार किये जाते है जिसके अनुसार प्रत्येक ऐसे उत्सव /जलूस आदि के आयोजन को शांतिपूर्वक एवं सुचारू रूप से सम्पन्न रूप कराने के लिये पुलिस एवं जिला प्र शासन द्वारा ऐसे कदमों/उपायों को सूचीबध्द किया जाता है जिनके समय पर उठाने से आयोजन के साथ शांति पूर्वक आयोजित हो जाने की पूर्ण संभावना होती है।ऐसे बंदोबस्त लगाने के बाबूजूद भी यदि किसी उत्सव/आयोजन वि शेश में तनाव/टकराव की स्थिति उत्पन्न हो जाने पर इससे कैसे निपटा जायें उस हेतु भी आव श्यक उपायों को सूचीबध्द किया जाता है।

2–हमारे दे श में कई बार विभिन्न धर्मो के उत्सव/त्यौहार/जलूस आयोजन कई बार एक ही माह में /एक ही सप्ताह/एक ही दिन भी आ जाते है ऐसी स्थिति में यह अति आव श्यक होता कि इनके आयोजन स्थल एवं जलूस/चल समारोह के मार्ग पृथक–पृथक यथासंभव दूरी बनाते हुये नियत किये जाये । ऐसे आयोजनो के दौरान आपसी टकराव की घटनाओं की संभवना नहीं रहे इसके लिये थाना स्तर पर गठित स्थाई शांति समिति की बैठक भी समय पर आयोजित कराकर सभी धर्मो एवं वर्गो के प्रतिनिधयों का सहयोग भी प्राप्त किया जाता है।

3– किसी त्यौहार/उत्सव/चल समारोह के आयोजन पर्याप्त पूर्व पुलिस एवं दंड़ाधिकारी मिलकर बंदोबस्त को सफलतापूर्व क्रियांवित करने का अभ्यास करके आपसी समझ एवं सामंजस्य भी स्थापित कर लेते है ताकि कार्रवाई के समय किसी प्रकार का विलंब सामंजस्य एवं समन्वय के अभाव में स्थिति को बिगड़ने का कारण न बन पायें।

4– प्रत्येक सीएसपी/एसडीओपी को अपने–अपने क्षेत्राधिकार में उपरोक्त बिंदुओं पर समुचित कार्रवाई सही समय पर करने के लिये अपने

क्षेत्राधिकार के पुलिस अधिकारियों के साथ नियमित रूप से बैठके कर के पुलिस की भूमिका प्रभावी ढंग से निश्पादित करने की तैयारी कर लेनी चाहिये। फिर प्रत्येक आयोजन पर दंडाधिकारियों के साथ मिलकर पुलिस अधीक्षक एवं जिला दंडाधिकारी के मार्गद र्नि में अपने कर्तव्यों का व्यवसायिक कु ालता एवं निश्पक्षता से निर्वहन करते हुये भाांतिपूर्ण आयोजन सुनि चित करना चाहिये।

5– उपरोक्त बंदोबस्त एवं उपायों के बाबजूद भी यदि टकराव /तनाव पूर्ण स्थिति उत्पन्न होने पर बंदोबस्त के अनुसार सभी कदम अविलंब उठा कर स्थिति को नियंत्रण मे लाने एवं सामान्य करने अपने अपेक्षित भूमिका निभानी चाहिये। इसमें मुख्य कदम निम्नानुसार अपेक्षित हैः–

- घटनास्थल पर तत्काल पंहुचना
- यदि लोग आपस में झगड़ रहे है तो आव यकतानुसार न्यूनतम बल का उपयोग पूर्व चेतावनी देकर करते हुये उपद्रवी तत्वों को तितर–बितर करना
- पीड़ितों को तत्काल प्राथमिक चिकित्सा /उपचार की सुबिधा हेतु 108 एम्बुलेंस अथवा अन्य साधनों से निकट्तम अस्पताल पंहुचाना।
- कानून व्यवस्था भंग करने वाले मुख्य तत्वों को अति ीघ्र गिरफतार कर उनके विरूध विधिवत कार्रवाई कराना।
- संवेदन ील स्थलों पर स्थायी पिकेट लगाने के साथ–साथ मोबाईल से भी सघन गस्त कराना।
- आगजनी की घटना होने पर अग्नि ामन एवं संसाधनों से आग पर नियंत्रण पाना।
- यदि घटना में कुछ व्यक्ति मारे गये है तो उनके पोस्टमार्टम अति ीघ्र कराके उनके अंतिम संस्कार को भीघ्र सम्पन्न कराना।
- टकराव के दोनों पक्षो के प्रतिनिधियों एवं भाांति समिति के सदस्यों का सक्रिय सहयोग प्राप्त कर घटना को सामान्य हालत में लाने का सत्त प्रयास करना।

- यदि किसी कब्रिस्तान का विवाद है तो घटनास्थल पर पर्याप्त बल एवं अधिकरी तैनात कर भाांति स्थापित करना और विवादित स्थल का समाधान राजस्व अधिकारियों एवं दंडधिकारी के सहयोग से कराना।
- यदि प ुवध की घटना है तो वध किये गये प ु को प्राथमिकता से घटनास्थल से हटवा कर प ुचिकित्सक से पोस्टमार्टम करा के मृत भारीर का निराकरण करना ताकि इसे उठाकर अथवा रास्तें पर रख कर तनाव का वातावरण बनने का अवसर किसी को प्राप्त न हों।

6–यातायात का संचलन/डायवर्सन इस प्रकार से कराया जाये जिससे आमजन/स्कूली बच्चें घटना जनित हिसा से मुक्त रहतें हुये सुरक्षित अपने गंतव्य पर पंहुचते रहें।

7– ऐसी घटनाओं से सफलतापूर्वक निपटने के लिये पुलिस को न केवल त्वरित कार्रवाई करनी होती है बल्कि यह भी सुनिचित होता है कि यह कार्रवाई पूर्णतयः निशपक्षता से की गई है इससे ही सभी पक्षों का वि वास पुलिस पर बढ़ता है और स्थिति सामान्य होने लगती है।एसडीओपी को पुलिस कार्यवाही इस प्रकार से अपने मार्गद नि में सुनि ात करानी चाहिये।

8– सांप्रदायिक टकराव के फलस्वरूप यह भी संभव है कि कुछ बच्चे अपने अभिभावकों से बिछुड़ जाये। अभिभावकों से बिछुड़ गये ऐसे बच्चों को उनके अभिभावकों अभिभावको को सौंपने की कार्रवाई भी पुलिस का एक महत्वपूर्ण दायित्व भी बन जाता है । एसडीओपी को इस दायित्व का भी भली–भांति पर्यवेक्षण कर लेना चाहियें ताकि यह कार्य सुचारू रूप से पूरा किया जा सकें।

9– दुघटना के संबंध में मीड़िया द्वारा भी विस्तार से कवरेज किया जाता हैं। इस उद्दे य हेतु आये मीड़िया कर्मियों को अपेक्षित सहयोग प्रदान करने के साथ–साथ उन्हें घटना के संबंध में वस्तुपरक स्थिति से अव य अवगत कराना चाहिये ताकि वह घटना के कारणों तथा विवरण को तोड़ मरो़डकर अपने समाचार पत्रों एवं चैनले से प्रचारित/प्रसारित न कर सकें। इस संदर्भ में उन्हें घटना के कारणों के बारे में फैली

मिथ्या/अपुश्ट अफवाहों के बारे में तथ्यपरक जानकारी अव य उपलब्ध करा देनी चाहियें।

10– घटना का स्वरूप गंभीर होने पर इसकी जांच दंडाधिकारी अथवा न्यायिक अधिकारी से भी कराई जाती हैं। संबंधित थाना प्रभारी द्वारा घटना के सबंध में की गई कार्रवाई का विवरण तथ्य परक रूप में सूझबूझ तरीके से अभिलेख में लाना चाहिये।जांच के दौरान इन अभिलेखो को देखकर ही जांच समिति पुलिस की भूमिका के बारे में अनुकूल/प्रतिकूल निश्कर्श निकालते है। अतः एसडीओपी को इस ओर वि ोश घ्यान देना चाहिये।

ifyl v/kh{kd ds dr0;

साम्प्रदायिक घटना से प्रभावी ढंग से अति ीघ्र निपटने के लिए जिला दण्डाधिकारी के साथ सक्रिय समन्वय स्थापित कर कई कदम उठाना आपेक्षित रहता है । इस हेतु प्रत्येक जिले में संवेदन ील स्थानों को चिन्हित करके उस स्थल में की जाने वाली कार्यवाही की योजना बनाई जाना चाहिये। बंदोबस्त भी न केवल तैयार रखा जाता है बल्कि इसका अभ्यास भी किया जाता है। जिला पुलिस अधीक्षक को जिला दण्डाधिकारी के साथ मिलकर इस बंदोबस्त के प्रभावी क्रियान्वयन एवं प्रवर्तन को सुनि चित करना चाहिए ।

पुलिस अधीक्षक को बंदोबस्त में भाामिल विभिन्न उपायों के साथ–साथ वि ोश भााखा मुख्यालय/पुलिस मुख्यालय से इस विशय पर प्राप्त विभिन्न परिपत्रों में उल्लेखित निर्दे ों का अनुपालन भी सुनि चित कराना चाहियें।

इस बंदोबस्त के अतिरिक्त कुछ अन्य कदम निम्नानुसार अंकित किये गये हैं जिनसे घटना को प्रभावी ढंग से निपटने एवं उसकी सतत् मानिटरिंग में सहायता प्राप्त होगी।

ऐसी घटनाओं की पृश्ठभूमि घटना से काफी पूर्व निर्मित हो रही होती है जिसकी जानकारी छुटपुट घटनाओं के घटित होने तथा उनसे सम्बंधित खबर समाचार पत्रों वि `ाश कर स्थानीय समाचार पत्रों में भी छपती रहती हे। जिला पुलिस अधीक्षक तथा उनकी वि ोश भााखा एवं सभी थानाप्रभारी / पर्यवेक्षणगण को इनका समुचित एवं सामयिक संज्ञान लेकर आव यक कदम उठाना चाहिए।

इन अवसरों पर पूर्व निर्धारित बंदोबस्त के अंतर्गत उठाये जाने वाले उपाय अपेक्षित स्तर तक कारगर रहें इसके लिये आव यक है कि बंदोवस्त योजना का अभ्यास समय–समय पर कर के इसे परि ाोधित करते रहना चाहिये।

सांप्रदायिक प्रकृति के तनाव एवं घटनाऐं तत्काल समुचित ध्यान नहीं देने से अति ाीघ्र गंभीर रूप धारण कर लेती हैं। अतः यह अत्यंत आव यक है कि इस प्रकार की घटनाओं के निर्मित होने की प्रांरिभक अवस्था में ही उनका तत्काल संज्ञान लेकर उपचारात्मक कदम उठाना चाहिये। सांप्रदायिक सौहार्द बनाये रखने एवं इसे सुदृढ़ करने के लिए धार्मिक त्यौहारों के सीजन के पूर्व ही भाांति समिति की बैठके कराकर विभिन्न वर्गो के जिम्मेंदार नेताओ एवं प्रतिनिधियों को इन त्यौहारों को भाांति पूर्वक एवं आपसी भाईचारा की भावना से मनाने के लिए उनका सक्रिय सहयोग प्राप्त कर लेना चाहिये।इस हेतु जिलादंड़ाधिकारी के साथ सामंजस्य एवं समन्वय आव यक रूप से बनाये रखना चाहिये।

किसी तनावपूर्ण स्थिति के उत्पन्न होने अथवा घटना के घटित होने पर तत्काल पुलिस अधीक्षक को जिलादंडाधिकारी के साथ मिलकर घटनास्थल पर पंहुच कर तनावपूर्ण स्थिति के भीघ्र समाधान हेतु हर संभव प्रयास करना चाहिये।

घटना घटित हो जाने पर पुलिस एवं जिला प्र ाासन का यह सर्वप्रथम दायित्व हो जाता है कि घटना पर सभी प्रकार के उपायों से नियंत्रण

किया जाये और स्थिति को सामान्य बनाया जाये। इसके लिये निम्नानुसार कदम उठाना अपरिहार्य होगाः—

- हिंसा की घटनाये जारी रहने पर दंडाधिकारियों एवं पुलिस अधिकारियों को मिलकर पूर्व चेतावनी देकर उपद्रवियों को खदेड़ देना चाहिये।
- हिंसा पर उतारू अथवा हिंसक भीड़ को तितर—बितर करने के लिये गैर घातक अस़्त्र/ ास्त्र/सामग्री का उपयोग ही मुख्यतः किया जाये। केवल अपरिहार्य स्थिति में ही न्यूनतम घातक भास्त्र (गोली चालन) का प्रभावी उपयोग करना श्रेयस्कर होगा।

- हिंसा की घटनाओं में बढ़ चढ़ कर भाग लेने वाले व्यक्तियों की गिरफतारी सुनि चत करनी चाहिये।
- आव यकतानुसार कुछ व्यक्तियों की प्रतिबंधात्मक गिरफतारी भी कर लेनी चाहिये ताकि समाज में भाांति विरोधी तत्वों को यह संदे ा स्पश्ट रूप से चला जाये कि प्र ाासन घटना के प्रति अत्यंत गंभीर है और दोशी लोगों को वैधानिक कार्यवाही का अति ाीघ्र सामना करना पड़ेगा।
- आगजनी की घटना भी होने पर इसे बुझाने के लिए अग्नि ामन साधनों का उपयोग करते हुये आग पर नियंत्रण करना चाहिये।
- संवेदन ाील स्थलों पर स्थायी पिकेट लगाके पुलिस एवं दंडाधिकारी की मिलीजुली मोबाईल्स गस्त भाुरू करा देनी चाहिये।
- कब्रिस्तान / ाम ाान भूमि के विवाद का निराकरण राजस्व अधिकारियों को घटना पर बुलाकर और उन्हें काम पर लगाकर उच्च प्राथमिकता से निराकरण करवा देना चाहिये। इस विवाद से हिंसा की धटनाऐ न उत्पन्न हो इस हेतु घटनास्थल पर भाांति बनाये रखने के लिए पर्याप्त संख्या में पुलिस बल तैनात कर देना चाहियें।
- प ाुवध की घटना से तनाव उत्पन्न हुआ है तो वध किये गये प ाु अथवा उसके मांस को प ाु चिकित्सक के पास अति ाीघ्र

भेजकर परीक्षण करा के निराकरण कर देना चाहिये किसी भी हालत में मृत प ु को बिना निराकरण नहीं छोड़ना चाहिये क्योकि विध्न संतोशी तत्व इनका उपयोग मार्ग में रख कर स्थिति को तनाव ग्रस्त बनाये रखने के लिए कर सकते हैं।

● घटना के दौरान हताहत हुये पीडितों को तत्काल उपचार सुविधा प्रदान कराने के लिए 108 एवं अन्य साधनों से उन्हें अस्पताल पंहुचवा देना चाहिये।

● मृतकों का पोस्ट मार्टम सभी वैधानिक औपचारिकताओं के साथ भीघ्र पूर्ण कराकर उनका अंतिम संस्कार परिजनों द्वारा भीघ्र करा देना चाहिये ताकि ला ा को सार्वजनिक स्थल /मार्ग पर रखकर स्थिति को तनाव ग्रस्त करने का अवसर विध्न संतोशी तत्वों को प्राप्त न हो।

● घटना से उत्पन्न तनाव पूर्ण स्थिति को अति ाीघ्र सामान्य करने के लिये जन प्रतिनिधियों एवं भाांति समिति के साथ नियमित बैठके करके ठोस उपाय करना चाहिये।

● हिंसक घटनाओं से उत्पन्न भगदड़ की स्थिति में बच्चें अपने माता–पिता से बिछुड़ सकते है। उन्हे ंसंरक्षण में लेकर उचित औपचारिकताऐं पूर्ण करने के उपरांत उनके अभिभावको को सौपने की कार्रवाई पर उचित घ्यान देना चाहिये।

● घटना के दौरान घटित अपराधों के संबंध में अपराधिक प्रकरण थाने में दर्ज करके उनकी विवेचना व्यवसायिक दक्षता से अति ाीघ्र पूर्ण करने के लिए पे ोवर पुलिस अधिकारियों की टीम बना देना चाहिये।

● घटना का कवरेज मीड़ियाकर्मियों के द्वारा भी विस्तार से किया जाता है। इस हेतु उन्हे उचित सहयोग प्रदान करना चाहिये। धटना के सबंध में फैलाये जा रहे मिथ्या समाचारों अफवाहो के प्रचार प्रसार पर अंकु ा लगाने के लिए मिड़ियाकर्मियों को घटना की तथ्यपरक जानकारी प्राथमिकता पर उपलब्ध कराते रहना चाहिये। अन्यथा अधिकृत एवं पुश्ट जानकारी के अभाव में मीडियाकर्मी अपने समाचार पत्रों एवं चैनलों पर अपूर्ण एवं भ्रमक विवरण भेज कर

प्रचारित/प्रसारित करवा सकते है जो तनाव ग्रस्त स्थिति को भीघ्र सामान्य करने के हित में नहीं होता है।अतः इस ओर वि ोश ध्यान देते हुए जिला जन सम्पर्क अधिकारी की सेवाओं का भी उचित उपयोग कर लेना चाहिये।

- घटना गंभीर प्रकृति की होने की द ाा में इसकी जांच उच्च स्तरीय प्र ाासनिक एवं न्यायिक अधिकारी से भी कराई जाती है। इस हेतु घटना के संबंध में क्षेत्राधिकार के थानों एवं कार्यालयों में धटना का स्वयंपूर्ण विवरण लिखने के साथ–साथ इसे रोकने एवं निपटने के उपायों सहित अभिलेख तैयार करने चाहिये। न्यायिक जांच के दौरान इन सभी अभिलेखों का निरीक्षण/परीक्षण जांच अधिकारी द्वारा करके विभिन्न स्तर के अधिकारियों द्वारा निश्पादित कर्तव्यों की गुणवत्ता के बारे में अनुपूर्ण अथवा प्रतिकूल निश्कर्श निकाल कर यथोचित अनु ंसाये की जाती है अतः इस कार्रवाई की ओर समुचित घ्यान देना चाहिये इस हेतु डीएसपी/एएसपी को पर्यवेक्षण का दायित्व दे देना चाहिये।

- सांप्रदायिक तनाव/घटनाओं की स्थिति से समाधान कारक ढंग से निपटने के लिए एवं सामान्य स्थिति पुनः स्थापित करने के लिए कुछ व्यक्तियों द्वारा उल्लेखनीय सहयोग एवं योगदान प्रदान किया जाता है। उनके इस प्रं ानीय योगदान के लिए उन्हे जिला/राज्य स्तर पर सम्मानित करने पर भी विचार करते हुये जिलादंडाधिकारी के साथ सहमति बना कर प्रस्ताव भी सक्षम अधिकारी को भीघ्र भेज देना चाहिये।

संप्रदायिक तनाव /हिंसा युक्त घटनाओं से निपटने हेतु लेख किये गये उपरोक्त कदम उठाने के साथ–साथ पुलिस अधीक्षक को घटना से संबंधित प्रकरणों में निम्नानुसार कार्रवाई भी करानी चाहियेः–

1–प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

2–अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार अचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद न देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3–प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि:–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

4– ऐसी गंभीर घटनाओं से निपटने के लिये जिला पुलिस विभाग के संसाधनों की समीक्षा इस स्थिति से कर लेना चाहिये कि किन संसाधनों के अभाव में घटना से उत्पन्न तनाव पूर्ण स्थिति से भीघ्र निपटनें में असामान्य बाधा आई। ऐसे संसाधनो को जिला पुलिस हेतु प्राप्त करने के लिये पुलिस अधीक्षक को प्राथमिकता पर पुलिस मुख्यालय को प्रस्तवा भेजकर उन्हें भीघ्र प्राप्त भी कर लेना चाहिये।

5– ऐसी घटना पर नियंत्रण पाने अथवा निपटने के लिए यदि जिलों में उपलब्ध कतिपय संसाधन अपर्याप्त पाये जाते है तो पुलिस अधीक्षक को रेंज पुलिस महानिरीक्षक एवं अतिरिक्त महानिदे ाक (कानून व्यवस्था) से सम्पर्क /समन्वय कर वांछित अतिरिक्त संसाधन तत्काल प्राप्त करने की कार्रवाई भी कर लेनी चाहिये ताकि अपर्याप्त संसाधनों के कारण गंभीर स्थिति को निपटने में कोई अनाव यक विलंब नहीं हेा।

228

16

DIAL-100

SOP

(प) डकैती/बैंक डकैती
(पप) राजमार्ग लूट
(पपप) तेजाब फेंकना
(पअ) सनसनीखेज अपहरण
(अ) फिरौती के लिए अपहरण
(अप) अजा/अजजा पर अत्याचार
(अपप) चेन स्नेचिंग

आपरेटर स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही

1- फा ेन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी-नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोकेषन तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

गंभीर अपराधों की सूचना

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना।

3–काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

5– अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

6– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को ट्रांसफर की जायेगी। इससे पीसीआर को भविश्य में ऐसे सूचनादाता बिना हिचक सूचना प्रदान करते रहेंगे।

7– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र प्रकरण में आव यक कार्रवाई के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए पर नीति निर्धारित करना होगी। सुझाव है कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके। परंतु गंभीर घटना की स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम

की कार्रवाई को अपेक्षित दि ा प्रदान करके आपरेटर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द न देते रहना चाहिये।

9— अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।ताकि सूचना के मर्म को ठीक से समझकर इस पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

fMLi:pj Lrj ij dh tku okyh dk;lokgh

1— घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगाः—

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अ सू
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर • 108 एम्बुलेंस कंट्रोल रूम (घायल होने की स्थिति में). • थाना प्रभारी, • सीएसपी,एसडीओपी • महिला डेस्क प्रभारी • जिला मोबाईल एसओसी,	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी (अपराधियों के उनके क्षेत्र में भाग जाने की सूचना होने पर) • एसएसपी/एसपी/एए सपी • रेज डीआईजी • जोनल आईजीपी • महिला थाना (महिलाओं के विरूध अपराध की घटना होने से) • पीआरओ, पीएचक्यु	• एडीजी (सीआईडी) • एडीजी (एसटीएफ) • एडीजी (एजेके) • एडीजी (एल/ओ) • एस एस आर • एडीजी गुप्तवार्ता	•

			• •

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित/परिभाशित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना के सबंध में प्राप्त हो रही सूचनाओं पर आव यक कार्रवाई करवाने के कार्य को प्राथमिकता देने के परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– गंम्भीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें। जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद ान प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली

कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

6– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव (ऐ.सी.एस.)/प्रमुख सचिव (पी.एस.) गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

QLVl fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

1– सूचना प्राप्त होने पर तुरंत घटना स्थल पर पहुचना

2–यदि आरोपी/संदिग्ध को घटनास्थल पर ही जनता ने पकड़ लिया हो तो उसे संरक्षात्मक अभिरक्षा में लेना।

3– यदि आरोपी को जनता द्वारा पीट–पीट कर घायल कर लिया है तो उसे तत्काल निकट्तम भासकीय अस्पताल/108 एम्बुलेंस अथवा अन्य उपलब्ध साधन से भिजवाना।

4–यदि आरोपी/संदिग्ध भाग गये है तो उनकी तला ा करना/पीछा करना।

5– घटनास्थल को कार्डन कर सुरक्षित करना ताकि विवेचना अधिकारी को अपराध से संबंधित अधिक से अधिक साक्ष्य उपयोगी अवस्था में प्राप्त हो सकें।

6– कानून व्यवस्था की स्थिति उत्पन्न होने पर लोगों को समझाईस देना कि समस्त पुलिस अधिकारी आरोपीगण को पकड़ने हेतु सक्रिय हो चुके है जिसके सकारात्मक परिणाम भीघ्र परिलक्षित होंगें। परन्तु यदि वे कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित करते रहेंगें तो उनके इस कार्य में अनाव यक बाधा उप्पन्न होगी।

7– स्टेट पीसीआर/जिला पीसीआर को हालात बताना व आव यक होने पर अतिरिक्त संसाधन बुलवाना।

8– थाना प्रभारी अथवा थाना के वरिश्ठ अधिकारी के घटनास्थल पर पहुंच जाने के उपरांत उन्हें प्रकरण के सुसंगत हालात से अवगत कराने के बाद अपने तैनाती स्थल पर पुनः पहुंचकर पीसीआर के अन्य काल पर आव यक कार्रवाई करें।

QhMc:d &24 ?kV: LV:V ih I hvkj f k¶V fujh{kd d: nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं
- ईलाज के दौरान पुलिस से और क्या अपेक्षा है ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुबिधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं।
- यदि प्रकरण में परिजनों को मुआवजे की पात्रता है तो पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

3– उपरोक्त फीड़बेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMc:d&72 ?kV: LV:V ih I hvkj iHkkjh Mh,I ih d: nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक की जावेंगीः–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर 0U** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- जिले में पुलिस विभाग क पास कर्तव्य निर्वहन के दौरान किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की उल्लेखनीय कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2–उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम,द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिर्काडिंग एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगाः–

- मैदानी ईकाईयों – **पी.सी.आर /एफ आर 0U** पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस (आव यकता होने पर) ,फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स आरआई क मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि आव यक संसाधन घटनास्थल पर उपयोग हेतु यथा ीघ्र उपलब्ध हो जायें।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं अन्य संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में कम्पलायंस होने तक मॉनीटिरिंग करना। फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

6–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

7–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों / मोहल्लों / बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkus dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokbh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।
2–घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।
3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर** oku द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।
4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों का कु लता पूर्वक निर्वहन करना।

Lkcf/kr Fkkus ds Fkkuk izHkkjh ds drZO;

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।
2– यदि सूचना प्राप्त होने पर थाना प्रभारी थाने के किसी और क्षेत्र में कार्यरत है और घटना गंभीर स्वरूप की है तो स्वयं घटनास्थल की ओर तत्काल रवाना होना।रास्ते से ही थाने में उपलब्ध अधिकारियों को संसाधनों के साथ घटनास्थल पर अविलंब पहुंचने हेतु निर्दे ित करना।
3– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर** ¼Mk;y@100½ oku को मुक्त करना।

4– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ीU** से कुछ समय और तक बने रहने की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

5– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी. सी.आर /एफ आर 0ीU** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंच तब भी उपरोक्त कंडिका (4) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ीU** की सहायता से प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

6–थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ीU** को भीघ्र आति ीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर 0ीU** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।

7– गंभीर अपराधों की पतारसी तथा आरोपियों को अति ीघ्र पकड़ने के लिए पूर्व से ही परिपत्र एसपीओ/पीएचक्यू से जारी होते रहते है। थाना प्रभारी को इनमें उपस्थित निर्दे ों के अनुपालन के साथ–साथ निम्न लिखित बिंदुओं पर भी कार्यवाही करना चाहिए ताकि गंभीर अपराध की पतारसी ना केवल भीघ्र हो सके बल्कि आमजन की जानकारी भी आ सके कि पुलिस घटना के संबंध में अपेक्षित कार्यवाही भीघ्रता से कर रही है:–

- घटनास्थल को सुरक्षित रखवातें हुये एफएसएल की सिन आफ क्राइम मोबाईल से उपलब्ध साक्ष्य को विधिवत जब्त कराना।
- घटनास्थल पर पीड़ित/घायल अथवा मृत होने की अवस्था में उसे तत्काल 108 एम्बुलेंस व अन्य उपलब्ध साधनों से उपचार हेतु अस्पताल भिजवाना।
- यदि घायल ठीक से बोलने की स्थिति में हो तो उसके साथ हुई घटना के बारें में मोटी–मोटी जानकारी अति ीघ्र प्राप्त कर ली जावे ताकि उसके आघार पर आरोपियों की धरपकड़ भीघ्र अति ीघ्र की जा सकें। इस कार्य में विलंब बिल्कुल न किया जावें और घायल की स्थिति बोलने में कठिनाई वाली है तो पहलें उसे अस्पताल पहुंचाया जावें। अस्पताल में डॉक्टर से अथवा कार्यपालिक दंडाधिकारी से

उसका कथन दर्ज कराया जावे ताकि उसकी मृत्यु हो जाने की स्थिति में उसका यह कथन मृत्यु पूर्व कथन के रूप में उपयोग किया जा सके।

- आरोपियों के घटनास्थल पर ही जनता द्वारा पकड़ लिये जाने व उसकी मारपिटाई करके घायल करने की स्थिति में आरोपी को अपनी अभिरक्षा में लेकर उसका तत्काल डॉक्टरी परीक्षण करावे।गंभीर चोटे होने की स्थिति में डॉक्टर के पराम र्श अनुसार अस्पताल में उपचार करावे। उक्त कार्रवाई इस सावधानी के साथ करावे कि वह भाग न जावें। ठीक होने पर उसके विरूध विवेचना के सिलसिले में विधिवत कार्रवाई करते हुये पूंछताछ/गिरफतारी की कार्रवाई की जावे ।परंतु आरोपी के स्वयं मरणांसन्न की स्थिति में होने पर उसका भी मरणांसन्न कथन विधिवत कराया जावें।
- आरोपी के साथ हुई घातक मारपीट के संबंध में भी पृथक प्रकरण दर्ज करके वैधानिक कार्रवाई की जावें।
- अपहरण/सनसनीखेज अपहरण की स्थिति में परिजनों एवं साक्षीगणो से मिलकर आरोपियों के बारे में सुराग पताकर उनका पता लगाने तथा अपहृत व्यक्ति को बरामद करने के कदम उठाये जावे।
- सनसनी खेज तथा गिरोहबद्व अपराध के साक्ष्य उपलब्ध होने से वरिश्ठ पुलिस अधिकारियों के माध्यम से तत्काल प्रकरण की विवेचना एसटीएफ को सौंपने की कार्रवाई की जावे।
- अनुसूचित जाति/जनजाति के विरूध अत्याचार के अपराध का प्रकरण होने की स्थिति में पीड़ित पक्ष को पूर्ण संरक्षण प्रदान करते हुये ए.जे.के मुख्यालय से जारी ऐसे अपराधों की विवेचना सम्बंधी परिपथ के अनुसार अविलंब कार्रवाई की जावे। इसके अनुसार डीएसपी ए.जे.के को प्रकरण की विवेचना सौंपी जाना अपेक्षित होती हैं। परंतु उनके आने से पूर्व प्रकरण में आव यक कार्रवाई जैसे कि घायलों के मेडिकल कराना,आरोपियों को पकड़ने आदि की कार्रवाई करेंगे।

- घटनास्थल पर अपराध से उद्वेलित जनसमूह यदि विरोध प्रद र्न कर रहे है तो उन्हें आरोपियों के विरूध आव यक कार्रवाई अति ीघ्र करने का आ वासन देते हुये स्थिति को संभालने की कारवाई करना चाहिये।
- घटनास्थल के आसपास आमजनों में सुरक्षा की भावना को सुदृढ़ करने के लिये स्थायी पिकेट लगाने के साथ–साथ सघन गस्त सुनि चित करेंगे ताकि पुलिस की कार्रवाई एवं संवेंदन ीलता पर उनका वि वास पुर्नस्थापित हो सकें।
- प्रकरण में पुलिस हस्तक्षेप अपराध पाये जाने से वैधानिक कार्रवाई थाने से(एफआईआर,गिरफतारी,विवेचना आदि) सुनि चित कराई जावें।
- तेजाब फेंकने की घटना होने पर प्राथमिकता पीड़ित व्यक्ति (बहुधा महिला) को तत्काल उपचार प्रदान करनें की कार्रवाई करना चाहिये। ताकि पीड़ित व्यक्ति को कम से कम क्षति पहुंचे । फर्स्ट एड़ के रूप में पीड़ित को पानी व बर्फ के उपयोग से राहत पहुचाने का प्रयास करना चाहिये।
- कई बार गंभीर अपराधों के घटनास्थल बाजारों/मार्केट में स्थित होते है जहॉ पर दुकानदारो द्वारा कैमरे भी लगाये जाते है । अपराध घटित होने के बाद मौके से फरार होने वाले बदमा ों की पहचान भीघ्र कर उन्हें पकड़ने के लिए इन कैमरे के फुटेज का भी उपयोग अव य कर लेना चाहिये।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना का सम्बंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिर्पोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– आगजनी की घटनास्थल पर बचाव कार्य को सुचारू रूप से चलाने तथा पीड़ित लोगे के लावारिस सामान को असामाजिक तत्वो द्वारा चोरी करने से बचाने के लिये उचित बंदोबस्त करे।

7– प्रकरण में की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

<u>Lkh,lih@,lMhvkih dk dr0;</u>

1– इस श्रेणी में भाामिल गंभीर अपराधों के कहीं भी घटित होने पर ना केवल सनसनी फैलती है बल्कि घटनास्थल के रहवासी/व्यवसायिक क्षेत्र में भय का वातावरण भी अस्थायी तौर पर व्याप्त हो जाता है। आमजन को ऐसे वातावरण से अपेक्षित सुरक्षा का आ वासन देने और पीड़ित पक्ष के जनों के प्रकरण में त्वरित कार्रवाई करने से आमजन का वि वास पुलिस में पुनः लौटने लगता है । यह तब संभव हो पाता है जब गंभीर घटना की सूचना प्राप्त होते ही पुलिस विभाग की संवेदन ीलता एवं सक्रियता मैदानी स्तर पर आमजन को नजर आती है जिसके फलस्वरूप घटना के आरोपियों के विरूद्व कार्रवाई भी यथा ीघ्र संभव हो जाती है। अतः इस वृहद उद्दे य की पूर्ति हेतु

एसडीओपी/सीएसपी, जो उस क्षेत्र के पर्याप्त रूप वरिशठ अधिकारी है, को निम्नानुसार अपने कर्तव्यों का निशपादन करना चाहियेः–

- अपराध घटित होने की सूचना प्राप्त होने पर ना केवल क्षेत्रााधिकार के थाने के पुलिस अधिकारियों की घटनास्थल पर अति ीघ्र उपस्थिति सुनि चित कराये बल्कि स्वयं भी पुलिस कार्रवाई को सार्थक दि ाा एवं गति देने के लिये पर्यवेक्षण हेतु घटनास्थल पर पहुंच जाना चाहिये। इससे थाने के अधिकारियों के मनोबल पर अनुकूल प्रभाव पड़ने से वे प्रकरण की सफलता हेतु पूरे मनोयोग से जुटे रहेंगे।
- पीडित जन को आव यक राहत/बचाव प्रदान के उपायों के साथ–साथ उन्हें भाग गये आरोपियों की भीघ्र पकड़–धकड़ के लिये न केवल घटनास्थल के पुलिस थाने के पुलिस बल के अपने क्षेत्रााधिकार, आव यकता पड़ने पर पडोसी अधिकारियों की पुलिस को इस कार्रवाई में भाामिल कर अपराध के सफल पतासाजी को सुनि चित करने का यथासंभव प्रयास करना चाहिये।
- अपराध की पतासाजी हेतु यदि किन्ही अतिरिक्त संसाधनों की आव यकता पाई जाती है तो अपने पडोसी अधिकरियों एवं पुलिस अधीक्षक से सम्पर्क कर के इन्हें प्राप्त कर इस घटना की सफल पतासाजी हेतु उपलब्ध करा देना चाहिये।
- गंभीर अपराधों के पर्यवेक्षण हेतु पुलिस मुख्यालय से समय–समय पर परिपत्र जारी किये जाते है । इनमें दिये गये निर्दे ाो के अनुसार उन्हे अपने दायित्व का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना चाहिये।
- इस श्रेणी के कई गंभीर अपराधों की विवेचना पुलिस मुख्यालय में वि ोश रूप से गठित प्रकोश्टो/ भााखाओं (एसटीएफ,आजाक,एटीएस आदि) द्वारा अपेक्षित होती हैं। इन भााखाओं के अधिकारियों के घटनास्थल पर आकर विवेचना अपने हाथ में लेने के पूर्व थाने पुलिस प्रारंभिक कार्रवाई (घटनास्थल संरक्षित कर साक्ष्य का वैज्ञानिक ढंग से एकत्रीकरण, पीड़ित का

मेडिकल परीक्षण,आरोपी को गिरफतार करना आदि) प्राथमिकता से पूर्ण कराना चाहिये।

- घटना से प्रभावित क्षेत्र के रहवासियों द्वारा यदि कोई विरोध प्रद िन नारे बाजी आदि की जा रही है तो उन्हें पुलिस की अविलंब कार्रवाई के आ वासन से भाांत करके स्थिति को सामान्य कराना चाहिये।
- घटना को कवर करने आये मीडियाकर्मियों को घटना से संबंधित उतना विवरण अव य प्रदान कर देना चाहिये । जिससे अपराध की सफल पतासाजी पर कोई प्रतिकूल प्रभाव कालांतर में नहीं पडें ।
- घटनास्थल के क्षेत्र में पुलिस गस्त को भी चुस्त –दुरूस्त करवाना चाहिये ताकि आमजन में सुरक्षा की भावना पुनः उत्पन्न हो सके।

i|fy l v/kh{kd d| drZ;

1– इस श्रेणी में आने वाले गंभीर अपराधों की घटनाओं से आमजन का पुलिस व्यवस्था में वि वास कमजोर होता है । इसलिए पुलिस अधीक्षक को अपने जिले में इस प्रकार की घटनाओं के पूर्व इतिहास एवं अनुभव के आधार पर सघन गस्त,चेकिंग,नाकाबंदी आदि उपाये सूझबूझ से विकसित कर अपराध संभावित क्षेत्रों की सुरक्षा को चुस्त–दुरूस्त रखना चाहिये। परंतु इन उपायों के बावजूद भी घटना हो जाती है तो निम्न उपाये प्राथमिकता पर सुनि चित कराने चाहियेः–

- घटनास्थल की सूचना प्राप्त होते ही क्षेत्राधिकार के पुलिस अधिकारी एवं उनके पर्यवेक्षण अधिकारी घटनास्थल पर अविलंब पहुंचकर राहत/बचाव/पतासाजी की कार्रवाई पे ोवर दक्षता से प्रारंभ करें।
- प्रकरण की भीघ्र पतासाजी के लिये जिन अतिरिक्त संसाधनों की आव यकता हो उन्हें घटनास्थल पर तत्काल उपलब्ध करवायें।

- अपराध की विवेचना यदि पुलिस मुख्यालय द्वारा गठित किन्ही भााखाओं (एसटीएफ,आजाक,एटीएस आदि) से अपेक्षित है तो उनके वरिश्ठ अधिकारियों के साथ समन्वय करके उनके जांच अधिकारियों को भीघ्र बुलवाये। परंतु उनके आने पर प्रकरण की पतासाजी के लिये प्रारंभिक कार्रवाई निरंतर जारी रखवाई जाये।
- किन्ही–किन्ही वि ोश घटनाओं में स्वयं भी घटनास्थल पर पहुच कर प्रयास का पहल करके नेतृत्व प्रदान कर पुलिस कार्रवाई को सार्थक दि ाा एवं गति प्रदान करें। इससे न केवल कनिश्ठ अधिकारियो का मनोबल उंचा होगा बल्कि पतासाजी की गुणवत्ता पर अनुकूल प्रभाव पडेगा।
- घटनास्थल के क्षेत्रो के जिम्मेदार नागरिकों से मिलकर उन्हे ऐसी घटनाओं के विरूद्व पुलिस की संवंदन ीलता का परिचय दे और यह आ वस्त कराये कि पुलिस पूर्णरूप से सक्रिय हो चुकी है इसके फलस्वरूप प्रकरण में भीघ्र सफलता प्राप्त कर ली जावेगी।
- मीड़ियाकर्मियों को घटना के सटीक विवरण तथा पुलिस द्वारा किये जा रहे प्रयासों से अवगत करायें ताकि वे पुलिस की निश्क्रियता को न प्रचारित /प्रसारित करते रहें।

2– जिले में ऐसी घटित घटनाओ की समीक्षा प्रकरणवार करने के साथ–साथ मासिक अपराध बैठकों में भी करके इनके रूझान का वि ालेशण किया जाये और उसके अनुसार प्रभावी कदम उठाकर वर्तमान व्यवस्था को और अधिक चुस्त–दुरूस्त किया जा सकें।

3– इस समीक्षा में ये भी वि ोश रूप से देख लिया जाये कि पीसीआर तंत्र द्वारा अपना दायित्व अपेक्षित कु ालता एवं तत्परता के साथ निशपादित किया है।

4–प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

5–अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

6–प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं ।
- घटना / प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव / अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि बदलाव / अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

17

DIAL-100
SOP

foeku ,o gyhdkIVj n?kVuk dh lpuk

विमान एवं हेलीकॉप्टर दुर्घटना में बचाव एवं राहत कार्रवाई मुख्यतः आपदा प्रबंधन, पुलिस, सिविल डिफेंस, मेडीकल विभाग आदि द्वारा नागरिक उड्डयन विभाग अधिकारियों के साथ घटना की गंभीरता के परिपेक्ष्य में अपेक्षित समन्वय एवं सामंजस्य स्थापित करके की जाती है। अतः पीसीआर तंत्र द्वारा अपनी भूमिका इस स्थिति में इस प्रकार से तत्परता से निभानी होगी कि उपरोक्त विभाग के संबंधित अधिकारी प्रशिक्षित एवं आवश्यक उपकरणों से सुसज्जित कार्यदल घटना स्थल पर शीघ्र अतिशीघ्र पहुॅचकर बचाव/ राहत कार्य पूर्ण मनोयोग से प्रारम्भ कर दे।

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1–फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2–सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना।

3–काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

5– अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

6– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को ट्रांसफर की जायेगी। इससे पीसीआर को भविश्य में ऐसे सूचनादाता बिना हिचक सूचना प्रदान करते रहेंगे।

7– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र इस गंभीर दुर्घटना के प्रकरण में आव यक कार्रवाई के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए,के संदर्भ में

यह श्रेयस्कर होगा कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके। परंतु विमान दुर्घटना से जुड़े घटनाक्रम एवं बचाव एवं राहत कार्य में भाामिल होने वाले राज्य एवं केन्द्र सरकार के विभिन्न अधिकारियों से स्पश्ट एवं अतिआव यक वार्तालाप करने के अहम् दायित्व के मददे नजर ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर एवं डिस्पेचर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम की कार्रवाई को अपेक्षित दि ाा प्रदान करके आपरेटर एवं डिस्पेचर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द र्ान देते रहना चाहिये।

9– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

fMLispj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– विमान दुर्घटना की गंभीरता एवं जनधन की संभावित हानि को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को अविलंब निम्न तालिका के अनुसार सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	ंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम	• निकट्तम	• एसएसआर	• डायरेक्टर

डॉयल 100 वेन • जिला पीसीआर • जिला आपदा प्रबंधन अधिकारी • निकट्तम एम्बुलेंस • 108 कंट्रोल रूम • फायर ब्रिगेड • थाना प्रभारी, • राज्य आपदा प्रबंधन कंट्रोल रूम • डीएम/एडीएम • जिला एसपी/ सीएस पी/ एसडीओपी	समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी, एसपी/एएसपी • डीएम/एडीएम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • अति0 बीडीडीएस	• एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी (कानून व्यवस्था एवं सुरक्षा) • एडीजी फायर • डीजी (एचजी एण्ड सिविल) • पुलिस मुख्यालय क जन सम्पर्क अधिकारी	स्वास्थ्य सेवाएँ • जिला अस्पताल तथा आसपास स्थित पीएचसी निकट्तम मेडीकल कॉलेज • फायर ब्रिगेड/प्रायवेट फायर ब्रिगेड • एटीसी • राज्य विमानन विभाग • सीआईएसएफ

2—किसी भी विमान दुर्घटना में बड़ी संख्या में यात्रियों के हताहत होने की प्रबल संभावना रहती है। अतः जान माल की व्यापक हानि वाली ऐसी दुर्घटना में अविलंब बचाव कार्य प्रारंभ करवाने के लिए सभी पूर्व निर्धारित अधिकारियों को ग्रुप मेल के माध्यम से तत्काल सूचना प्रेषित करना।

3—एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना के सबंध

में प्राप्त हो रही सूचनाओं पर आव यक कार्रवाई करवाने के कार्य को प्राथमिकता देने के परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक नहीं होगा।यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

4– गंम्भीर कानून व्यवस्था की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएगें जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद ान प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

5– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव (ऐ.सी.एस.)/प्रमुख सचिव (पी.एस.) गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

1– विमान दुर्घटना में मुख्यतः निम्नानुसार वि ोश परिसिथियों का सामना करना पड़ता है :–

- विमान का मलबा काफी बड़े क्षेत्र में फैला होता है ।
- दुर्घटना में हताहत व्यक्तियों की संख्या अधिक होने के कारण उनके भाव, भावों के टुकड़े एवं घायल यात्रीगण काफी विस्तृत क्षेत्र में फैले मिलेंगे।
- यात्रियों का निजी सामान एवं एयरलाईन कम्पनी का कमि ायिल सामान भी दूर–दूर तक फैला होगा।
- विमान में मौजूद ईधन से घटनास्थल पर आग लगने तथा इसके तीव्रता से फैलने की आ ांका रहती है।

- दुर्घटना यदि रिहाय ी अथवा कमर ियल क्षेत्र में घटित होती है तो यात्रियों, विमान चालक दल के सदस्यों के साथ–साथ प्रभावित क्षेत्र के नागरिकों के हताहत होने की भी पूरी सम्भावना रहती है।
- विमान के संचालक कक्ष (कॉकपिट) में जो उपकरण लगे होते है उनमें कॉकपिट वाइस रिकार्डर (ब्लैक बाक्स) में विमान के संचालन के सम्बंध में मिनट– प्रति मिनट की जानकारी संग्रहित रहती है जिसके प्राप्त होने पर विमान के संचालन एवं स्वास्थ्य की जानकारी दुर्घटना से तत्काल पूर्व घड़ी तक प्राप्त की जा सकती है। अतः इसे ढूंढकर इसे सुरक्षित करने की कार्रवाई प्राथमिकता पर करना अपेक्षित होती है।

- किसी विमान के दुर्घटनाग्रस्त होने पर उपरोक्त वि ोश परिस्थितियों/ तथ्यों को ध्यान में रखकर फर्स्ट रिस्पांस टीम से आव यक बचाव कार्रवाई पे ोवर दक्षता से करने की अपेक्षा रहती हैं।

2– घटनास्थल पर पहुंचने पर घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का मोटा –मोटा जायजा लेकर कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के कु ालता पूर्वक निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा।

3– दुर्घटनास्थल पर एक से अधिक **पी.सी.आर /एफ आर वेन** पहुंच जाएँगी जिसके साथ – साथ वरिश्ठ अधिकारी एवं अन्य सम्बंधित विभाग के अधिकारी भी बारी –बारी से यथा ीघ्र पहुँच जायेंगे । यह सभी पीसीआर वैन प्रभारी स्वयं को घटनास्थल की विभिन्न दि ााओं में इस प्रकार से अवस्थित करेंगे कि विस्तृत क्षेत्र में फैला धटनास्थल भली–भांति कार्डन किया जा सके।

4– घायलों को तत्काल फर्स्ट–एड देना या उपचार हेतु भीघ्रता ीघ्र एम्बूलेंस तथा अन्य उपलब्ध साधनों से अस्पताल रवाना करना ।

5– घटनास्थल पर बिखरे भावों , मानव भारीर के दुकडों ,घायलों को जंगली जानवर,गिद्व चील आदि क्षति नहीं पहुँचा पायें अतः इनके संरक्षण के कार्य को प्राथमिकता दी जाएगी

6– यदि घटनास्थल पर विमान के ईंधन टैंक से निकले पेट्रोल से आग लगी हो तो फायर ब्रिगेड के माध्यम से आग पर भीघ्र अत भीघ्र काबू पाना

7– घटनास्थल से भीड़ को इस प्रयोजनार्थ दूर रखें कि वे न तो बचाव कार्य में बाधा पहुॅचा सके और न ही यात्रियों का सामान में से बहुमूल्य वस्तुएॅ चुरा सके । इस कार्य को प्रभावी ढंग से सुनि चत करने के लिए जिला पुलिस मुख्यालय से अतिरिक्त बल एवं संसाधन भी भीघ्र उपलब्ध हो जायेंगे जिससे यह दायित्व कारगर ढंग से निश्पादित किया जा सके।

8– आव यकतानुसार स्थानीय जनता के सहयोग से घटना स्थल के आसपास के क्षे़त्र की सूक्ष्मता से खोजबीन कर घायलों/ ावों की तला ा करना।

9– बचाव एवं राहत का मुख्य कार्य वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ान में अंतर विभागीय कार्यदलों द्वारा इस प्रकार की आपदा स्थिति के निवारण हेतु तय योजना एवं जिम्मेदारी बांट कर निश्पादित कराया जायेगा । **पी.सी. आर /एफ आर वेन** के स्टॉफ द्वारा उनकी यथासम्भव सहायता की जावेगी।

10– विमान दुर्घटना यदि एयरपोर्ट के परिसर अथवा रनवे पर उतरते अथवा उड़ान भरते समय होती है तो फर्स्ट रिस्पांस टीम के रूप में जो उपाय बचाव व राहत के लिये अपेक्षित होते है उनकी तैयारी एयरपोर्ट पर नागरिक उडड्यन विभाग द्वारा पर्याप्त रूप से पूर्व से रखी होती है। फर्स्ट रिस्पांस टीम की **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को घटनास्थल पर संभवतया जाने की अनुमति भी प्राप्त नहीं होती । एयरपोर्ट पर मौजूद सीआईएसएफ एवं नागरिक उडड्यन के संसांधनों के द्वारा जो बचाव व राहत कार्य प्रांरभ किया जा चूका हो उसमें मुख्यतः सहयोग एवं सहायता जिला प्र ाासन द्वारा प्रदाय किया जाना अपेक्षित है। अतः पीसीआर प्रभारी को एयरपोर्ट के निकट मौजूद रह कर अपने वरिश्ठ अधिकारयों के निर्दे ाानुसार उन्हें सहयोग प्रदान करेंगे।

11– हेलीकाप्टर के दुर्घटना ग्रस्त होने की स्थिति में घटना से प्रभावित क्षेत्र एवं कुछ हताहत यात्रीगणों की संख्या भी विमान दुर्घटना के हताहतों की तुलना में बहुत सीमित रहती है। इसमें यात्रियों के बचने की संभावना

भी अपेक्षाकृत अधिक रहती है। अतः अन्य उपायों के करने के साथ–साथ सर्वोच्च प्राथमिकता घायलों को भीघ्रता ीघ्र अस्पताल पहुॅचाने की होना चाहिये ताकि अविलंव प्रदाय किये गये उपचार से उन्हें बचाया जा सके । परंतु विमानतल परिसर मे यह घटना होती है तो विमानतल प्र ाासन एवं सुरक्षा संबंधी अधिकारी इस कार्य को बखूबी कर सकते है। इस निहितार्थ जो भी सहायता मांगी जाती है तो वह भाीघ्रता ीघ्र प्रदाय कर देना चाहियें । 108 एम्बुलेंस इस हेतुं महत्वपूर्ण योगदान प्रदान कर सकती है। अतः उसकी भीघ्र उपस्थिति सुनि चत करना चाहिये।

12– कुल मिलाकर यह रेखांकित किया जाता है कि विमान/हेलीकाप्टर दुर्घटना एक बड़ी त्रासदी है जिसमें बचाव एवं राहत कार्य में वि ोश प्रकार की निपुणता एवं जानकारी की आव यकता होती है। इसमें राश्ट्रीय आपदा प्रबंधन एवं राज्य आपदा प्रबंधन तथा नागरिक उड्डयन विभाग की मुख्य भूमिका रहती है जिसमें नागरिक उडड्यन की सक्रिय भागीदारी स्थानीय पुलिस एवं जिला प्र ाासन को उपरोक्तानुसार बिंदुओं के अनुरूप बचाव दलों को अपना यथासंभव सहयोग प्रदान करना जिससे इस दुर्भाग्यपूर्ण त्रासदी की विभाशिका से होने वाली जन धन की हानि को मानवीय एवं प्रसासनिक आधार पर यथासंभव सीमित किया जा सके । पीसीआर फर्स्ट रिस्पांस टीम को भी इसी भावना के अनुरूप अपनी भूमिका निभानी चाहिये।

13– जनधन की व्यापक क्षति कारित करने वाली इस त्रासदी से प्रभावी रूप से निपटने के लिये पीसीआर तंत्र की भूमिका अन्य घटनाओं की तुलना में काफी सीमित रहती है। वि ोश रूप से प्रि ाक्षित एवं सुसज्जित अंतर विभागीय कार्यादलों द्वारा वरिश्ठ अधिकारियों के द्वारा स्थापित समन्वय के आधार पर तैयार की गई कार्ययोजना को सार्थक ढंग से क्रियांवित करने के लिये अपनी अपनी जिम्मेदारी निभाई जाती है। अतः पुलिस /प्र ाासन एवं पीसीआर को इस निहितार्थ उन्हें हर सम्भव सहयोग प्रदान करना चाहिए।

14– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** का तैनाती स्थल चूंकि पूर्व से निर्धारित रहता है और इस प्रकार की दुर्घटना की स्थिति में उसे घटनास्थल पर अपेक्षाकृत अधिक समय के लिये मौजूद रहकर सहयोग प्रदान करना

पड़ेगा इसलिए उन्हें पीसीआर कंट्रोल रूम को अवगत करा देना चाहिय ताकि वह अन्य पीसीआर वेन को इनकी बीट का अतिरिक्त प्रभार सौंपकर पीसीआर के सामान्य दायित्वो के निर्वहन को निर्बाध रूप से सुनि चत कर सकें।

QhMcd&24 ?kVs LVsV ihlhvkj f k¶V fujh{kd dk nkf;Ro

1—पीसीआर के आपरेटर एवं डिस्पेचर स्तर द्वारा वांछित जानकारी सभी संबंधितों को अविलंब प्रेशित कर दी गई है और प्रथम रिस्पांस के रूप में भेजी गई विभिन्न पीसीआर वेन द्वारा घटना स्थल पर तुरंत पहॅुच कर प्राथमिक उपाय अपेक्षित तत्परता एवं मानवीय संवेंदना के साथ किये गये है इस दृश्टि से इस प्रकार की कॉल पर की गई कार्यवाही की समीक्षा की जाना चाहिये।

2— प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीड़बेक ली जावेगीः—

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।
- पुलिस द्वारा मृतक के पंचनामा व पीएम कराने,घायलों की एमएलसी कराने में द ार्यी गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट हैं या नहीं।

- दुर्घटना स्थल पर भावों एवं घायलों को आवरा एवं जंगली जीव जंतुओं से बचाने की पुलिस कार्रवाई से क्या संतुश्ट है।
- दुर्घटनास्थल पर पीड़ितों के बहुमूल्य सामान एवं दुर्घटनाग्रस्त विमान के टुकडो़ की सुरक्षा हेतु की गई पुलिस कार्रवाई से क्या वह संतुश्ट है।
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

3– उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

<u>QhMcd&72 ?kV: LVV ihlhvkj iHkkjh Mh-,l-ih- d: nkf;Ro</u>

1–पीसीआर तंत्र से अपेक्षित भूमिका का विवरण ऊपर दिया गया है। प्रभारी डीएसपी को उनको ध्यान में रखते हुये निम्न बिंदुओं पर समीक्षा करनी चाहिये

- क्या प्रकरण सही स्तर तक प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही हुई?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से बिन्दु भाामिल किये जाना चाहिए।

- क्या सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी / थाना प्रभारी /जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएॅ/समस्याएॅ आयीं।
- जिले में इस प्रकार की हुई दुर्घटना से उत्पन्न हुई स्थिति से समाधान पूर्वक निपटने के लिये जिला पुलिस के पास किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की असामान्य कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि क्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि क्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2& उपरोक्त बिंदुओं की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

3–. आडिट टीम द्वारा 5 प्रति त प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की पत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाएं।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªky :e }kjk dh tku okyh dk;Zokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों **पी.सी.आर /एफ आर वेन**, पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी, एफएसएल टीम, बीडीडीएस, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि उपलब्ध अतिरिक्त संसाधन बचाव कार्य में उपयोग हेतु अति ीघ्र घटनास्थल पर उपलब्ध हो जाये।

- अस्पताल में जहाँ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहाँ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मॉनीटिरिंग करना
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी सम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3– आव यकतानुसार मृतक/घायल/ पीड़ित के परिजनो को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

4– घटनास्थल पर राहत एवं बचाव कार्य में जुटे वरिश्ठ अधिकारियों से प्राप्त निर्दे ो के अनुसार अबिंलव अनुपालन कार्रवाई करना ।

5– प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

6– प्रकरण में पालन होने तक मॉनीटिरिंग करना/ फॉलोअप करना।

Fkkuk dh ekckby }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना ।

2– घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को सहायता करना व यथाभीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे

लेना। परंतु विमान दुर्घटना से उत्पन्न गंभीर स्थिति के परिपेक्ष्य में पीसीआर वेन स्टाफ की सहायता कुछ और समय तक लेना आव यक हो जावेगा जब तक की जिले से अतिरिक्त संसाधन प्राप्त नहीं हो जाते।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही पूर्ण करना।

4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधन की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसांधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

3– विमान दुर्घटना जैसी गंभीर घटना से अपेक्षित तत्परता एवं दक्षता से निपटने के लिये अंतर्विभागीय दलों द्वारा आपदा प्रबंधन के उपायों के अनुसार राहत एवं बचाव कार्य अपने हाथ में ले लिया जाता है। थाना स्तर पर उन्हें हर संभव सहायता एवं सहयोग अपने वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ाानुसार दिये जायें।

3– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lcaf/kr Fkkus ds Fkkuk izHkkjh ds drZO;

विमानतल पर हुई दुर्घटना के लिये बचाव एवं राहत कार्य विमानतल के अधिकारियों एवं सीआईएसएफ द्वारा पूर्व में तैयार की गई योजना के अनुरूप अविंलब प्रारंभ कर दिया जाता है। परंतु यात्रियों की संख्या

अधिक हेाने से एवं विमानतल पर अन्य विमानों की उपस्थिति के कारण ना केवल वहां उपलब्ध एम्बुलेंस अपर्याप्त रहेगी बल्कि आगजनी का खतरा भी अपेक्षाकृत अधिक रहेगा। अतः वरिश्ठ स्तर पर बचाव कार्य हेतु किये गय तालमेल से जिला प्र ाासन/ पुलिस द्वारा सहयोग दिया जाना है। उसे प्रदाय करते हुये उच्च प्राथमिकता पर उपलब्ध अधिकाधिक 108 ऐम्बुलेंस एवं अग्नि ामन की गाड़िया पहुंचा देनी चाहिये। ताकि घायलों आदि के सामयिक उपचार एवं आग पर अति ाीघ्र नियंत्रण करके जानमाल की हानि को न्यूनतम पर रखा जा सके।

इस प्रकार की दुर्घटना में वैधानिक कार्यवाही घटना की निम्नलिखित परिस्थतियों को ध्यान में रखते हुए की जाना अपेक्षित होती है :–

1– घायलों एवं मृतकों का विवरण एयर लाईन्स से प्राप्त करके उनके उपचार एवं पोस्टमार्टम की कार्यवाही वैधानिक औपचारिकताओं को पूर्ण करते हुए कराई जाना चाहिये ।

2– भावों एवं घायलों को कोई क्षति जंगली जानवर/पक्षी न पहुंच पायें इसके लिये पर्याप्त पुलिस बल प्राप्त करके सुरक्षा व्यवस्था लगाना चाहिये।

3– यात्रियों एवं एयरवेज कंम्पनी के सामान एवं बहुमूल्य वस्तुओं कों असामाजिक प्रवृत्ति के व्यक्ति अनाधिकृत रूप से घटना क्षेत्र में प्रवे ा करके अथवा स्वयंसेवी के भेश में न चुरा पाये इसको सुनिश्चित किया जावे।

4– घटनास्थल को अच्छी प्रकार से कार्डन कराकर अवांछनीय भीड़ को दूर रखने के लिये यातायात प्रभारी से घटनास्थल की तरफ आने वालें आवागमन को नियंत्रित/ डायवर्ट कराया जावे।

5– घटनास्थल विस्तृत क्षेत्र में फैला होने से सीआईडी अथवा अन्य किसी दक्ष फोटोग्राफर से फोटो ग्राफी/विडियोंग्राफी पूर्ण विस्तार में कराई जावे ताकि घटना स्थल का पूर्ण विवरण उसमें कवर हो जावे।

6– बचाव दलों के मुख्य कार्यदलों को पूर्ण सहायता प्रदाय की जावे।

7– दुर्घटनास्थल यदि रहवासी क्षेत्र अथवा कमर् ियल क्षेत्र में होने से हताहत होने वाले स्थानीय नागरिको के उपचार एवं मर्ग जांच की कार्यवाही विस्तार से कराई जावे तथा उनका रिकार्ड भी भलीभांति रखा जावे तथा सम्बंधित ऐजेंसी को पुलिस अधीक्षक कार्यालय स्तर से औपचारिक तौर पर प्रेशित किया जावे।

8– इस प्रकार की दुर्घटनाओं में बड़ी रा ा का भुगतान देय होता है जिसके लिये पुलिस जांच से संबंधित अभिलेख अति आव यक होता है। अतः दुर्घटना से सबंधित समस्त सुसंगत अभिलेखों को भली–भांति तैयार कर बीमा कंम्पनियों एवं आवेदको को नियमानुसार प्राथमिकता पर उपलब्ध कराया जावे।

9– वरिश्ठ अधिकारी भी ऐसी त्रासदी की स्थिति में घटनाओं पर बचाव/राहत के लिये उपलब्ध रहते है। थाना प्रभारी उनके मार्गद न में अपनी भूमिका अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता के साथ निश्पादित करेंगे।

lh,lih @,lMhvkih dk drZO;

1& बड़े पैमाने पर जनधन की हानि से संबंधित इस प्रकार की दुर्घटना से निपटने के लिये अंतरविभागीय कार्यदलों को मिलकर वरिश्ठ आधिकारियों के द्वारा तैयार की गई कार्य योजना के अनुसार बचाव एवं राहत कार्य किया जाता है।

2&फर्स्ट रिस्पांस टीम **(पी.सी.आर /एफ आर वेन)** , जिला पीसीआर तथा थाना प्रभारी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा कर प्रत्येक 6 घंटे,12 घंटे, व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

3& प्रकरण से सबंधित सभी सुसंगत कार्रवाई पूर्ण करने में सक्रिय भूमिका निभाये तथा थाना स्तर से अपेक्षित कार्रवाई भी थाना प्रभारी को उचित मार्गद न देकर करायेंगे। आंतरिक वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करवाना ।

iqfyl v/kh{kd dk drZO;

इस प्रकार की दुर्घटना के असामान्य एवं वि ोश पहलू जो ऊपर रेखांकित किये गये, को ध्यान में रखते हुए पुलिस अधीक्षक द्वारा उच्च कोटि के बचाव व राहत कायों में पुलिस विभाग की सार्थक भूमिका निभाते हुए निम्न बिंदुओं पर कार्यवाही सुनि चत करना चाहियें :–

1– घटना स्थल को सुरक्षित रखते हुए उसका वैज्ञानिक ढंग से निरीक्षण एवं फोटोग्राफी करावें ताकि घटना के सभी पहलू उसमें स्पश्टतया आ जावे।

2– जिला कलेक्टर से बेहतरीन समन्वय कर फर्स्ट एड तथा आव यक हो तो पोस्ट मार्टम का समुचित इंतजाम घटनास्थल पर कराया जावे।

3– घायलों एवं मृतकों का विवरण सटीक ढंग से तैयार कराकर सुनि चित किया जावें। मृतकों के भावों को उनके परिजनों के आने तक अस्पताल में संरक्षित कराया जावें।

4– घटना की जांच नागरिक उडडयन विभाग द्वारा कराई जाती है । उसमें अपेक्षित सहयोग के साथ प्राथमिक जांच स्थानीय पुलिस स्तर पर की जानी चाहिये। उसमें कार्यभार की अधिकता को देखते हुए विवेचकों की बडी टीम व्यावसायिक दृश्टि से निपुण एएसपी के नेतृत्व में बनाई जावे जो साक्ष्य को घटनास्थल से एकत्र करने के साथ साथ वैधानिक प्रक्रिया के अनुरूप दक्षता के साथ पूर्ण करावे। घटना में वैज्ञानिक साक्ष्य के लिये सीन आफ क्राइम टीम को भी भाामिल किया जावें ताकि अपेक्षित निपुणता के साथ साक्ष्य एकत्र की जा सके ।

5– इस प्रकार की दुर्घटना मे ब्लैक बाक्स में संग्रहित डाटा जांच में अति उपयोगी सुराग उपलब्ध कराता है अतः घटनास्थल से इसकी खोज व जप्ती अच्छी पेंकिंग में कराई जावे ताकि दुर्घटना के कारणों का सत्य सामने आ सके।

6– इस प्रकार की जांच हेतु स्थानीय पुलिस में निपुणता व समुचित ज्ञान का अभाव होता है। अतः यह जांच सी.बी.आई अथवा एन.आई.ए. से करवाने की पहल की जावे ताकि इस दुखःद दुर्घटना में यदि कोई तोड़फोड़ (सबोटेज) का पहलू मौजूद हो तो उसे भी भलीभांति प्रकट किया जा सके।

7– घटना के फलस्वरूप विमान से संबंधित तथा स्थानीय नागरिकों के घायल अथवा मृत व्यक्तियों के परिजनों को बीमा अथवा अन्य मुआवजा योजना के अंतर्गत देय रा ा प्राप्त करने के लिये भलीभांति रूप से तैयार जानकारियां परिजनों तथा बीमा कंपनियों/अन्य एजेंसियों को नियमानुंसार उपलब्ध कराई जा सके।

8– घटना का विवरण जिसमें मृतक व घायलों का नाम वि ोश रूप से भाामिल हो थाना व कंट्रोल रूम में इस प्रकार रखा जावे कि किसी के

द्वारा जानकारी मांगी जावे तो उसे अविलंब जानकारी उपलब्ध कराई जा सकें।

9— दुर्घटना से प्रभावित परिजनों का घटनास्थल एवं जिलें में आना जाना लगा रहेगा उसके लिए यह सुनि चित किया जावे कि ना केवल उन्हे वांछित जानकारी तत्परता से प्रदाय की जावे बल्कि उनके साथ ि ाश्टता एवं विनम्रता से पुलिस अधिकारी व्यवहार करें ताकि पुलिस की जनसहयोग वाली छवि भी जनसाधारण में स्थापित हो सके।इसलिये बेहतर होगा कि सिंगल पाइंट आफ कान्टेक्ट पर एक योग्य नोडल अधिकारी नामित किया जाये ताकि परिजनों को अलग— अलग अधिकारियों/स्थानों के चक्कर न लगाना पड़ें। इस संबध में कलेक्टर के साथ समन्वय कर व्यवस्था करना श्रेयस्कर होगां।

10— मीडियाकर्मियों को घटना का विवरण कवरेज करने के लिये जांच /राहत आदि उद्दे य को सर्वोपरि रखते हुये यथासंभव सहयोग करें।

11— घटना की गंभीरता को दृश्टिगत रखते हुए जिले के वरिश्ट अधिकारी घटनास्थल पर पहुंचकर बचाव व राहत कार्यो में वांछित सहयोग करें ।

12— इस प्रकार की घटना में बचाव / राहत कार्यो के लिये जिला स्तर पर आपदा प्रबंधन कार्य योजना बनाई होती है अतः वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ाानुसार कार्यवाही की जाना सुनि चत की जावे।

13— विमानतल पर वायुयान हेलिकाप्टर के दुर्घटना ग्रस्त होने की स्थिति में बचाव /राहत फर्स्ट एड आदि के उपाय एयरपोर्ट प्र ाासन एवं सी.आई. एस.एफ. के द्वारा पूर्व निर्धारित अभ्यास अनुसार जाते हैं। विमानतल पर अन्य विमानों के भी प्रभावित होने तथा एयरपोर्ट प्र ाासन के आव यक संख्या मे एम्बुलेंस एवं अग्नि ामन उपकरण/वाहन नहीं होने के परिपेक्ष्य में जिला कलेंक्टर से समन्वय करकै जिले से अधिकाधिक संख्या मे एम्बुलेंस एवं अग्नि ामन वाहन/दल तत्काल उपलब्ध करा देना चाहिये। पुलिस अधीक्षक से जिला कलेक्टर के साथ मिलकर घटनास्थल पर एयरपोर्ट प्र ाासन को घटना की गंभीरता के अनुरूप जो अतिरिक्त सहायता चाहिये। उसे प्राथमिकता पर भीघ्रता ाीघ्र प्रदाय कर देना चाहिये। ताकि घटना की त्रासदी की विभीशिका को यथासंभव कम किया जा सके।

262

18
DIAL -100
SOP

आपरेटर स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही

1- फा ेन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी-नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोकेषन तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।
2- सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई

जंगली प ाु की षहर/गांव में घुसने की
सूचना

मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना।

3–काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

5– अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

6– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को ट्रांसफर की जायेगी। इससे पीसीआर को भविश्य में ऐसे सूचनादाता बिना हिचक सूचना प्रदान करते रहेंगे।

7– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र जंगली/हिंसक जन्तु से संभावित खतरें के इस प्रकरण में आव यक कार्रवाई के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए,के संदर्भ में यह श्रेयस्कर होगा कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके।

9– अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा

सके।ताकि सूचना के मर्म को ठीक से समझकर इस पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

fMLipj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1&घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल अनुसार निम्न संबंधित अधिकारियों एवं विभाग को सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभ को सूचन
निकट्तम डायल 100 वेन जिला पीसीआर निकट्तम एम्बुलेंस 108 कंट्रोल रूम ● थाना प्रभारी ● जिला वन अधिकारी ● नागरिक सुरक्षा कमांडे ● सीएसपी / एसडीओपी	● निकट्तम डायल 100 वेन ● अन्य पड़ोसी थाने के थाना प्रभारी ● एसएसपी / एसपी एएसपी ●डीएम / एडीएम ● रेंज डीआईजी	● एस एस आर ● एडीजी(गुप्त वार्ता) ● पीएचक्यू पीआरओ ● एडीजी (कानून व्यवस्था)	● जिला– अस्पताल निकट्त पीएचसी ● मुख्य व प्राणी व ● पीसीसी

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3–घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित/परिभाशित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि घटना के सबंध में प्राप्त हो रही सूचनाओं पर आव यक कार्रवाई करवाने के कार्य को प्राथमिकता देने के परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि िश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– गंभीर घटना होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव (ए.सी.एस.)/प्रमुख सचिव (पी.एस.) गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

QLV fjLikl Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku d nkf;Ro

1–घटनास्थल पर यथा ीघ्र पहुंचने और घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का मोटा –मोटा जायजा लेकर कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के कु ालता पूर्वक निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा।

2& घटनास्थल पर पंहुच कर प्रभावित क्षेत्र में आम जनता को सावधानी बरतने का प्रसारण ध्वनि विस्तारक यंत्र (पी.ए.सिस्टम) पर करना।

2– जंगली प ु के छुपकर बैठे रहने वाले स्थान पर उंचें अवरोध खडे करना ताकि जंगली प ु भाग ना सके । जब वन विभाग के अधिकारी पहुंच जाते है तो उन्हें कार्यवाही हेतु आगे कर स्वयं उन्हें सहयोग प्रदान करें।

3–ऐसे प्रकरणों में वन्य प्राणियों का वध वैधानिक रूप से तब तक निशिद्ध है जब तक यह स्वयं अथवा किसी दूसरे नागरिक जिस पर वन्य प्राणी से प्राण घातक आघात सन्निकट है, की जान बचाने की परिस्थितियॉ उत्पन्न नहीं हो जायें। वन विभाग में इस कार्य के लिए प्रि ाक्षित एवं व्यवसायिक रूप से दक्ष कर्मचारी उपलब्ध रहते हैं। अतः ऐसे प्रकरणों में उनकी सहायता भीघ्र अति ीघ्र प्राप्त करके बचाव कार्यवाही की जानी चाहिए।

4– जंगल विभाग के अमले को इलाके की सर्चिंग में मदद करना।

5– यदि कोई जंगली प ु द्वारा घायल किये गये हो तो उन्हें 108 एम्बुलेंस की सहायता से उपचार हेतु भेजना।

6– घायल व्यक्ति को यथा सम्भव प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करना ताकि अस्पताल पहुंचने तक उसकी स्थिति यथासंभव नियंत्रण/स्थिर रहे।

7– घरों एवं रहवासी क्षेत्रों में सॉप/अजगर के घुसने की घटनाऍ भी बहुत घटित होती रहती हैं। यह सही है कि 80 प्रति ात से अधिक सर्प विशैले नहीं होते, परन्तु साधारण व्यक्ति जिसमें पुलिस कर्मचारी/अधिकारी भी भाामिल है, ऐसे विशहीन सर्पों का पहचानने की दक्षता नहीं रखते। इसलिए ऐसे सभी प्रकरणों में सर्प को विशैला मान कर ही यथोचित बचाव/प्रतिरोधात्मक उपाय किये जाने चाहिए।

8– घटनास्थल पर थाने के अधिकारी/मोबाईल आ जाने पर उन्हें घटना के बारे में अवगत कराके अपने तैनाती स्थल की ओर रवाना हो जायेंगे।

QhMcd&24 ?kaV LVsV ih lh vkj f'k¶V fujh{kd dk nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।

- पुलिस द्वारा मृतक के पंचनामा व पीएम कराने,घायलों की एमएलसी कराने में द ार्यी गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट हैं या नहीं।
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

2– उपरोक्त फीडबेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcSd&72 ?kaVs LVsV ih lh vkj izHkkjh Mh,lih dk nkf;Ro

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीः–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से सम्प्रेशित/ प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के सम्बंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी / थाना प्रभारी /जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- इस प्रकार की घटना से उत्पन्न स्थिति से संतोशजनक ढंग से निपटने के लिये जिला पुलिस में किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की असामान्य कमी पायी गयी ?

- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2—उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3—आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4—स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ाोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dVky :e }kjk dh tku okyh dk;okgh

1— स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2—जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :—

- मैदानी ईकाईयों— **पी.सी.आर /एफ आर वेन**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि घटनास्थल पर आव यक अतिरिक्त संसाधन भीाघ्र अति ाीघ्र पहुंचा दिये जायें।
- अस्पताल मे जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- घटनास्थल पर भीाघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीाघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के

संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3— प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4— प्रकरण में अनुपालन होने तक मानीटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

5— आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

Fkkuk dh ekckbZy }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1—सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2—घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3—स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही वन विभाग के घटना स्थल पर पहुंचे अमले के साथ मिलकर तत्परता से पूर्ण करना।

4— थाना प्रभारी अथवा वरिश्ठ अधिकारी के घटना स्थल पहुंच जाने के उपरांत उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का निर्वहन करना।

lcf/kr Fkkus ds Fkkuk iHkkjh ds drZO;

1— सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2— यदि सूचना प्राप्त होने के समय थानाप्रभारी यदि अपने थाने के किसी अन्य क्षेत्र में कर्तव्यरत है तो उस कर्तव्य की प्राथमिकता को देखते हुये थाने से अपना अधीनस्थ कोई अधिकारी एवं संसाधन घटना स्थल पर पहुंचने के लिये निर्दे ात कर देंगें।

3— घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल—100) वेन प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** (डायल/100) को मुक्त करना।

4– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

5– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (4) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

6– थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को भीघ्र आति ीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।

Fkkuk Lrj ij dh tku okyh dk;lokgh

1– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– घटना में यदि कोई मृत /घायल पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/ अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

3– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना। मुआवजा की देयरा ा प्राप्त करने के लिये पीड़ित पक्ष को थाने से अभिलेख/प्रमाणपत्र की आव यकता होती है अतः ऐसे सभी सुसंगत अभिलेख अथवा उनकी प्रतियां पीड़ित आवेदकों को प्राथमिकता पर उपलब्ध करायी जाये।

4– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

5– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

6– यदि थाना क्षेत्र में सांप पकड़ने वाले वि ोशज्ञ निवास करते हैं तो उनके दूरभाश नम्बर थाने में रखें जायें ताकि ऐसी घटनाओं के समय उन्हें फोन कर भीघ्र घटनास्थल पर बुलाया जा सके।

lh,lih@,lMhvkih dk drZ0;

1– जंगली जीव जन्तु के आबादी क्षेत्र में घुस आने के फलस्वरूप आम जन के हताहत संभावना रहती है । वन एवं वन्य प्राणी विभाग के अधिकारियों के साथ बेहतरीन तालमेल कर एवं क्षेत्र के आम जनों के सहयोग से स्थिति से समाधान कारक ढंग से निपटा जा सकता हैं। इस निहितार्थ एसडीओपी को तालमेल कराके घटना से संतोशजनक ढंग से निपटने के लिये अपना योगदान प्रदान करना चाहिये।

2–हिंसक जन्तु के हमले के कारण यदि किसी घटना स्थल पर स्थिति गंभीर रूप ले रही है तो एसडीओपी को पहल करके स्वयं भी घटना स्थल पर पहुंच कर अपने क्षेत्राधिकार के पुलिस अधिकारियों एवं वन तथा वन्य प्राणियों विभाग के अधिकारियों से समन्वय कर प्रभावी राहत एवं बचाव कार्य हेतु अपनी भूमिका का निर्वहन करना चाहिये।

3– फर्स्ट रिस्पांस टीम (पीसीआर) वेन जिला पीसीआर तथा थाना प्रभारी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा कर प्रत्येक 6 घंटे 12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

4– प्रकरण से संबंधित यदि कोई अतिरिक्त कार्रवाई अपेक्षित है तो उचित मार्गद िन देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

5– प्रभावित क्षेत्र में लगातार ग त भी करायी जाये ताकि जनसाधारण में सुरक्षा की भावना भी उत्पन्न हो सके।

6– बचाव/राहत कार्यों में स्थानीय नागरिकों को सक्रिय भागीदार बनाने के लिए उन्हें प्रेरित/प्रोत्साहित किया जाये।

ifyl v/kh{kd d drZO;

1& जिला स्तर पर जिला दंडाधिकारी से समन्वय स्थापित कर वन विभाग के सम्बंधित अधिकारियों को भीघ्र अति ीघ्र घटनास्थल पर पहुंचने तथा वन्य प्राणी को नियंत्रित कराने की पहल की जाये।

2& अधीनस्थ एसडीओपी/सीएसपी को उचित मार्गद र्न देकर घटनास्थल पर पहुंचने एवं वन विभाग के अधिकारियों साथ तालमेल करके राहत एवं बचाव के उपायों को सूझ–बूझ एवं प्राथमिकता पर क्रियांवित करने की कार्रवाई करायी जाये ताकि प्रभावित क्षेत्र में आम जनता /प्रभावित जनता को हिंसक जंगली जन्तु के खतरे के विरूद्व सुरक्षा प्राप्त हो सकें।

3– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे।

4– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं ?
- सूचना का सम्प्रेशण/प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नही ं?
- सभी सम्बंधित अधिकारियों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया अथवा नहीं ?
- घटना/प्रकरण से निपटने हेतु प्रचलित एसओपी उपयुक्त है या नही ं?
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है ?
- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।
- वन विभाग के साथ जिले के कुछ कर्मचारियों/आम जनता के इच्छुक सदस्यों की ऐसी घटना होने पर बचाव एवं राहत कार्य की ट्रेनिंग भी कराई

जाकर पता/दूरभाश नंबर की जानकारी रखी जावे ताकि ऐसी घटना होने पर उन्हें घटनाओं पर बुलाकर उनकी सेवाएं भी ली जा सके।

- सांप काटने के बाद पीड़ित को क्या फर्स्ट एड़ दिया जाता है। इसकी जानकारी व तैयारी भी रखी जावे ताकि फर्स्ट रिस्पांस टीम उक्त कार्यवाही कर सकें।

5– हिंसक जंगली जन्तु से आमजन को बचाने के लिये यदि किसी एक या एक से अधिक स्थानीय नागरिको एवं भाासकीय कर्मचारियों द्वारा उल्लेखनीय भूमिका अदा की हो तो उन्हें समुचित रूप से पुरूस्कृत कराने के लिये जिला दंडाधिकारी को प्रस्ताव भी भेंजना चाहियें । ऐसा करने से भविश्य में ऐसी स्थिति उत्पन्न होने पर स्थानीय नागरिकों में से ही कई नागरिक बचाव एवं राहत कार्य हेतु आगे आने के लिये तत्पर रहेंगें।

<u>19</u>

DIAL -100

SOP

foLQksV dh lpuk

विस्फोट की सूचना में कार्यवाही मुख्यतः पुलिस के बीडीडीएस तथा सीन आफ क्राइम मोबाईल, वैज्ञानिक,एफएसएल एवं पुलिस की बहुआयामी भूमिका से संबंधित है। अतः आपरेटर को अपने कर्तव्य निर्वहन के दौरान अधिक जिम्मेदारी के साथ कार्यवाही सम्पन्न करना होगी।

<u>vkijsVj Lrj ij dh tkus okyh dk;lokgh</u>

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा

वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2— सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना।

3—काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में अधिक से अधिक सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4— आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

5— अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

6— यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को ट्रांसफर की जायेगी। इससे पीसीआर को भविश्य में ऐसे सूचनादाता बिना हिचक सूचना प्रदान करते रहेंगे।

7— प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके कि प्र ाासनिक तंत्र विस्फोट की गंभीर घटना के प्रकरण में आव यक कार्रवाई के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8— एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए पर नीति निर्धारित करना होगी। सुझाव है कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर

डेस्क से करवा सके। परंतु गंभीर घटना की स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम की कार्रवाई को अपेक्षित दि ाा प्रदान करके आपरेटर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द िन देते रहना चाहिये।

9– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को ठीक से समझकर इस पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके। भविश्य में जब अन्य भाशा–भाशी वि ोशज्ञ राज्य पीसीआर से अटैच हो जावें तो उनसे त्रि–पार्टी कान्फ्रेंसिंग कराना चाहिये।

fMLi{pj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1&घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न तालिका अनुसार अधिकारियों एवं विभागों को सूचित करेगाः–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकट्तम डायल 100 वेन • जिला पीसीआर, • बीडीडीएस,पुलिस डॉग स्क्वाड़ • निकट्तम 108 एम्बुलेंस • कंट्रोल रूम • थाना प्रभारी • आपदा प्रबंधन	• निकट्तम समस्त डायल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी / एसपी / एएसपी • डीएम / एडीएम • रेंज डीआईजी	• एस एस आर • एडीजी (गुप्त वार्ता) • एडीजी (एल / ओएस) • एडीजी(एटीएस) • पी.एच.क्यू पीअ	• जिला अस्पताल तथा निकट्तम पीएचसी • जिला ब्लड बैंक • फायर ब्रिग्रेड • एक्स्प्लोसिव

अधिकारी, • यातायात प्रभारी • सीएसपी/एसडीओप ी	• जोनल आईजीपी		कंट्रोलर अरेर कालोनी भोपाल कार्यालय • एफएसएल

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित/परिभाशित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा चूंकि सनसनी फैलाने वाली विस्फोट जैसी घटना के सबंध में प्राप्त हो रही सूचनाओं पर आव यक कार्रवाई तत्परता से करवाने के कार्य को प्राथमिकता देने के परिपेक्ष्य में यह व्यवहारिक नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– विस्फोट की घटना की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएंगें। जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनाओं का युक्तियुक्त वि लेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद िन प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही

में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

6– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव (ऐ.सी.एस.)/प्रमुख सचिव (पी.एस.) गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

7– विस्फोट की घटना में उससे निकलने वाले घातक छर्रो के प्रभाव से हताहतों की संख्या अधिक हो सकती हैं इसलिए 108 एम्बुलेंस गाड़ी अधिक संख्या में प्राप्त करना उचित होगा।

QLVI fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku dk nkf;Ro

1– घटनास्थल पर यथा ीघ्र पहुंचने और घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का मोटा –मोटा जायजा लेकर कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के कु ालता पूर्वक निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर क्षेत्र को कार्डन करके सुरक्षित रखना ताकि विवेचना अधिकारी को घटना स्थल पर मौजूद अधिक से अधिक साक्ष्य प्राप्त हो सकें।

3– घायलों को भीघ्र प्राथमिक उपचार हेतु 108 एम्बुलेंस तथा स्थानीय संसाधनों के माध्यम से अस्पताल रवाना करना।

4– बिना फूटे हुए विस्फोटको/बम से भीड़ को सुरक्षित दूरी पर हटाना। कार्रवाई इस प्रकार करनी चाहिये कि उत्तेजना न फैले।

5– यातायात इस तरह से वैकल्पिक मार्गो पर मोड़ देना इसके फलस्वरूप घटना स्थल पर जांच एवं राहत कार्रवाई हेतु आने वाले भाासकीय वाहनों को कोई रूकावट नहीं आयें और दुर्घटना व ा यदि कोई बचा हुआ बम में विस्फोट होता है तो उससे होने वाले क्षति से आने जाने वाले वाहनों एवं आम जनों को सुरक्षित रखा जा सकें। इस हेतु यातायात प्रभारी की सेवायें भी प्राप्त कर ली जायें।

6– बिना फूटे हुए विस्फोटक के साथ कोई छेडछाड़ नहीं करना।
7– घटनास्थल पर मिले विस्फोटक पदार्थ /बम की हेंडलिंग बी.डी.डी. एस टीम द्वारा ही की जावेंगी । अतः घटनास्थल को बड़ी सावधानी से संरक्षित रखा जायें।
8– लोगों को घटनास्थल से सुरक्षित दूरी तक रखना । स्वयं को भी अनफटे विस्फोटको से पर्याप्त दूरी पर रखें ताकि अप्रत्याि ात रूप से विस्फोट होने से क्षति से बचा जा सकें।

9–घटनास्थल पर हताहतों के परिजनों एवं आमजनों से भी पुलिस को आक्रो ा का सामना करना पड़ता है। ऐसी स्थिति, जिसमें निर्दोश नागरिको के हताहत होने की नौबत आई हेा ,उसमें अत्यंत संवेदन ील दिखते हुए उनसे सूझबूझ पूर्ण व्यवहार करते हुए, इस प्रकार आ वस्त करना चाहिये कि उन्हे पुलिस एवं प्र ाासन हर तरह से सहायता करने के लिए प्रतिबद्ध है। उनसे बचाव एवं राहत कार्य में समझाईस एवं अपील के आधार पर सहयोग प्रदान करने की उन्हें पुलिस एवं प्र ाासन की संवेदन प्रत्यक्ष न देखने को मिलेंगी तो आक्रो ा को ठण्डा करने और स्थिति को बेहतर ढंग से निपटने महती सहायता प्राप्त हो सकती है अतः ऐसी घटनाओं के समय पुलिसकर्मियों को किसी प्रकार के उकसावे तथा उत्तेजना के बावजूद संयत रहते हुए ि ाश्ट विनम्र एवं संवेदन ील व्यवहार करना चाहिये। ताकि अन्य अप्रिय स्थिति उत्पन्न न हो सके। घटनास्थल पर पहुंचे वरिश्ठ अधिकारियों का यह वि ोश दायित्व बनता है कि जनसाधारण की घटना के विरूद्ध प्रतिक्रिया को वे अत्यंत संवेदन ील व्यवहार से नियंत्रित रखें। आसपास कई ऐसे जिम्मेंदार व्यक्ति होते है जो व्यवस्था एवं सुरक्षा बनाये रखने में पुलिस की मदद करना चाहतें है उनका सहयोग अव य लेना चाहिये

10– थाना प्रभारी एवं वरिश्ठ अधिकारियों के घटनास्थल पर पहुंच जाने पर उन्हें घटना के बारे में प्राप्त जानकारी से अवगत कराके और उन्हें उनकी आव यकतानुसार यथासंभव सहायता प्रदान करने के उपरांत अपने निर्धारित तैनाती स्थल पर पीसीआर वेन को ले जाना चाहियें ताकि वह प्राप्त होने वाली अन्य काल पर कार्रवाई हेतु उपलब्ध रहें।

11– चूंकि जानकारी मिलते ही तमाम पत्रकार और फोटोग्राफर पहुंच जायेंगे और ऐसे में वहां पहले फोटो लेने या पहले बाइट लेने के लिये आपाधापी मच सकती है अतः संतुलन बनाये रखतें हुये ऐसी कार्रवाई करनी चाहिये कि उन्हें समाचार एवं फोटो तो मिल जाये किंतु इससे किसी को कोई खतरा न बड़ें और साक्ष्य नश्ट न होवे। उनहे विस्फोटक के पास जाने से रोकना चाहिये।

12– यदि एफआर वेन में कैमरा है या एमडीटी से फोटो लेना संभव हो तो एफआरवी अधिकारी को घटना स्थल का फोटो लेकर तुरंत स्टेट पीसीआर को भेजना चाहिये। आव यकतानुसार मोबाईल्स सीसीटीवी वेन तथा यूएवी को अपनी–अपनी कार्रवाई के लिये तैनाती का आग्रह भेजना चाहिये।

<u>QhMcd &24 ?kVs LVsV ihlhvkj f k¶V fujh{kd ds nkf;Ro</u>

विस्फोट हो जाने की सूचना के मामले में हर घंटे अपडेट लेना और 'वरिश्ठ पीसीआर कमांडर' को अपडेट रखना होगा।

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।
- पुलिस द्वारा मृतको के पंचनामा व पीएम कराने तथा घायलों की एमएलसी कराने में द ार्ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुबिधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं।
- यदि प्रकरण में परिजनों को मुआवजे की पात्रता है तो पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

2– स्थानीय समाचार/टीवी पर कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यो बनी ।आव यकतानुसार एसओपी में सं ाोधन करना चाहिये।

2– उपरोक्त फीड़बेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcd& LVkV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih dk nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से सम्प्रेशित/ प्रसारित किया गया था ?
  - क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
  - प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।

- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी / थाना प्रभारी /जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- जिले में पुलिस विभाग क पास इस प्रकार की घटना से संतोशजनक ढंग से निपटने हेतु कर्तव्य निर्वहन के दौरान किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की उल्लेखनीय कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– विस्फोट हो जाने के समस्त एवं विस्फोटक रखे होने की सूचना के 10 प्रति ात मामलों की आडिट टीम,द्वारा प्रकरणों की रिर्काडिंग एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4– स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk daVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को तत्काल दी जावेगी।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगाः–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** /पीसीआर मोबाइल, थाना प्रभारी,एफएसएल टीम, बीडीडीएस पुलिस डॉग स्कवाड ,फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स आरआई क मध्य आपसी समन्वय स्थापित करके घटनास्थल पर आव यक अतिरिक्त संसाधन यथा ीघ्र उपयोंग हेतु उपलब्ध कराना। आर आई को सूचित कर अतिरिक्त फोर्स की व्यवस्था कराना।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- जिला पीआरओ को सूचित करना एवं उन्हें पत्रकारों के समन्वय का दायित्व देना।
- विस्फोट के फलस्वरूप घायलों को रक्त के प्रवाह के कारण अस्पताल में अतिरिक्त रक्त देने की आव यकता होती है। यह सुचारू रूप से हो सके इसके लिए जिला ब्लड बैंक को भी सूचित करके रखना श्रेयसकर होगा।
- विस्फोट की घटना के संबंध में जनसाधारण एवं मीड़िया द्वारा पूछे जाने पर उन्हें विस्फोट के बारे में ऐसी जानकारी अव य प्रदाय की जावे जिसमें मृतकों एवं घायलों की संख्या ज्ञात हे तथा घटना के संबंध में कोई गिरफ्तारी की गई हो । इस प्रकार से आम नागरिक को सूचना मिलने पर घटना के बारे में आधार हीन/झूठी अफवाह फैंलाने की प्रवृति पर अंकु ा लगेगा।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना ।
- प्रकरण की मानीटिरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी

संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ोधित प्रसारण किया जा सके।

3–प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4–प्रकरण में वरिश्ठ अधिकारियों द्वारा दिये गये निर्दे ाो को पालन होने तक मॉनीटिरिंग / फॉलोअप करना।

5–आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

6– वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ाानुसार घटना के सम्बध में दिये गये दायित्वों का तत्परता से निर्वहन करना।

7– व्ही.आई.पी विजिट होने की सूचना आते ही सुरक्षित व्ही.आई.वी विजिट का इंतजाम लगवाना।

8– आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

9– आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkus dh eksckbly }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1– सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** प्रभारी से घटना के बारें में जानकारी प्राप्त कर अपने दायित्वों में जुट जाना और **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को भीघ्र ही भार मुक्त कर अग्रिम कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात के अनुसार यदि **पी.सी.आर /एफ आर वेन** की कुछ अतिरिक्त समय के लिये आव यकता है तो वरिश्ठ अधिकारियों के आने तक घटनास्थल पर बनें रहने का अनुरोध कर घटना से उत्पन्न स्थिति से निपटने में उनका योगदान प्रात्त करना।

4– थाना प्रभारी एवं वरिश्ठ अधिकारियों के आ जाने पर **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को मुक्त करना ताकि वह अपने निर्धारित तैनाती स्थल पर

पहुंच कर पीसीआर से प्राप्त होने वाली अन्य काल पर कार्रवाई करने हेतु उपलब्ध रहें।तदा उपरांत वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ानुसार दिये गये दायित्वों को कु ालता पूर्वक निश्पादन करना।

Lkacaf/kr Fkkus ds Fkkuk izHkkjh ds drZO;

1– सूचना पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना । यदि थाना प्रभारी किसी अन्य महत्वपूर्ण घटनास्थल पर व्यस्त हो तो इस घटना की गंभीरता का समुचित संज्ञान लेते हुये तुरंत स्वयं विस्फोट के घटनास्थल पर आ जाना चाहिए तथा पूर्व के घटनास्थल पर आव यकता होने पर किसी अन्य अधिकारी का भेज देना चाहिये।

2– घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट पीसीआर (डायल/100) वेन को मुक्त करना।

3– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

4– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (3) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता हैं।

5– विस्फोट के स्थल पर प्राथकिता मृतकों एवं घायलों को भीघ्र अति भीघ्र अग्रिम कार्यवाही एवं उपचार हेतु निकटत्‌म भासकीय अस्पताल पहुंचाने के कार्य को दी जाना चाहिए। यदि घायलों/मृतकों की संख्या अधिक है तो अधिक से अधिक 108 एम्बुलेंस घटनास्थल पर बुला लेना चाहिए। परन्तु बिलम्ब से बचने के लिये निजी वाहनों के चालकों की सहायता ले लेनी चाहिए जिसके लिये वे स्वयं भी सहर्श तैयार होंगे।

6– विस्फोट की घटना के सफल एवं त्वरित विवेचना के लिये घटनास्थल पर मौजूद साक्ष्यों को सुरक्षित करके स्वयं अथवा वि `ाशज्ञ दल की सहायता से एकत्र कर उनकी एफ.एस.एल से जांच करा लेंवे। इस कार्य में समुचित एहतियात बरतना आव यक होता है ताकि साक्ष्य एकत्र करने में कोई दुर्घटना ना हो जावें इसलिये बी.डी.डी.एस. की टीम को भी एफ.एस.एल टीम के साथ रखकर सावधानी पूर्वक साक्ष्य एकत्र करना चाहिये। घटनास्थल पर जांच करते समय हताहतों की तस्दीक इस दृश्टि से की जाना चाहिये कि क्या उन हताहतों में से कोई व्यक्ति विस्फोट की घटना के लिए जिम्मेदार व्यक्ति तो नहीं है। घटनास्थल पर फटे हुए विस्फोटक के साथ–साथ कुछ अविस्फोटक दे ी बम, आई.ई.डी जिलेटीन छड़े ,डिटोनेटर आदि के मौजूद रहने की संभावना से भी इंकार नहीं किया जा सकता । अतः दूरी रखते हुए उन्हें बी.डी.डी.एस की सहायता से डिफ्यूज कराना तथा उनके द्वारा की गई जांच से विवेचना को आगे बढ़ाने के लिये सुराग प्राप्त करना भी आव यक है।

7– घटनास्थल पर बचाव/राहत एवं विवेचना के कार्य को सुचारू रूप से चलाया जा सके। इस हेतु यातायात प्रभारी की सहायता से यातायात डायवर्सन/परिवर्तन/प्रबंधन करना भी आव यक है।

8– घटना के संबंध में झूठी अफवाहों के प्रचार/प्रसार पर अंकु ा लगाने के लिये घटना के ऐसे तथ्य जिससे भावी सफल विवेचना/अभियोजन पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा से मीडिया कर्मियों को अवगत करा देना चाहिये। सभी सुसंगत जानकारी का सारां ा जिला कंट्रोल रूम को भी नोट कराना उचित होगा। ताकि जनसाधारण से आने वाले कॉल का समाधान कारक जबाव दे सके।

9– हताहतों के परिजनेां को विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत मुआवजा/राहत रा ि ा प्राप्त करने में कठिनाई ना हो इस निहितार्थ घटना का विवरण भी तैयार कर लेना चाहिये जिसकी प्रति संबंधित विभाग को उपलब्ध कराने के साथ–साथ प्रभावितो को भी उपलब्ध करायी जावे।

10— घटनास्थल पर बचाव,राहत एवं विवेचना के कार्य को सुचारू रूप से सम्पन्न कराने के लिये यातायात प्रभारी की सहायता से यातायात को वैकल्पिक मार्गो पर डायवर्ट कराना।

11— विस्फोट जैसी सनसनी खेज घटना को कवर करने के लिये काफी संख्या में मीड़ियाकर्मी भी पहुंच जायेंगे। घटना के बारे में उन्हें घटनास्थल को कवर करने की सुविधा इस सावधानी के साथ प्रदान की जायें इसके फलस्वरूप उनके स्वयं की सुरक्षा होने के साथ—साथ घटना स्थल पर मौजूद साक्ष्यों के नश्ट अथवा लुप्त होने की नौबत न आ जायें।

12— घटना की गंभीरता को देखते हुये घटनास्थल पर वरिश्ठ अधिकारी भी भीघ्र पहुंच जायेंगें। उनके आगमन प चात् उनके मार्गद नि एवं निर्दे ानुसार दायित्वों का निर्वहन करना।

13— मौके पर यदि एफआईआर हुई तो एफआईआर की कापी ई —मेल/व्हाटसएप से भेजना।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1— घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर का असल नंबर पर दर्ज कराना।

2— एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई—मेंल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एसपी/एएसपी/डीआईजी/आईजी/एडीजी सीआईडी को भेजना।

3— घटना में यदि कोई मृत/घायल व्यक्ति पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

Lkh,lih@,lMhvksih ds drZO;

1– घटना की सूचना मिलने पर घटनास्थल पर उन सभी दीगर विभागो जिनकी सहायता से बचाव/राहत कार्य किया जाना है संपर्क कर समन्वय स्थापित कर उन्हे घटनास्थल पर भीघ्र पहुचंने का अनुरोध करना चाहिए । घटनास्थल पर पहुंचकर बचाव एवं राहत कार्य में अपनी सक्रिय भूमिका निभाना चाहिए । हताहतों को अस्पताल भिजवाने में उच्च प्राथमिकता देनी चाहिये ताकि अधिक से अधिक लोगों को बिना विलम्ब उपचार से बचाया जा सके। इस कार्य हेतु जिला पुलिस अधीक्षक के मााध्यम से भी दीगर विभागों से वांछित सहयोग प्राप्त करने में हिचकना नहीं चाहिये।

2– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर वेन**), जिला पीसीआर तथा थाना प्रभारी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा कर प्रत्येक 6 घंटे, 12 घंटे व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

3– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद न देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

4— विस्फोट की घटना गंभीर अपराध की श्रेणी में आती है। इसकी गहन जांच हेतु उन्हें घटना में स्वय ही पर्यवेक्षण कर महत्वपूर्ण जानकारी / साक्ष्य एकत्र करने में सहायता करना चाहिए जैसा कि अपराध अनुसंधान विभाग द्वारा जारी परिपत्र में भी उल्लेखित है।

5— घटनास्थल पर आव यक राहत, बचाव एवं विवेचना कार्य निर्वाद रूप से सम्पन्न होता है इस हेतु यातायात को वैकल्पिक मार्गो पर मोड़ने के कार्य को भी स्वयं देख ले ताकि घटनास्थल के संरक्षण एवं आम जन की सुरक्षा पर कोई प्रतिकूल प्रभाव न पड़ें

6— घठना स्थल को कवर करने बहु संख्या में पहुंचे मीड़िया कर्मियों को घटना कवर करने की सुविधा इस सावधानी को बरततें हुये प्रदान की जायें जिसके फलस्वरूप घटना स्थल पर मौजूद साक्ष्य न तो नश्ट हो सके और न ही मीडियाकर्मियों तथा आमजन की सुरक्षा प्रभावित हो जायें। मीड़िया कर्मियों को घटना के सम्बंध में उतना विवरण उपलब्ध करा दिया जाये जिससे कि विवेचना पर कोई प्रतिकूल प्रभाव न पड़ें । इस प्रकार मीडियाकर्मियों को तथ्यपरक जानकारी प्रदान करने से घटना के बारे में मिथ्या समाचारों एवं अफवाहों के फैलने पर भी यथासभव अंकु ा लग सकेगा।

Ikfy l v/kh{kd d d r0;

1& विस्फोट की घटना अत्यंत गंभीर अपराधों की श्रेणी में आती हैं इसके पीछे समाज विरोधी एवं आंतकी तत्व भी हो सकते है। अतः ऐसे प्रकरणों की जांच उच्च कोटि की व्यवसायिक दक्षता से करवाना अति आव यक है। यदि स्थानीय पुलिस में इस प्रकार की विवेचना करने में अपर्याप्ता महसूस की जाती हैं तो सी.आई.डी/ए.टी.एस. से भी सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

विस्फोट की घटना में बहुधा हताहतों की संख्या काफी हो जाती हैं इस हेतु यह आव यक है कि उनके तत्काल उपचार हेतु उन्हें अविलम्ब भाासकीय एवं अन्य अस्पताल में पहुचाया जावे। जिला कलेक्टर से समन्वय करके जिला चिकित्सा अधिकारी को भी बचाव/राहत उपचार कार्य में सक्रिय रूप से भाामिल कर लिया जावे। घटना में दुर्भाग्य व ा मारे गये व्यक्तियों का पोस्टमार्टम प्राथमिकता पर संम्पन्न कराकर ला ा परिजनों को सौंपने से ना केवल पुलिस प्र ाासन की संवेदन ीलता का परिचय मिलेगा बल्कि इसके फलस्वस्प अस्पताल में एकत्रित परिजनों की भीड़ को भी भाांति पूर्वक विसरित करने मे सहायता मिलेगी।

उपरोक्त उददे यों की पूर्ति हेतु पुलिस अधीक्षक को स्वयं अथवा जिला मजिस्ट्रेट के साथ मिलकर घटनास्थल पहुंचकर बचाव/राहत विवेचना कार्य में सक्रिय भूमिका निभाना चाहिये।

2–आव यकतानुसार भाहर नाकाबंदी योजना एवं दंगा योजना लागू करना।

3–वि ोश भााखा से ऐसी घटनाओं से निपटने के विशय में समय–समय पर आयें निर्दे ाों का संग्रह जिला वि ोश भााखा से बुलवाकर चेक करना कि कौन–कौन से निर्दे ाों का पालन अभी और करना है उन सभी का पालन कराना।

4–डीजीपी/एडीजी गुप्तवार्ता/जिला कलेक्टर/आयुक्त को स्वयं ब्रीफ करना। आव यकतानुसार एसीएस/पीएस गृह,सचिव/ओएसडी सीएम एवं सीएस को ब्रीफ करना। आव यकतानुसार गृहमंत्री,मुख्यमंत्री जी को भी ब्रीफ करना।

5– आसपास के जिलों को ब्रीफ करना और उनसे सहायता लेना।

6– प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक घटना की समीक्षा कर आंतरिक वेब पोर्टल पर जानकारी अपडेट करावेंगे।

7– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को उचित दि ाा–निर्दे ा/ मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही तत्परता एवं अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता से करावेंगे।

8– 72 घंटे बाद प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि :–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ॥ में हुई या नहीं।
- सूचना का सम्प्रेशण/ प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर पर निर्णय लेकर आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।

9– विस्फोट की घटना के लिये ज्ञात अथवा अज्ञात अपराधियों की पहचान के बारे में मिथ्या समाचार एवं अफवाहें फैलना स्वाभाविक है । वर्तमान में आतंकवाद की घटनाओं की सम्बंध में जो वातावरण व्यापत है उसके परिपेक्ष्य में घटना से तनाव की स्थिति , वि ोशकर सांप्रदायिक तनाव की स्थिति, उत्पन्न होने की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता । इससे घटनास्थल एवं आसपास के क्षेंत्र में हिंसक अथवा अहिंसक कानून व्यवस्था की स्थिति भी निर्मित हो सकती है। अतः इस पहलू का समुचित संज्ञान गंभीरता से लेते हुये घटनास्थल तथा आसपास के क्षेत्रों में वरिश्ठ अधिकारियों की ड्यूटी लगााकर और सघन गस्त की व्यवस्था करके यह सुनि चित करना चाहिये कि कानून व्यवस्था की स्थिति के निर्मित होने की संभावना को यथसंभव कम किया जा सके एवं उसके बावजूद भी निर्मित होने पर उससे कु ालता पूर्वक एवं तत्परता से निपटा जा सके। इस निहितार्थ जिला देडाधिकारी से भी समन्वय स्थापित कर लेना चाहिये।

10– घटनास्थल पर पहुंचे मीडियाकर्मियों को घटना के विवरण की जानकारी उस सीमा तक प्रदान कर दी जायें जिससे घटना के संबंध में की जा रही विवेचना की सफलता पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं

पड़े। मीडियाकर्मियों को धटना के बारे में तथ्यपरक अद्यतन जानकारी भी प्रदान करते रहें ताकि उनके द्वारा अपुश्ट समाचारों एवं अफवाहों के आधार पर घटना के बारे में अपूर्ण एवं दोशपूण्र जानकारी का प्रसारण नहीं हो क्योकि इसके फलस्वरूप घटना से उत्पन्न तनाव की स्थिति को सामान्य करने में भी बाधा आ सकती है। इस कार्य में जिला जन सम्पर्क अधिकारी की सेवाओं का भी उपयोग अव य कर लिया जावे।

11– घटना से उत्पन्न स्थिति से तत्परता पूर्वक एवं समाधान पूर्वक निपटने के लिये जिला पुलिस में उपलब्ध संसाधनों की समीक्षा इस दृश्टि से कर ली जाये कि क्या कतिपय संसाधन की कमी असामान्य रूप से महसूस की गई है यदि हॉ तो संसाधनों की पूर्ति हेतु प्रस्ताव तैयार कर वरिश्ठ कार्यालय भेजा जाये।

12– यदि रेंज डीआईजी/जोन आई जी का मुख्यालय है तो इसमें से कुछ कार्य आई जी/डीआईजी को करना चाहिये।

13– विस्फोट की घटना हो जाने पर एडीजी गुप्तवार्ता/एडीजी सीआईडी/एटीएस या डीजीपी या भाासन की ओर से कई अन्य निर्दे ा आदि आ सकते है इनका पालन कराया जावें। स्टेट पीसीआर में यह कार्य पीसीआर इन्सीडेंट कमांडर (आईजी/डीआईजी/एसपी स्तर के अधिकारी) मामले का रिस्पांस सीधे अपनी निगरानी में करावेंगें।

14–भाासन मुआवजा/राहत की घोशणा कर सकता है, ऐसे में जिला कलेक्टर की आव यक मदद पुलिस अधीक्षक करावेंगें

20

DIAL-100

SOP

jYo lc/kh lpuk,

रेल्वे स्टे ान अथवा चलती रेलगाड़ी से कॉल प्राप्त होने की स्थिति में कॉल आपरेटर को यह घ्यान में रखना होगा कि रेल्वे के परिसर एवं गति ील गाड़ियों में भाासकीय रेल्वे पुलिस (जीआरपी तथा रेल्वे सुरक्षा बल (आरपीएफ) की तैनाती केवल इन्ही क्षेत्रों तक ही वि ोश रूप से सीमित रहती है। अतः पुलिस सहायता हेतु प्राप्त किसी सूचना को सुसंगत विवरण दर्ज करने के उपरांत तत्काल डिस्पेचर को आगामी कार्रवाई करने हेतु अंतरित (ट्रांसफर) कर देना चाहिए।

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से सम्बंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना।

3–काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

5– अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

6– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को ट्रांसफर की जायेगी। इससे पीसीआर को भविश्य में ऐसे सूचनादाता बिना हिचक सूचना प्रदान करते रहेंगे।

7– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र के रेल्वे परिसर अथवा चलते रेलगाड़ी में घटित अपराध के प्रकरण में आव यक कार्रवाई के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8– एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे हैंडल करना चाहिए पर नीति निर्धारित करना होगी। सुझाव है कि इसे एक ही काल आपरेटर को असाइन कर देना चाहिये ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके।

9– अहिन्दी भाशी या विदे ी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।ताकि सूचना के मर्म को ठीक से समझकर इस पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।?

10– ट्रेनों में घटित घटना का संबंध ट्रेन में सफर कर रहे यात्रियों तथा निरंतर गति ीील घटनास्थल से होता है इस कारण ट्रेनों में घटित घटना की सूचना पर निम्न बिंदुओं पर भी अतिरिक्त जानकारी आपरेटर को एकत्रित करना आव यक होगीः–

- सूचनादाता का नाम पता एवं टेलीफोन नम्बर भी नोट करना।
- कार्यालय अथवा आवास का पता स्टे ान होने की स्थिति में स्टे ान का नाम तथा प्लेटफार्म संख्या जिससे सम्बंधित घटना की सूचना दी जा रही है।
- उस ट्रेन का नाम यदि घटना ट्रेन के सम्पर्क में आने से (दुर्घटना) हुई है।
- आरोपी के बारे में सूचनादाता को यथासंभव ज्ञात जानकारी ।
- घटना यदि चलती ट्रेन में घटित हुई है तो ट्रेन का नाम एवं ट्रेन कहां से कहां जा रही है कि जानकारी।
- सूचनादाता ट्रेन में कहां से चढ़ा है और उसको आगे किस स्टे ान पर उतरना है।
- घटना के समय ट्रेन किस स्टे ान को पार कर चुकी थी (यदि ज्ञात हों)
- ट्रेन का अगला स्टे ान (यदि ज्ञात है)
- ट्रेन के रूकने का पिछला स्टे ान (यदि ज्ञात है)
- ट्रेन के रूकने का अगला स्टे ान (यदि ज्ञात है)
- ट्रेन की चैन यदि खींच दी गयी है तो ट्रेन के रूके होने की स्थिति
- ट्रेन के कोच एवं क्लास की जानकारी।
- सूचना दाता के टिकट का पीएनआर नम्बर की जानकारी।
- घटना का सारां ा में विवरण।
- घटना के फलस्वरूप किसी के घायल अथवा मृत होने की जानकारी।

- चलती ट्रेन की घटना होने की द ा में आपरेटर प्राप्त सूचना की जानकारी का वि लेशण कर चलती ट्रेन की स्थिति रेल्वे की वेबसाइट से यदि आसानी से एक्सेस हो रही है ट्रेन की अधतन स्थिति के साथ आगे आने वाले स्टे ान एवं स्टाप की जानकारी ज्ञात करके घटना की सूचना जीआरपी एवं आरपीएफ के आगे आने वाले थाने को देने के साथ उस क्षेत्राधिकार के एस.आ.रपी. कंट्रोल रूम को प्रेशित करेगा। उस जिले के पुलिस अधीक्षक,जिला कंट्रोलरूम एवं ट्रेन के मार्ग में आने वाले अगले रेल्वे स्टे ान के निकटतम उपलब्ध पीसीआर वेन को प्रेशित करेगा। साथ ही रेल्वे पुलिस मुख्यालय के कंट्रोल रूम को , आरपीएफ क्षेत्राधिकार कमांडेंड, क्षेत्राधिकार के डी.आर.एम. रेल्वे के नोडल अधिकारी, यदि चैन पुलिंग से ट्रेन रूकी है तो निकटतम पीसीआर वेन को भी सूचना प्रेशित करेगा।
- यदि घटना रेल्वे स्टे ान परिसर अथवा किसी प्लेटफार्म से सम्बंधित है तो उस स्टे ान के निकटतम दूरी पर उपस्थित पीसीआर वेन को सूचित करेगा।
- रेल्वे परिसर एवं चलती रेलगाड़ी में घटित अपराध का क्षेत्राधिकार निर्धारित सीमांकन द्वारा चिन्हित होता है जिसमें घटित घटनाओं पर कार्यवाही जीआरपी/आरपीएफ पुलिस द्वारा ही की जावेगी। अतः रेल्वे संबंधी अधिकारियों, जीआरपी थाना,चौकी एवं जीआरपी कंट्रोल रूम ,आरपीएफ थाना , चौकी एवं आरपीएफ कंट्रोल रूम के दूरभाश क्रमांक/लोके ान की विस्तृत जानकारी स्टेट पीसीआर में वेब पोर्टल पर उपलब्ध होना चाहिये। साथ ही विभिन्न ट्रेन के नाम/नम्बर/रूट/हाल्ट की जानकारी भी उपलब्ध रखना चाहिये।

<u>fMLi pj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh</u>

1- घटना की गभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल अनुसार निम्न अधिकारियों एवं विभाग को सूचित करेगा।

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को	य विभागों को सूचना

		सूचना	
• निकट्तम डायल 100 वेन • जीआरपी कंट्रोल रूम • जीआरपी थाना/ चौकी • एसआरपी • सीओ आरपीएफ • जीआरपी थाना मोबाईल • थाना जिला पुलिस बल • फायर ब्रिगेड़/108 एम्बूलेंस • एम्बूलेंस • यातायात प्रभारी जिला पुलिस बल • स्टे ान अधीक्षक,स्टे ा न मास्टर,सहायक स्टे ान मास्टर	• जिला पुलिस अधीक्षक • जिला कलेक्टर/ • ए.डी.एम • डीआरएम (क्षेत्राधिकार) • स्पे.डीजीपी /एडीजी रेल्वे पुलिस	• एस एस आर • रेल पुलिस मुख्यालय • एडीजी • (गुप्तवार्ता) • एडीजी(कानून व्यवस्था) • आई जी (सुरक्षा)	• फायर ब्रिगेड़ • मुख्य सुरक्षा अधिकारी (मुम्बई/दिल्ली/हैदराबाद– क्षेत्रााधिकार के अनुसार)

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित/परिभाशित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– ट्रेन में विस्फोट अथवा ट्रेन दुर्घटना की स्थिति में कंट्रोल रूम में काफी अधिक फोन कॉल्स आएंगें। जिसे घ्यान में रखते हुए अतिरिक्त आपरेटर तैनात कर देना चाहिए। ऐसी स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा कुछ समय के लिये आपरेटर का दायित्व स्वयं अपने हाथ में लेकर प्राप्त हो रही सूचनाओं का युक्तियुक्त वि ालेशण करके आगामी कार्यवाही के लिये मार्गद र्ान प्रदान करना चाहिये। इससे फील्ड़ स्तर पर की जाने वाली कार्यवाही में अपेक्षित स्पश्टता आने के साथ–साथ आव यक कार्यवाही तत्परता से भी की जा सकेगी।

5– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य्य सचिव (ए सी.एस.)/प्रमुख सचिव (पी.एस.) गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

6– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेशित करने के उपरांत डिस्पेचर उसे अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा। यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/ रेल पुलिस अधीक्षक /कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) osu ds nkf;Ro

1& घटना रेल्वे परिसर अथवा चलती रेलगाड़ी में घटित होने के कारण इन धटनास्थलों पर भासकीय रेल्वे पुलिस (जीआरपी) एवं रेल्वे सुरक्षा बल (आरपीएफ) द्वारा आवंटित क्षेत्राधिकार अनुसार करना अपेक्षित है। परंतु रेल्वे की पटरी पर किसी व्यक्ति के कट जाने ,आत्म हत्या कर लेने अथवा मवे ी के कट जाने की घटना होने पर यदि घटनास्थल एक स्टे ान के आउटर से अगले स्टे ान के आउटर के बीच की पटरी पर स्थित होने पर इसमें जांच कार्रवाई जिला पुलिस के क्षेत्राधिकार वाले पुलिस स्टे ान द्वारा की जाना अपेक्षित है। इसी प्रकार यदि रेलगाड़ी को इस दूरी के अंदर जंजीर खींचकर रोका जाता है अथवा कोई दुर्घटना हो जाती है तो जिला पुलिस को ऐहतियातन जीआरपी/आरपीएफ की सहायता हेतु पहुंचना चाहिये। इस प्रकार की काल आने पर निकट्तम डायल–100 पीसीआर को वाहन मार्ग उपलब्ध होने पर घटना स्थल पर पहुंचना चाहिये।

2– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** यदि घटनास्थल पर पहुंचने में सफल हो जाती है तो और घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का मोटा –मोटा जायजा लेकर कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के कु ालता पूर्वक निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा।

3– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** द्वारा घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत यदि प्रकरण के संबंध में पायी गई तथ्यपरक मैदानी स्थिति पीसीआर कंट्रोलरूम डिस्पेचर से प्राप्त जानकारी से भिन्न पायी जाती है तो पीसीआर वेन प्रभारी से प्राप्त तथ्यात्मक स्थिति का सम्प्रेशण/प्रसारण पीसीआर कंट्राल रूम द्वारा वस्तुनिश्ट तथ्यों के अनुसार सभी सम्बंधित को पुनः कर दिया जायेगा।

4– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को घटनास्थल पर पहुंच कर स्थिति का आंकलन करते हुए स्टेट पीसीआर, जिला पीसीआर,जीआरपी पीसीआर को स्थिति की गंभीरता एवं उससे निपटने के लिए किन–किन संसाधनों की आव यकता पड़ती हैं (एम्बुलेंस/फायर ब्रिगेड़/क्रेन इत्यादि)

उसकी मांग बतायेगा। जिला एवं जीआरपी कंट्रोल की मोबाईल के आने के उपरांत **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को अपने मूल कार्य हेतु यथा ीघ्र लौट जाना चाहिये।। जिला पुलिस/जीआरपी के अधिकारियों के आने तक पीड़ित व्यक्तियों को ना केवल यथासंभव सहायता करेंगें बल्कि यातायात को भी नियंत्रित/रेग्युलेट करते रहेंगें।

5– यदि किसी के घायल होने की स्थिति पायी जाती है तो घायल को 108 एम्बुलेंस अथवा उपलब्ध अन्य साधन की सहायता से यथासम्भव प्राथमिक चिकित्सा का लाभ देकर निकट्तम भाासकीय डिस्पेंसरी, अस्पताल भिजवायेगा। परंतु ऐसा व्यवहारिक नहीं होने से पीसीआर प्रभारी घटनास्थल पर जीआरपी/आरपीएफ थानाप्रभारी के आने पर उनको इस निहितार्थ यथोचित सहयोग प्रदान करने के उपरांत अपने मूल स्थान पर लौट जायेगा और कंट्रोल रूम को की गई कार्यवाही से अवगत करा देगा।

6– किसी मनुश्य के रेलगाड़ी से दुर्घटनाव ा अथवा आत्महत्या के फलस्वरूप कट जाने से मृत भारीर के संबंध में पंचनामा तथा पोस्टमार्टम की कार्रवाई क्षेत्राधिकार के थाना प्रभारी/स्टाफ द्वारा की जाती है। परंतु **पी.सी.आर /एफ आर वेन** के स्टाफ को थाने से स्टाफ के आने तक मृत भारीर की इस दृश्टि से सुरक्षा करनी चाहिये कि इसे जंगली/आवारा जानवर एवं गिद्व आदि खां ना जाये।

7– यदि ट्रेन से कोई प ु कट गया है तो उसे थाना प्रभारी द्वारा वैधानिक औपचारिकतायें पूर्ण कराके मृत भारीर के निराकरण की कार्रवाई की जायेगी।

8– चलती ट्रेन में पहले से उपस्थित बदमा ा / आरोपियों द्वारा लूट अथवा अन्य अपराध करने अथवा रास्ते में ही ट्रेन की किसी प्रकार से रूकवा कर

(चैन खींच कर अथवा रेल्वे सिग्नल के साथ छेड़छाड़कर लाल संकेत करने आदि) अपराध करने की स्थिति में पीड़ित या़त्रियों को सहायता प्रदान करने तथा उपस्थित अथवा अपराध उपरांत भाग रहे अपराधियों के विरूद्ध प्रभावी कार्यवाही जीआरपी/आरपीएफ अथवा जिला पुलिस के बीच समुचित समन्वय एवं सहयोग के आधार पर ही की जा सकती है। इस प्रकार की सूचना प्राप्त होने पर निकट्तम पीसीआर के घटनास्थल की ओर रवाना होने के साथ–साथ क्षेत्राधिकार के थाना प्रभारी एवं जिले के वरिश्ठ अधिकारियों को पर्याप्त दल बल सहित घटनास्थल पहुंचकर आरोपियों के विरूद्ध कार्यवाही की जा सकती है। अतः पीसीआर के साथ–साथ जीआरपी , आरपीएफ एवं जिला बल को भीघ्र घटनास्थल पर पहुंचकर कार्यवाही करना चाहिये। घटना के संबंध में अपराध की कायमी एवं विवेचना क्षेत्राधिकार वाले जीआरपी पुलिस थाने द्वारा की जावेगी।घटना से संबंधित पीड़ित एवं साक्षीगण जो कि यात्रीगण ही होंगे, उनकी सुविधानुसार उनके कथन दर्ज करने एवं मेडीकल इत्यादि की कार्रवाई भी जीआरपी के विवेचना अधिकारी द्वारा की जावेगी।

9 – चलती ट्रेन में जहर खुरानी के अपराध भी समय–समय पर घटित होते रहते हैं। जहर खुरानी का ि ाकार व्यक्ति जो संभवतया स्वयं से डायल–100 डायल करने की स्थिति में नहीं होगा। परन्तु कोई सहयात्री पीड़ितों की द ाा देखकर संभवतया डायल–100 पर कॉल कर सकते हैं। ऐसे प्रकरणों में प्राप्त सूचना को तत्काल जीआरपी तथा आरपीएफ के कंट्रोल रूम/थाना/तथा वरिश्ठ अधिकारियों को प्रेशित करना चाहिए तथा जिला पीसीआर को भी सूचित करना चाहिये ताकि तीनों ऐजेंसियों के अधिकारियों द्वारा आपसी समन्वय सहयोग से न केवल पीड़ितों को आकस्मिक चिकित्सा सुविधा सुनि चित करा सकेगे। बल्कि संदिग्धों को भी पकड़ने में अपना योगदान दे सकेंगे।

10– इसी प्रकार चलती ट्रेन में अन्य कार्यप्रणालियों से अपराध घटित कर यात्रियों को लूट लिया जाता है। या सामान चोरी चला जाता है। कई बार मालगाड़ी पर भी अपराधी लोग चढ़कर डिब्बें की सील व ताला तोड़कर बहू मूल्य सामान चुराने अथवा नीचे गिराकर वारदात करते है।

ऐसी सूचना पर भी प्रभावी कार्यवाही जीआरपी, आरपीएफ एवं जिला पुलिस के आपसी समन्वय/सहयोग से अंकु ा लगाया जा सकता है।

11—स्टे ान,प्लेटफार्म,माल गोदाम,पार्किंग, यार्ड आदि में होने वाली वारदातों पर प्रभावी अंकु ा लगाने के लिए रेल्वे पुलिस मुख्यालय के मुखिया स्पे ाल डी.जी/ए.डी.जी (रेल) द्वारा जीआरपी/आरपीएफ जिला पुलिस के साथ समय—समय पर नियमित बैठकें करके ऐसे प्रतिरोधी उपाय तथा योजनाएँ तैयार करने होंगे। जिनके क्रियान्वयन से रेल्वे में होने वाली आपराधिक घटनाओं पर नियंत्रण पाया जा सकता है। जिला पुलिस अपने क्षेत्र में रेल्वे लाइन के आसपास समुचित ग त की व्यवस्था करके तथा जीआरपी/आरपीएफ भी रेल्वे परिसरों/चलती गाड़ियों में समुचित गार्ड एवं ग त की व्यवस्था करके सकारात्मक परिणाम प्राप्त कर सकते है।

12— यदि सूचनादाता अथवा रेल्वे की 'राडार'' प्रणाली से यह ज्ञात होता है कि ट्रेन का अगला स्टे ान हमारे प्रदे ा से बाहर होगा तो ऐसी स्थिति में एस.आर.पी तथा आरपीएफ के वरिश्ठ अधिकारियों द्वारा ही दूसरे प्रदे ा के रेल्वे पुलिस व आरपीएफ से समन्वय कर के आपराधिक वारदात के संबंध में सार्थक कार्यवाही कराई जा सकती है। अतः कंट्रोलरूम से ऐसी सूचना प्राप्त होने पर आव यक कार्यवाही की पहल जीआरपी/आरपीएफ से अपेक्षित रहेगी। क्योकि पीसीआर तंत्र और अधिक भूमिका निभाने की स्थिति में नहीं होगा।

13— यदि घटना का संबंध रेलवे के मानव युक्त लेंवल क्रासिंग से है तो इसमें बहुधा रेलगाड़ी से टकराने की दुर्घटना होती हैं। इसके फलस्वरूप कई बार कानून व्यवस्था की स्थिति भी निर्मित हो जाती है। रेल्वे लेवल क्रासिंग पर घटना/दुर्घटना के संबंध में कार्यवाही करने का अधिकार जीआरपी के साथ साथ आरपीएफ को है। परन्तु कानून व्यवस्था की स्थिति से निपटने के लिए जिला पुलिस पर मुख्य दायित्व आ जाता है। ऐसी सूचना पर जीआरपी से कोई जिम्मेदार अधिकारी घटनास्थल पर अविलम्ब पहुंचनें की स्थिति में भी नहीं रहतें अतः कुल मिलाकर स्थिति

से निपटने के लिये जिला पुलिस बल अधिकारियों को आगे आकर कार्यवाही करना होती है। अतः ऐसी सूचना पर जिला पुलिस बल के अधिकारी व बल घटनास्थल पर भीघ्र अति ीघ्र पहुंच कर उचित कार्यवाही करावें। इस हेतु एसएचओ/सीएसपी/एस.पी को प्राथमिकता पर प्राप्त सूचना प्रेशित करने के साथ–साथ जीआरपी कंट्रोल रूम / थाना प्रभारी. जीआरपी/एस.आर.पी को भी सूचित करेंगे। साथ ही घटनास्थल पर कानून व्यवस्था/दुर्धटना के कारण उत्पन्न स्थिति को दृश्टिगत रखते हुए उक्त लेवल क्रांसिग पर दोंनों ओर से कोई ट्रेन न आवे। इस हेतु जीआरपी थाना प्रभारी आव यक संपर्क/सूचना की कार्यवाही करना सुनि चित करेंगे।

14– सामान्यतः लेवल क्रासिंग पर अक्सर यह देखा जाता है कि रेलगाड़ी के आने के पूर्व तक आम नागरिक सुरक्षा की अवहेलना करते हुए यातायात जारी रखते हैं। जिससे समय पर फाटक बंद करने में कठिनाई आती हैं। इसी प्रकार जब फाटक बंद हो जाता है तब भी दो पहियां वाहन/सायकल सवार व पैदल व्यक्ति सुरक्षा नियमों का उल्लंघन करते हुए ऐनकेन प्रकरण फॉटक पार करते रहते है। इस लापरवाही पूर्ण आचरण के फलस्वरूप भी सामान्य लेवल क्रासिंग पर दुर्घटनाएँ होती रहती है।उन्हें रोकने के लिए जीआरपी/आरपीएफ तथा रेल्वे प्र ासन के अधिकारियों को मिलकर सामान्य लेवल क्रासिंग को पार करने के निर्दे ों का अनुपालन करवाना आव यक होगा। इस संबंध में रेंल्वे फॉटक की डिजाइन को और अधिक कारगर बनाने के लिए रेल्वे अधिकारियों को कार्य करना उचित होगा।

15– रेल पटरी,सिग्नल प्रणाली,पुलो एवं बिजली/संचार लाईन में कोई तोड़फोड़ की सूचना डायल–100 पर आने पर सूचनादाता से उसके व्यक्तिगत विवरण के साथ–साथ तोड़फोड़ संबंधी संपत्ति तथा घटनास्थल का ऐसा विवरण नोट करेगा जिससे फर्स्ट रिस्पांस टीम उस स्थल पर बिना किसी भटकाव/ विलंब के भीघ्रता ीघ्र पहुंच सके। रेल्वे विभाग द्वारा अपनी विभिन्न प्रणालियों की सुरक्षा हेतु कुछ स्वचालित एवं गैर स्वचालित उपायों को क्रियांवित किया जाता हैं। परन्तु उसके बावजूद भी तोड़फोड की काफी घटनाएं इनके संज्ञान में नहीं

आती हैं। परन्तु ऐसे तोड़फोड़ की घटना की जानकारी पर यदि तत्काल कार्यवाही नहीं की जाती हैं तो तो इससे ना केवल रेल दुर्घटना की संभावना उत्पन्न होती हैं बल्कि रेलों के परिचालन की व्यवस्था में भी व्यवधान आ सकता है। परिचालन से संबंधित इन प्रणालियों के सुधारने की क्षमता एवं सुविधा रेल विभाग के पास ही रहती है। अतः ऐसे कॉल को डिस्पेचर द्वारा आव यक विवरण सहित रेल्वे के.सर्व सम्बंधित अधिकारियों/विभागों को भीघ्र प्रेशित करना चाहिये। तथा इस के अतिरिक्त क्षेत्राधिकार के थाना प्रभारी/पीसीआर वेन/एस.पी./एस.एस. आर./ए.डी.जी(एल/ओ–एस)/गुप्तवार्ता प्रथम रिस्पोंस के रूप मे की जाने वाली कार्यवाही में **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को (यदि वह सर्वप्रथम वहां पहुंचता है।) प्राथमिकता उस कार्यवाही को देना चाहिये जिसके फलस्वरूप तोड़फोंड़ के घटनास्थल पर रेल्वे का आवागमन तत्काल प्रभाव से निलंबित करा सके ताकि कोई दुर्घटना ना होवें। पीसीआर को ऐसे घटनास्थल पर जाते समय अपने साथ लालझंडी अथवा लाल कपड़ा अपने साथ रख लेना चाहिये। ताकि वह उसका उपयोग कर सकें।

QhMcd &24 ?kVs LVsV ih lh vkj f k¶V fujh{kd dk nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिंदुओं पर फीड़बेक ली जावेगीः–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस की तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट हैं।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ार्ई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुबिधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं।
- ईलाज के दौरान पुलिस से और क्या अपेक्षा है ?

- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?

2–उपरोक्त फीड़बेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMcsd&72 ?kaVs LVsV ihlhvkj izHkkjh Mh,lih ds nkf;Ro

1–प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीं:–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक अपेक्षित तत्परता से प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी / थाना प्रभारी /जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएॅ/समस्याएॅ आयी ?
- जिले के पुलिस विभाग में किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।
- उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/ एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना ।
- प्रकरण की मानीटिरिंग करना।
- आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

2– प्रकरण पर की गई उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

3–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

lcf/kr thvkjih Fkkuk d Fkkuk iHkkjh d drO;

- सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।
- घटनास्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर(डायल–100) प्रभारी से मिलकर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** (डायल/100) को मुक्त करना।
- थाना प्रभारी का यह प्रयास होना चाहिये कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को भीघ्र आति ीध्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** अन्य काल पर अपेक्षित सहायता प्रदान करने के निहितार्थ उपलब्ध है।
- यदि यात्रियों के साथ जहर खुरानी/लूटपाट/चोरी/मारपीट/छेड़छाड़ जैसे अपराधों से सम्बंधित घटना घटित हुई है तो थाना प्रभारी को

घटनास्थल पर पहुंच कर सर्वप्रथम पीड़ित/घायल को राहत पहुंचाने तथा उनका भीघ्र ईलाज कराने की कार्रवाई करने के साथ–साथ आरोपियों को भीघ्रता ीघ्र पकड़ने का प्रयास करना चाहिये।

- रेल्वे में बम/विस्फोटक पदार्थ की सूचना पर घटनास्थल पर पहुंच कर यात्री डिब्बे /प्लेटफार्म को खाली करा लेना चाहिये तथा संदिग्ध वस्तु/विस्फोटक पदार्थ/बम को पर्याप्त दूरी से अवरोधकों से कार्डन करा देना चाहिये।
- बम/ संदिग्ध वस्तु /विस्फोटक पदार्थ के साथ किसी प्रकार से छेड़छाड़ नहीं करना चाहिये। ऐसी वस्तुओं की जांच परख/निश्क्रिय करने की कार्रवाई बीडीडीएस की टीम द्वारा ही कराई जाना चाहिये।
- रेल दुर्घटना की स्थिति में थाना प्रभारी को घटनास्थल पर पहुंचकर बचाव एवं राहत कार्यो में रेल्वे के बचाव एवं राहत दल को सहयोग करना चाहिये। ऐसे मौको पर चोरी लूटपाट करने के उद्दे य से असामाजिक तत्व एकत्रित होकर मौके का फायदा उठाने का प्रयास कर सकते है जिसे दृश्टिगत रखते हुये घटनास्थल पर थाना प्रभारी को पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था लगाना चाहिये।

thvkjih Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिर्पाट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर का असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एएसपी/एसपी/डीआईजी/आईजी/ एडीजी सीआईडी को भेजनां।

3– घटना में यदि कोई मृत/घायल/न ा किये हुए पाया जाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना,ईलाज में सहायता कराना।

4–जीआरपी थाने की कार्यप्रणाली में दिये गये निर्दे ाो एवं प्रावधानों के अनुसार वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ान एवं पर्यवेक्षण में प्रकरण वि ोश के संबंध में वैधानिक कार्रवाई करना।

<u>fMIVh , l-vkj-ih- d: drZ0;</u>

1– रेल्वे परिसरों एवं चलती रेलगाडी में एवं चलती रेलगाड़ी से संबंधित घटनाओं एवं प्रकरणो की जांच/विवेचना को तत्परता एवं व्यवसायिक दक्षता से निश्पादित करने हेतु कई दीगर विभागों से समन्वय एवं सामांजस्य बनाना अति आव यक होता है। इस उद्दे य की पूर्ति हेतु डिप्टी एस.आर.पी. को थाना प्रभारी से विभिन्न प्रकार के प्रकरणो में अपेक्षित दायित्वों के समाधान पूर्वक निश्पादन हेतु अपनी भूमिका का सार्थक रूप से निर्वहन करना चाहिये। एसआरपी के निर्दे ान एवं मार्गद ान में उन्हें विभिन्न प्रकार की घटनाओं में अपना योगदान प्रदान करना चाहिये।

2– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर वेन**), जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा कर प्रत्येक 6 घंटे,व 24 घंटे में अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

3– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा उचित मार्गद ान देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

jsy iqfyl v/kh{kd dk drZ0;

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर आंतरिक वेब पोर्टल पर जानकारी अपडेट करावेंगे।

2– अधीनस्थ डिप्टी एस आर पी /थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

3– गंभीर रेल दुर्घटना /तोडफोड़/सनसनी खेज अपराध की सूचना पर डीआरएम को साथ लेकर घटनास्थल पहुंचना चाहिये तथा घटनास्थल पर बचाव एवं राहत कार्यो में रेल्वे के बचाव एवं राहत दलों को सहायता करने के लिये अधीनस्थ पुलिस अधिकारियों को मार्गद ान देना चाहिये।

4– गंभीर एवं सनसनी खेज अपराधों में अपराधियों की पतासाजी हेतु जिला पुलिस एवं निकट्वर्ती रेल पुलिस अधीक्षको से सहायता प्राप्त करना चाहियें।

5– घटना के कवरेज हेतु इलेक्ट्रॉनिक/ प्रिंट मीडिया के प्रतिनिधी भी घटना स्थल पर पहॅुचने का प्रयास करेंगे। चूॅकि वे उनके महत्वपूर्ण दायित्वों में आता है इसलिए जिला कलेक्टर से समन्वय कर पी0आर0ओ0 के माध्यम से इनके द्वारा घटनास्थल के यथोचित कवरेज की सुविधा प्रदान करें।

6– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।

- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन   कर ली जावे।

7– रेल्वे परिसरों , चलती रेलगाड़ियों और एक स्टे ान से दूसरे स्टे ान के आउटर के बीच स्थित रेल्वे क्षेत्र में विभिन्न ऐजेंसियों के क्षेत्राधिकार होने से इस प्रकार की घटनाओं से अपेक्षित तत्परता एवं व्यवसायिक दक्षता से निपटने के लिये जिला पुलिस,आरपीएफ,रेल्वे प्र ाासन एवं पड़ोसी राज्यों के रेल्वे पुलिस एवं जिला पुलिस अधिकारियों से सत्त समन्वय एवं सामान्जस्य बना कर रखना अति आव यक है। इन ऐंजेंसियों में बेहतरीन तालमेल होने के आधार पर ही इन अपराधिक घटनाओं में संलिप्त अपराधियों एवं उनके परोक्ष एवं अपरोक्ष सहअपराधियों के विरूध प्रभावी कार्रवाई सम्भव हो सकती है। अतः रेल पुलिस अधीक्षक एवं उनके वरिश्ठ पर्यवेक्षण अधिकारियों के स्तर पर विभिन्न ऐजेंसियों के समकक्ष अधिकारियों के बीच निर्मित समन्वय एवं सहयोग निहितार्थ बैठके करने से मैदानी स्तर के कार्यपालिक अधिकारी बेहतर तालमेल बनाकर प्रत्येक प्रकरण में प्रभावी कार्रवाई कर सकते है। इस प्रकार के आपसी सहयोग, समन्वय एवं सामान्जस्य को संस्थागत चिरस्थायी स्वरूप प्रदान करने के लिये रेल पुलिस मुख्यालय द्वारा समय–समय पर एसओपी एवं परिपत्र तैयार कर जारी किये जाते है । इनमें समाविश्ट निर्दे ाों के सभी स्तरों पर अनुपालन से ही ऐसी घटनाओं पर अंकु ा लगाने एवं घटित हो जाने पर इनमें समाधान कारक प्रभावी कार्रवाई सुनि चित की जा सकती है। अतः रेल पुलिस अधीक्षक को इस प्रयोजनार्थ सभी आव यक कदम समय–समय पर उठाने चाहिये और उनकी समीक्षा भी करते रहना चाहिये ।

<u>ukV%& jsYo ifjlj]pyrh jsyxkfM;k ,o ,d LV ku dh vkmVj lhek fcUn l vxy LV ku d vkmVj dh lhek fcUn</u>

311

के बीच के रेल्वे पटरियों पर होने वाले अपराधों /घटनाओं के बारे मे जो एसओपी उपरोक्तानुसार प्रारूप में तैयार किया गया है इसे अंतिम रूप देने से पूर्व षासकीय रेल्वे पुलिस मुख्यालय भोपाल से इसका परीक्षण कराने के उपरांत ही इसे अंतिम रूप देना श्रेयस्कर होगा।

21
DIAL-100
SOP

गैस रिसाव की घटना किसी कारखाने, सड़क पर परिवहन करके
ले जा रहे टेंकर, रेल मार्ग से ले जा रही गैस टेंक आदि से लापरवाही

जहरीली गैस रिसाव की सूचना

अथवा दुर्घटना अथवा तोड़फोड़ की किसी आपराधिक गतिविधि से घटित हो सकती है। इससे निपटने के लिए आपदा प्रबंधन प्राधिकरण द्वारा तैयार की गई कार्य योजना के अनुसार कार्यवाही अपेक्षित है। इसमें प्रभावित लोगों को तत्काल उपचार सुविधा प्रदान करना संभावित प्रभावित लोगों को सुरक्षित स्थानों पर शिफ्ट करना एवं रिसाव बंद कराना प्रमुख प्राथमिकता रहती है। पीसीआर तंत्र से इस आपदा की घटना में सभी संबंधितों को तत्काल सूचित करना आपेक्षित है ताकि सभी विभाग अपनी–अपनी भूमिका निभाने के लिए अतिशीघ्र सक्रिय हो जाये।

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी–नाम,पता,घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2– सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या निजी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान,इत्यादि की जानकारी लेना।

3–काल रिसीवर को सदैव सूचनादाता से ि ाश्ट एवं विनम्र भाशा में वार्तालाप करना चाहिए ताकि वह सहज रहकर घटना के सबंध में सुसंगत जानकारी प्रदान कर सकें।

4– आपरेटर को सूचनादाता से उत्तेजना आवे ा रहित मनोस्थिति में घटना के तथ्यों का सूचनादाता से प्राप्त करना चाहिये।

5– अतः उक्त कॉल को आपरेटर तत्काल मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

6– यदि सूचनादाता अपनी पहचान गुप्त रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुये उसका नाम बताये बिना यह कॉल डिस्पेचर को

ट्रांसफर की जायेगी। इससे पीसीआर को भविश्य में ऐसे सूचनादाता बिना हिचक सूचना प्रदान करते रहेंगे।

7– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के सम्बंध में यह श्रेंयस्कर होगा कि पीसीआर आपरेटर केवल घटना के सम्बंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन के जहरीली गैस रिसाव के घटनास्थल के लिए रवाना करने तथा सम्बंधित विभागों अधिकारियों को सूचित कर देने की जानकारी देगा ताकि जनसाधारण को यह संदे ा जा सके की प्र ाासनिक तंत्र जहरीली गैस के रिसाव से सम्बंधित जन साधारण के जानमाल के लिये खतरनाक घटना के प्रकरण में राहत एवं बचाव की आव यक कार्रवाई के लिए सक्रिय हो चुका है। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी द्वारा वस्तु स्थिति अनुसार प्रदान की जावेगी।

8– जहरीली गैस रिसाव के एक ही घटनाक्रम के सम्बंध में कई सूचनाएं कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें अपेक्षित तत्परता से प्राप्त कर उन पर आव यक कार्रवाई यथा ीघ्र कराने के प्रयोजन हेतु इन्हें प्राप्त करने का दायित्व एक ही काल आपरेटर को देना श्रेयस्कर होगा ताकि घटना की समग्र तस्वीर से अवगत होकर वह वस्तुनिश्ट ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही डिस्पेचर डेस्क से करवा सके। परंतु गंभीर घटना की स्थिति में ि ाफ्ट निरीक्षक को कुछ समय के लिये आपरेटर डेस्क संभालकर कंट्रोल रूम की कार्रवाई को अपेक्षित दि ाा प्रदान करके आपरेटर को आगे की कार्रवाई करने के लिये मार्ग द र्ान देते रहना चाहिये।

9– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।ताकि सूचना के मर्म को ठीक से समझकर इस पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

10–चूँकि रिसी जहरीली गैस का फैलाव तीव्रता से होता है। अतः यह जानकारी प्राप्त करने में कम से कम समय लगाना चाहिए ताकि सूचना आवश्यक कार्यवाही हेतु डिस्पेचर के डेस्क पर पहुँचा दी जाए।

fMLipj Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh

1– घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबिल के अनुसार सर्व संबंधित को सूचित करेगा :–

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकटतम् डॉयल 100 वेन • जिला पीसीआर, यातायात प्रभारी • निकटतम एम्बुलेंस • 108एम्बुलेंस • कंट्रोलरूम • फायर बिग्रेड • जिला आपदा प्रबंधन अधिकारी, नागरकि सुरक्षा सेनानी • थाना प्रभारी • सीएसपी/ एसडीओपी	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • एसएसपी/एसपी/ एएसपी • डीएम/एडीएम • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी (एल/ओ एस) • एडीजी (होमगार्ड एवं आपदा प्रबंधन) • पीआरओ पीएचक्यू	• डीएम/एडीए म • नगर निगम/ नगर पालिका/नग र पंचायत के मुख्य अधिकारी • जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी जिला चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी • फायर ब्रिगेड • गैस रिसाव के निकट

			स्थित अन्य केन्द्र एवं राज्य शासन के शासकीय एवं अशासकीय संस्थानों / कार्यालयों के संपर्क अधिकारी वि ोष तौर पर रेलवे, डिफेन्स, एयरपोर्ट आदि। • निकटतम मेडीकल कॉलेज, कार्यपालन यंत्री पीएचई, विद्युत कंपनी के संपर्क अधिकारी

2— प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3— घटना से संबंधित सभी अधिकारियों को पूर्व निर्धारित/परिभाषित ग्रुप मेल के माध्यम से सूचना प्रेशित करना।

4– एक बार प्रारंभिक सूचना किसी अधिकारी को प्रेषित करने के उपरांत अन्य सूचनादाताओं से प्राप्त हो रही सूचनाओं को डिस्पेचर सामान्यतः उसे निर्वाध रूप से प्राप्त करके उन पर यथोचित कार्यवाही करने की प्राथमिकता के परिपेक्ष्य में अपडेट करने के लिए बाध्य नहीं होगा। परन्तु जहरीली गैस के रिसाव के फैलाव के वारे में यदि कोई वि ाश्ट या गंभीर अपडेट है तो अतिरिक्त जानकारी जिला पुलिस अधीक्षक/कलेक्टर/एडीजी गुप्तवार्ता को सूचना देनी होगी।

5– जहरीली गैस रिसाव की घटना से सनसनी एवं भय का वातावरण निर्मित होने की संभावना रहती है। अतः डिस्पेचर स्तर पर सूचनाओं के संप्रेषण के निहितार्थ किये जा रहे वार्तालाप संवाद में उत्तेजना, आवेश रहित लहजा वनाये रखना अति आवश्यक है।

6–गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव (ऐ.सी.एस.)/प्रमुख सचिव (पी.एस.) गृह विभाग को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

QLV fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) ou d nkf;Ro

1– स्वयं गैस मॉस्क धारण करने के पश्चात् ही घटना स्थल पर शीघ्र अतिशीघ्र पहुॅचेंगे। यदि वेन में मास्क उपलब्ध नहीं है तो आसानी से केमिस्ट के दुकान से क्रय किया जा सकता है। यह उल्लेख करना समीचीन होगा कि बिना मॉस्क के जाने पर उन्हे स्वयं जहरीली गैस से खतरा हो सकता है। अतः

अपनी ड्यूटी मुस्तैदी से एवं यथासंभव बिना गैस से प्रभावित हुए करने के लिए गैस मॉस्क की व्यवस्था सुनिश्चित करें।

2– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** यदि घटनास्थल पर पहुंचने में सफल हो जाती है तो

और घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का मोटा –मोटा जायजा लेकर कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के कु ालता पूर्वक निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा। वेन प्रभारी स्टेट पीसीआर को घटना की गंभीरता/व्यापकता/प्रभाव/ जानमाल का जो नुकसान दृश्टिगोचर हो रहा हो उससे अवगत करा दे।

3– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** द्वारा घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत यदि प्रकरण के संबंध में पायी गई तथ्यपरक मैदानी स्थिति पीसीआर कंट्रोलरूम डिस्पेचर से प्राप्त जानकारी से भिन्न पायी जाती है तो **पी.सी. आर /एफ आर वेन** प्रभारी से प्राप्त तथ्यात्मक स्थिति का सम्प्रेशण/प्रसारण पीसीआर कंट्राल रूम द्वारा वस्तुनिश्ट तथ्यों के अनुसार सभी सम्बंधित को पुनः कर दिया जायेगा।

4– बड़ी मात्रा में गैस रिसाव होने की स्थिति में इससे पूर्ण दक्षता से निपटने के लिए आपदा प्रबंधन विभाग के अधिकारियों को आगे करके उपचारात्मक एवं प्रतिरोधी कार्यवाही करनी होती है। **पी.सी.आर /एफ आर वेन** के साथ उन्हें इस प्रकार से सहायता प्रदाय करनी होती है जिससे वे अपना कर्तव्य निर्वहन सुचारू रूप से कर सके। इसे दृष्टिगत रखते हुए **पी.सी.आर /एफ आर वेन** का स्टॉफ निम्नानुसार कार्यवाही करेगा :–

- हवा का रूख देखते हुए प्रभावित लोगों को सुरक्षित दिशा की ओर जाने की समझाईस ध्वनि विस्तारिक यंत्र से देंगे।
- हवा की दिशा में पड़ने वाले अभी तक के अप्रभावित क्षेत्र को भी इसी प्रकार की समझाईस देगें कि वे सुरक्षित दि ाा की तरफ ि ाफ्ट कर जाएँ।
- प्रभावित क्षेत्रों की ओर भारी यातायात आकर गैस से प्रभावित न हो इस निहितार्थ यातायात प्रभारी के आने तक यातायात डायवर्ट करें तथा प्रभारी के आने के बाद उन्हें व्यवस्था सौंप दें।

- प्रभावित हो चुके व्यक्तियों को फर्स्ट एड देकर (यदि ज्ञान हो तो) 108 एम्बुलेंस की सहायता से निकट्तम शासकीय अस्पताल / डिस्पेन्सरी पर उपचार हेतु पहुॅचायेगा।
- घटना की गंभीरता को देखते हुए यदि अन्य क्षेत्रों की **पी.सी.आर /एफ आर वेन** घटना स्थल पर पहुॅची है तो उपरोक्तानुसार सहायता प्रदान करने के उपरांत यथाशीघ्र अपने–अपने क्षेत्र में लौट जायेगी। परन्तु घटना स्थल पर आने के उपरांत उन्हें यह कि ज्ञात होता है कि, हवा की दिशा के कारण गैस उनके क्षेत्र की ओर बढ़ रही है तो वे तत्काल अपने क्षेत्र में जाकर उपरोक्तानुसार कार्यवाही करवाऐंगे। तथा कंट्रोल रूम को भी अवगत कराते रहेंगे।
- थाना प्रभारी के घटना स्थल पर आ जाने पर स्थिति का नियंत्रण उन्हें सौंपते हुए स्वयं उनकी सहायता उनके अनुरोध अनुसार करेगा।

5– घटनास्थल की वस्तुस्थिति संबंधी आंकलन से कंट्रोल रूम को अवगत करावेगा।

6– गैस रिसाव यदि सीमित जगह से संबंधित है तो बचाव व राहत के उपाय स्थानीय पुलिस सिविल डिफेंस तथा थाना क्षेत्र की मदद से वखूबी किया जा सकता है। अतः ऐसी स्थिति में प्राथमिकता पर उपरोक्त उपाय करते हुए गैस प्रभावितों को राहत पहुॅचाने के साथ–साथ प्रभावित क्षेत्रों से सुरक्षित क्षेत्र में ि ाफ्ट करने की सहायता प्रदाय की जावे।

7– घटना की विभिषिका को देखते हुए वहॉ पर राहत एवं बचाव कार्य पेशेवर दक्षता के साथ करना सर्वोच्य प्राथमिकता होती है। उसी प्रकार यह भी प्रयास करना अति आवश्यक होता है कि, घटना के संबंध में कोई झूठी अफवाहें फैलाकर रोकने से दहशत का वातावरण पैदा कर अव्यवस्था की स्थिति निर्मित कर सकता है । अतः पीसीआर प्रभारी को भी अन्य अधिकारियों की भॉति अपने–अपने सामर्थ्य के अनुसार संपर्क में आने वाले लोगों को तथ्यात्मक स्थिति से अवगत कराने के साथ–साथ किये जा रहे सुरक्षात्मक उपायों के बारे में भी सूचित करें जिसके परिणामस्वरूप स्थिति शीघ्र नियंत्रण में आ जावेगी।

8– घटनास्थल से सुरक्षित दूरी पर रहकर जनता को दूर रहने की चेतावनी देना।

9– गैस प्रभावित लोगों को आम जनता के सहयोग से उपचार हेतु रवाना करना।

10– यदि आव यक हो तो स्टेट पीसीआर/ जिला पीसीआर से अतिरिक्त संसाधन/बल शीघ्र भेजने का निवेदन करना।

11– जिन क्षेत्रों से जनता पलायन कर चली गई हो उन क्षेत्रों में उनकी संपत्ति की देख–रेख / सुरक्षा की दृष्टि से पुलिस पेट्रोलिंग की जाए।

12– गैस प्रभावित क्षेत्र में यदि डॉयल 100 स्टॉफ रहता है तो उस स्टॉफ को ड्यूटी से छूट प्रदान करने अथवा अन्य स्टाफ की ड्यूटी लगाने संबंधी नीति निर्धारण करना होगा।

13– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** के सभी अधिकारी / स्टॉफ अपने हावभाव तथा संवाद के लहजे को संवेदनशील रखते हुए जनता से ि ाष्ट एवं विनम्र ढंग से बातचीत करेंगे ताकि आपदा की इस घड़ी में उनकी भावनाऍ आहत नहीं हो और उनको यह संदेश भी जा सके कि शासन एवं प्रशासन तंत्र उनके बचाव एवं सहायता हेतु पूर्णरूप से उनके साथ है।

<u>QhMcd&24 ?kV LVV ihlhvkj ,o f k¶V fujh{kd d nkf;Ro</u>

1– जहरीली गैस रिसाव से होने वाली संभावित जनधन की हानि के परिपेक्ष्य में यह अत्याव यक है कि, पीसीआर तंत्र की कार्यवाही की गति एवं गुणवत्ता ऐसे स्तर की हो जिससे प्रभावित क्षेत्रों में राहत एवं बचाव कार्य अविलंब प्रारंभ किया जा सके। इसलिए ऐसी सूचना कॉल लेने वाले ऑपरेटर के पास आने पर यह प्रभारी निरीक्षक के संज्ञान में लायी जावेगी।

2– जहररीली गैस रिसाव जैसे गंभीर आपदा की स्थिति में पीसीआर प्रभारी ि ाफ्ट निरीक्षक कॉल लेने वाले ऑपरेटर एवं डिस्पेच डेस्क ऑपरेटर के कार्य पर तत्काल प्रभाव से सतत् पर्यवेक्षण करके इस आपदा के बारें में सभी संबंधित अधिकारियों को सूचना का सम्प्रेशण/प्रसारण सुनि चित करायेंगा।

3– वरिष्ठ अधिकारियों से निरीक्षक स्वयं भी संवाद कर उन्हें घटना की गंभीरता से अवगत करायेगा।

4– घटना स्थल की ओर प्रस्थान करने वाली **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को यह निर्देश देगा कि जहरीली गैस से स्वयं की रक्षा हेतु सभी गैस मॉस्क लगाकर ही जायेंगे। यदि मॉस्क उनकी गाड़ी में उपलब्ध नहीं है तो इसे निकट्तम केमिस्ट से क्रय कर लगाकर घटना स्थल पर जायेंगे ताकि जहरीली गैस से आकस्मिक एक्सपोजर से वे स्वयं ही अस्वस्थ होकर कर्तव्य के लिए अनुपलब्ध हो जायेंगे।

5– घटना स्थल के क्षेत्र वि ोष की **पी.सी.आर /एफ आर वेन** के अतिरिक्त अन्य क्षेत्रों से आयीं पीसीआर वेन्स की गतिविधियों की मॉनीटिरिंग इस उदद् य से करेगा कि यदि गैस का फैलाव हवा की दिशा के कारण इनके क्षेत्रों की ओर बढ़ रहा है अथवा संभावित है तो वे शीघ्र अतिशीघ्र अपने क्षेत्र की आबादी को सचेत करके सुरक्षित स्थानों की ओर समय पर शिफ्ट कर जाऍ।

6– गंभीर गैस रिसाव की घटना में राहत / बचाव कार्य के लिए आपदा प्रबंधन ऑथोरिटी के कार्यदल सक्रिय हो जाने पर पीसीआर तंत्र के जरिए

यदि कोई संदेश कुछ अधिकारियों को संप्रेषित किया जाना है तो जिला पुलिस अधीक्षक के निर्देश पर तदानुसार सहयोग/ सहायता प्रदान करना।

7– प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीड़बेक ली जावेगी।

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है।
- पुलिस द्वारा पंचनामा व पीएम कराने, घायलों की एमएलसी कराने में द ाई गई तत्परता से संतुश्ट है या नहीं ?
- पुलिस द्वारा घायलों को भीघ्र चिकित्सा सुविधा उपलब्ध कराने हेतु की गई कार्यवाही से संतुश्ट है या नहीं ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?
- उपरोक्त फीडबेक आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

8– व्यापक स्तर के गैस रिसाव एवं कुप्रभाव की स्थिति में उपरोक्त समीक्षा के आयाम नि चत रूप से बदल जायेंगे और इसके लिए जिला स्तरीय समीक्षा ही सार्थक जानकारी प्रदान करेगी । जिला आपदा राहत प्रबंधन टीम द्वारा इस निहितार्थ आव यक कार्रवाई की जाती है जिसके निश्कर्श सभी संबंधितो को आव यक कार्रवाई हेतु संसूचित किये जाते है।

<u>QhMcSd&72 ?kVs LVsV ihlhvkj iHkkjh Mh,lih ds nkf;Ro</u>

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगी :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?
- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या सीएसपी, डीएसपी,एसडीओपी / थाना प्रभारी /जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या बाधाएँ/समस्याएँ आयी ?
- घटना से निपटने के लिए जिले में पुलिस को किन–किन अतिरिक्त संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि ाक्षण की आव यकता है ?यदि हॉ तो स्तर व प्रि ाक्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओं की जानकारी आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति ात प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

5– साधारण गंभीरता की घटना होने की स्थिति में उपरोक्तानुसार समीक्षा की जाना उचित है। परंतु व्यापक स्तर के गैस रिसाव एवं कुप्रभाव की स्थिति में उपरोक्त समीक्षा के आयाम नि चत रूप से बदल जायेंगे और इसके लिए जिला स्तरीय समीक्षा ही सार्थक जानकारी प्रदान करेगी । जिला आपदा राहत प्रबंधन टीम द्वारा इस निहितार्थ आव यक कार्रवाई की जाती है जिसके निश्कर्श सभी संबंधितो को आव यक कार्रवाई हेतु संसूचित किये जाते है।

ftyk dVky :e }kjk dh tku okyh dk;okgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर वेन**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि घटनास्थल पर उपयोग हेतु आव यक संसाधन यथा ीघ्र उपलब्ध हो सकें।
- अस्पताल मे जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- घटनास्थल पर भीघ्र अतिरिक्त बल एवं संसाधन उपलब्ध कराने हेतु समन्वय रखना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानीटरिंग करना।

3–राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम से यदि प्रकरण का प्रसारण मैदानी स्थिति में भिन्न हो तो जिला कंट्रोल रूम इस संबंध में तत्काल उक्त तथ्य स्टेट

पीसीआर के संज्ञान में लायेगा ताकि राज्यस्तरीय कंट्रोल रूम द्वारा सभी संम्बंधितों को पूर्व प्रसारण के अनुक्रम में सं ाोधित प्रसारण किया जा सके।

4– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

5– प्रकरण में पालन होने तक मानीटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

6– आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

7– वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ाानुसार आगामी कार्रवाई करते रहेंगे।

Fkkuk dh ekckby }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना।

2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर प्रभारी से घटना का विवरण का प्राप्त कर उनकी सहायता करना एवं उन्हें यथा ीघ्र भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।

3– घटना की गंभीरता की स्थिति में **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को भी सहायता हेतु तब तक रोक लेना तब तक अतिरिक्त संसाधन घटनास्थल पर उपलब्ध नहीं हो जाते ।

4– वरिश्ठ अधिकारियों के घटनास्थल पहुंच जाने के उपरांत उनके मार्गद ान में दिये गये दायित्वों का तत्परता से निर्वहन करना।

lacaf/kr Fkkus d Fkkuk izHkkjh d drZO;

जहरीली गैस रिसाव की गंभीर आपदा की स्थिति से निपटने के लिये राज्य आपदा प्रबंधन अथारिटी एवं जिला आपदा प्रबंधन अथारिटी द्वारा राहत एवं बचाव कार्य के लिये पूर्व से ही एक कार्य योजना तैयार कर रखी होती है। ऐसी घटना होने पर इसे क्रियांवित करन के लिये जिला कलेक्टर की अगुवाई में विभिन्न विभागों द्वारा अपनी भूमिका निभानी होती है। पुलिस के लिए भी इसमें एक वि श्ट् भूमिका निभाया जाना निर्धारित है। इसके कु ाल निश्पादन के लिये पुलिस अधीक्षक के पर्यवेक्षण में फील्ड आफीसर

को निर्दे ाानुसार कार्यवाही करना होती हैं। इस कार्य योजना को तत्काल प्रभाव से क्रियांवित होने से पूर्व थाना प्रभारी द्वारा पीसीआर वेन की सहायता से नियमानुसार प्राथमिकता उपाय करना चाहिये।

1– घटना की सूचना मिलने पर तत्काल घटनास्थल पर बल के साथ रवाना होना चाहिये। यदि फर्स्ट रिस्पांस टीम के पास गैस मास्क उपलब्ध नहीं हो तो उन्हें बाजार से गैस मास्क क्रय कर लेना चाहिये तथा घटनास्थल पर अविलंब पहुंच कर बचाव एवं राहत कार्य में योगदान देना चाहिये। यदि वह थाने के क्षेत्राधिकार में कहीं अन्यत्र कार्यरत हो तो प्राथमिकता के आधार पर स्वयं घटनास्थल पहुंचे व अन्य अधिकारी को अन्य स्थान पर भेंजे। यदि थाना प्रभारी अवका ा पर या कही दूरस्थ जिले से बाहर हो तो उनके स्थान पर थाने पर उपलब्ध वरिश्ठ अधिकारी जिसके पास थाना का प्रभार हो, वह अधिकारी वि ोश पहलकर स्वयं उपलब्ध संसाधनों के साथ घटना स्थल पहुंचेगा।

2– घटनास्थल पर प्रभावित व्यक्तियों को गैस के प्रवाह हवा की दि ाा को घ्यान में रखते हुए सुरक्षित स्थलों की ओर जानने की समझाई ा देना चाहिये।

3– घटना स्थल पर पहुंच कर स्टेट पीसीआर(डायल–100 वेन) प्रभारी से मिल कर हालात समझना व अग्रिम कार्यवाही हेतु प्रकरण अपने हाथ में लेकर स्टेट पीसीआर(डायल–100वेन) को यथा ाीघ्र मुक्त करना ताकि वह अन्यत्र पीसीआर ड्यूटी के लिये उपलब्ध हो सके।

4– यदि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** से कुछ समय तक और सहायता की अपेक्षा हो तो तदानुसार स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन कर अल्प समय के लिए सहायता प्राप्त कर सकते है।

5– यदि थाना प्रभारी घटना स्थल पर पूर्व से उपस्थित हो तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** उनके बाद घटना स्थल पर पहुंचे तब भी उपरोक्त कंडिका (4) के अनुसार अल्प समय के लिए स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** की सहायता प्राप्त करने हेतु स्टेट पीसीआर प्रभारी से निवेदन किया जा सकता है।

5– थाना प्रभारी यह प्रयास करे कि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** को भीघ्र से भीघ्र मुक्त कर दे ताकि स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** अन्य कॉल पर रवाना हो सके।

6– गैस की दि ाा के अनुसार उसकी रेंज में आने वाले अन्य संभावित क्षेत्रों की जनता को भी भीघ्रता ीघ्र सुरक्षित स्थल की ओर ि ाफ्ट करने हेतु पीए सिस्टम पर समझाई ा देना चाहिये।

7– यदि घटना से प्रभावित क्षेत्र में कोई स्कूल या संस्थान को बंद कर उनकी सक्रिया सहायता से उन्हें सुरक्षित स्थान पर जो कि कोई दूसरा स्कूल भी हो सकता है या किसी कार्यालय का प्रांगण भी हो सकता है, में ि ाफ्ट करना चाहिये ताकि उनमें अभिभावक बच्चों विधार्थियों को सुरक्षात्मक रूप से वहां से ले जा सके।

8– जो व्यक्ति प्रभावित हो चुके है, उनके उपचार हेतु 108 एम्बुलेंस एवं उपलब्ध निजी वाहनों की सहायता से उन्हें निकट्तम भाासकीय अस्पताल भेजा जा सके।

9– घटना से संबंध में झूठ तथा बडा चढ़ा कर अफवाहें से भय का वातावरण उत्पन्न न हो इस योजनार्थ अपने ध्वनि विस्तारक यंत्र से तत्थायत्मक स्थिति तथा किये जा रहे उपायों से अवगत कराते हुए उन्हें व बचाव/राहत कार्यो में सहयोंग की अपील की जावे।

10– जब तक आपदा प्रबंधन की मुख्य कार्यदलों के आगमन तक पुलिस अधिकारियों के निर्दे ाानुसार घटना के संबंध में थाने में सभी औपचारिक लिखा पड़ी निर्धारित प्रपत्र अनुसार इस प्रकार से की जावे ताकि घटना से संबंधित सभी प्रकार से प्रभावित होने का समुचित विवरण आ जाए और जिसके आधार पर प्रभावित व्यक्तियों अथवा उनके परिजनों को भाासन की विभिन्न योजनाओं के अतर्गत राहत/मुआवजा की पात्रता बनेगी। अतः इस रिकार्ड को सावधानी पूर्वक सभी सुसंगत बनाया जावे।

11– घटना यदि अल्प प्रभाव एवं फैलाव से संबंधित है तो थाना प्रभारी पीसीआर/एम्बुलेंस/सिविल डिफेंस तथा स्थानीय लोगों की सहायता से ही नियंत्रित की जा सकती हैं। अतः ऐसी गंभीर घटनाओं की स्थिति में

जिलास्तर के कार्य दल के आने के पूर्व ही अपना–अपना दायित्व निर्वहन किया जावे।

12– प्रभावित क्षेत्र के लोगों से संवेदन ील एवं ि ाश्ट लहजे में संवाद करेंगे ताकि गम्भीर आपदा की इस घड़ी में उन्हें यह महसूस की जिला पुलिस एवं प्र ाासन उनके बचाव एवं राहत कार्य में पूर्ण मनोयोग से उनके साथ हैं

13– प्रभावित क्षेत्रों को जहरीली गैस से बचाने के लिए लोगों को विनम्र परन्तु दृढ़ लहजे में समझाई ा देगा। अपील करेगा। ताकि अपनी सम्पत्ति की रक्षा के लोभ में स्वयं एवं परिजनों की जान/स्वास्थय का खतरा मोल न ले लें।

14–प्रभावित क्षेत्र लोगों को सुरक्षित स्थानों पर ि ाफ्ट करने के लिए प्रेरित करने के निहितार्थ वह उन्हें अवगत करायेगा कि उनके रिहाय ाी इलाके में पुलिस ग त की व्यवस्था की जा रही है। अति ाीघ्र सुनि ि चत भी करेगा ताकि ऐसे लावारिस रिहाय ाी क्षे़त्रों में असामाजिक/अपराधी तत्व चोरी लूट की घटनाऍ नहीं कर सके।

15–प्रभावित क्षेत्र में अभिभावकों से बिछुडें पाये गये बच्चों को संरक्षण प्रदान करते हुए उन्हें उनके अभिभावकों से मिलवाने की कार्यवाही भी करेगा। इस हेतु स्थानीय नागरिकों का जन सहयोग श्रेयसकर होगा।

16– वरिश्ठ अधिकारियों के घटनास्थल पर पहुंच जाने पर उनके द्वारा दिये गयें कर्तव्यों का अनुपालन उनके निर्दे ाानुसार तत्परता से करें ताकि बचाव एवं राहत कार्य में पुलिस विभाग का योगदान अपेक्षित मुस्तैदी एवं गुणवत्ता पूर्ण दिया जा सकें।

<u>Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;okgh</u>

1– घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तो प्रथम सूचना रिर्पाट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर का असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेंल/व्हाटसएप से सीएसपी/एसडीओपी/एसपी/एएसपी/डीआईजी/आईजी/एडीजी सीआईडी को भेजना।

3– ऐसी घटना में जहरीली गैस के प्रभाव से कुछ व्यक्तियों के हताहत होने की प्रबल सम्भावना रहती है। व्यापक पैमाने पर हताहत होने की द ा में जिला स्तरीय आपदा प्रबंधन दल द्वारा हताहतों के यथोचित उपचार का दयित्व पूर्व से ही निर्धारित रहता है जिसके आधार पर स्वास्थय विभाग के अधिकारी इन दायित्वों का पालन करते है। परंतु साधारण स्तर की घटना होने पर प्रभावित व्यक्तियों के उपचार के लिये थाने द्वारा वि ोश पहल करके उन्हें अस्पताल की सुविधाओं का लाभ यथा ीघ्र प्रदान करने हेतु योगदान दिया जाना चाहिये ताकि प्रभावितो के एमएलसी / ईलाज प्रक्रिया ं यथा ीघ्र प्रारंभ हो सके।

4– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति, पीएम रिपोर्ट, एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

5– घटनास्थल से अतिरिक्त बल/संसाधनों की मांग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटनास्थल के लिए रवाना करना।

6– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

7–वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ानुसार वैधानिक कार्रवाई को दक्षतापूर्ण अभिलेख बद्ध करना।

lh,lih@,lMhvkih ds drZ0;

जहरीली गैस रिसाव की गंभीर घटना से कुशलता पूर्वक निपटने के लिए राष्ट्रीय राज्य एवं जिला स्तर पर पूर्व से सुपरिभाषित कार्य योजनाऍ तैयार

रहती हैं। ऐसी किसी त्रासदी के घटित होने पर कार्य योजना को क्रियान्वित करने हेतु विभिन्न विभागों की भूमिका विस्तार से रेखांकित की गई है। जिला कलेक्टर की अगुवाई में क्रियान्वित की जाने वाली इस योजना में पुलिस की एक अहम भूमिका रहती है। परन्तु इस योजना को क्रियान्वित करने में सभी संबंधित विभागों में समन्वय स्थापित करके विभिन्न कार्य दलों द्वारा उनकी कार्यवाही करने में कुछ समय लगना स्वाभाविक हैं। इस अवधि में पुलिस को सभी आपदा स्थितियों की तरह इसमें भी प्रथम जिम्मेंदार की भूमिका सक्रियता से निभाते हुए त्रासदी से होने वाल जन–धन की हानि को यथासंभव रोकने/कम करने के प्रयास करने होते हैं। इस उददेश्य की पूर्ति हेतु स्थानीय पुलिस को निम्नानुसार कदम प्राथमिकता के आधार पर उठाने चाहिए :–

1–घटना स्थल पर शीघ्रताशीघ्र पहुॅच कर प्रभावित लोगों को उपचार हेतु शासकीय अस्पताल में 108 एम्बुलेंस एवं अन्य उपलब्ध साधनों से पहुॅचाना/ घटना स्थल पर पहुॅचने के पूर्व पुलिस कर्मी अपने चेहरे पर गैस मॉस्क जरूर लगावें ताकि बचाव कार्य करते समय वे गैस से कम से कम प्रभावित होकर अपने कर्तव्य का निर्वहन सुचारू रूप से कर सकें।

2–गैस के फैलने कि दिशा का ध्यान रखते हुए प्रभावित जनता को सुरक्षित स्थान पर अंतरण करें।

3–गैस के फैलाव से प्रभावित होने वाले संभावित अतिरिक्त क्षेत्र के लोगों को सचेत कर सुरक्षित स्थानों पर जाने में सहायता करें।

4–घटनास्थल पर कोतूहलव ा एवं अन्य कारणों से आने वाले लोगों के यातायात पर इस प्रकार से नियंत्रण करें कि इसके फलस्वरूप राहत एवं बचाव कार्य मे कोई बाधा नहीं आ सके।

5–घटना के संबंध में झूठी अफवाहों के खण्डन की कार्यवाही तथ्यात्मक जानकारी देकर की जावे। ताकि भय का वातावरण निर्मित नहीं हो और बचाव कार्य सुचारू रूप से चलाया जा सकें

6–सीएसपी को तत्काल घटनास्थल पर पहुॅचकर स्थानीय पुलिस/ यातायात प्रभारी / 108 एम्बूलेंस/फायर ब्रिगेड़ उपायों को क्रियान्वित करने के लिए अपनी सक्रिय भूमिका सूझ–बूझ से निभाना चाहिये। उपरोक्त

प्राथमिक उपाय करने के दौरान आपदा राहत के विनिर्दिष्ट कार्यदल उपलब्ध हो जायेंगे। उसके पश्चात् वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देशन में पुलिस को अपने दिए गये दायित्यों के अनुसार कर्तव्य निर्वहन करना चाहिए।

7–घटना के संबंध में क्षेत्राधिकार के थानों में घटना का पूर्ण विवरण जन–धन की हानि सहित लिखापढ़ी में रिकार्ड कर दें । इस हेतु क्षेत्राधिकार के थाना प्रभारी का सत्‌त मार्गदर्शन प्रदान करें। इसी रिकार्ड के आधार पर ही प्रभावित व्यक्तियों एवं परिजनों को शासन एवं बीमा एजेन्सियों से राहत/ व्यय राशि की प्राप्ति हो सकेगी। अतः इस ओर विशेष ध्यान देना चाहिए और तैयार किये गये रिकार्ड की स्वयं पूरक रिपोर्ट सभी संबंधित व्यक्तियों को निर्धारित नियमों के अंतर्गत उपलब्ध करा देना चाहिए।

ifyl v/kh{kd dk drZ;

जहरीली गैस रिसाव की गंभीर घटना में ऐसे केमीकल के लिए बनाये गये गौदाम/डिपो अथवा उनके परिवहन अथवा किसी कारखाने में जिनको इस्तेमाल करके किन्ही उत्पादों के निर्माण की प्रक्रिया में कोई त्रृटि होने पर घटित हो सकती है। इसका प्रभाव सामान्य से होकर तीव्र जनसाधारण के लिए हो सकता है। सड़क एवं रेल परिवहन के दौरान रिसाव की मात्रा सीमित होने की संभावना होती है। अतः इस हेतु समुचित प्रतिरोधी उपाय स्थानीय स्तर पर उपलब्ध पुलिस एवं प्रशासन के संस्थानों से इस समस्या का निदान किया जा सकता है। इस हेतु स्थानीय थाना प्रभारी एवं संबंधित सीएसपी /एसडीओपी को किये जाने वाले उपायों से अवगत रहना होगा। चूँकि जहरीले रसायनों के औद्योगिक एवं वैज्ञानिक उपयोग हेतु परिवहन होना एक सामान्य प्रक्रिया है। अतः दुर्घटना / लापरवाही इनसे होने वाले रिसाव से संभावित नुकसान पर कैसे नियंत्रण किया जाये यह सभी उपाय थाना प्रभारी तथा सीएसपी को आना चाहिए। इन उपायों की जानकारी अल्पकालीन प्रि ाक्षण के कार्यक्रमों में प्रदान की जा सकती है। राज्य

आपदा प्रबंधन द्वारा संचालित प्रि ाक्षण कार्यक्रमों में पुलिस अधीक्षकों को रोटेशन से अपने स्टाफ की ट्रेनिंग कराते रहना चाहिए ताकि वास्तविक घटना की स्थिति में वे उपयोगी भूमिका निभा सके। गंभीर घटना से निपटने के लिए प्रत्येक जिले में एक कार्य योजना/ आपदा प्रबंधन अथॉरिटी के तत्वाधान में क्रियान्वित की जाती है इसमें विभिन्न विभागों द्वारा जिला डीएम व जिला एसपी की अगुवाई में सभी आवश्यक संसाधनों का उपयोग करते हुए निम्नानुसार कदम उठाये जाने चाहिए :–

1 – बचाव एवं राहत कार्य में लगने वाले कर्मियों को स्वयं को जहरीली गैस से सुरक्षा के उपायों/ संसाधनों से सुसज्जित कर (मॉस्क लगाना/ऑक्सीजन की उपलब्धता आदि) का ध्यान रखते हुए तत्काल प्रभावित क्षेत्र में पहुॅचकर बचाव कार्य चालू करना।

2 –प्रभावित व्यक्तियों को उपचार हेतु शीघ्रताशीघ्र शासकीय अस्पताल पहुॅचाना। घटनास्थल पर ही प्राथमिक उपचार करने के लिए जिला कलेक्टर से समन्वय करके एक चिकित्सा दल घटना स्थल पर उपलब्ध कराना।

3 –गैस फैलने की दि ाा जो कि मुख्यतः हवा के प्रभाव की दिशा पर निर्भर करती है को ध्यान में रखते हुए पूर्व निर्धारित स्थलों पर प्रभावितों को पहुॅचाना।

4 –प्रभावित होने वाले अतिरिक्त संभावित क्षेत्रों के लोगों को सुरक्षित स्थानों पर अंतरित करना।

5 –सुरक्षित स्थलों पर अंतरित किये गये लोगों की कॉलोनी में समुचित गस्त व्यवस्था करना ताकि चोर / उठाईगीर / अन्य असामाजिक तत्व चोरी, लूट, आगजनी की घटनाऍ करने का अवसर न पा सके। ऐसे तत्वों के विरूद्ध कड़ी कार्यवाही करने से ही इस प्रकार की घटनाओं के होने एवं पुनरावृत्ति पर प्रभावी अंकुश लगाया जा सकता है। इस व्यवस्था की जानकारी सुरक्षित स्थानों पर अंतरित किये गये लोगों को भलीभॉति पहुॅचाने से न केवल अपनी संपत्ति की सुरक्षा के वारे में आ वस्त हो सकेंगे, बल्कि राहत एवं बचाव कार्य में भी उनसे भरपूर सहयोग प्राप्त हो सकेगा।

6 –पुलिस अधीक्षक को इसी प्रकार की सुरक्षा व्यवस्था सुरक्षित स्थलों पर अंतरित किये गये लोगों के लिए भी की जाना चाहिए ताकि राहत एवं बचाव कार्य सुचारू रूप से संचालित होते रहें।

7 –घटना स्थल की ओर कोतुहलवश एवं असंबंधित कारणों से जाने वाले लोगों से अव्यवस्था फैलने / राहत कार्य में बाधा आने के साथ–साथ स्वयं को भी गैस प्रभावित होने की संभावना रहेगी। अतः यातायात नियंत्रण इस दृश्टि से कराया जाए कि घटना स्थल पर ऐसे लोग न पहुॅच पायें एवं राहत एवं बचाव कार्य से संबंधित अधिकारी निर्वाध रूप से आवागमन कर सकें।

8 –घटना के संबंध में झूठी अफवाहों के फैलने से दहशत का माहौल निर्मित होने की पूरी संभावना रहती है जिसे रोकने के लिए लोगों को तत्थायत्मक स्थिति से अवगत कराते हुए बचाव एवं राहत कार्य के योगदान देने के लिए अपील कर प्रोत्साहित करना चाहिए। पुलिस के वाहनों पर पी0ए0 सिस्टम से भी लोगों को वस्तुस्थिति से नियमित अंतराल पर अवगत कराकर उन्हें सुरक्षा हेतु किये जा रहे उपायों के बारे में आश्वस्त किया जा सकता है। जिला कलेक्टर से समन्वय कर जिले के पीआरओ की सेवाओं का उपयोग किया जाना चाहिए।

9 – घटना के कवरेज हेतु इलेक्ट्रॉनिक/ प्रिंट मीडिया के प्रतिनिधी भी घटना स्थल पर पहुॅचने का प्रयास करेंगे चूॅकि वे उनके महत्वपूर्ण दायित्वों में आता है। इसलिए जिला कलेक्टर से समन्वय कर पी0आर0ओ0 के माध्यम से इनके द्वारा घटनास्थल के यथोचित कवरेज की सुविधा प्रदान करें।

10 –गंभीर घटना की स्थिति में यह संभव है कि, भगदड़ में अथवा गैस से प्रभावित होने के फलस्वरूप कुछ बच्चे अपने परिजनों से बिछड़ भी सकते हैं। ऐसे बच्चों की देख–रेख जिला कलेक्टर के माध्यम से नारी/ बाल कल्याण केन्द्र विभाग के अधिकारियों के द्वारा कार्यवाही की जावे। परन्तु जब तक वास्तविक परिजनों की पहचान स्थापित न हो जावे तव तक बच्चे उन्हें न सौंपे। ऐसे बच्चों को परिजनों को सौंपने से पूर्व समुचित लिखा पढ़ी का रिकार्ड भी अव य तैयार कर लेना चाहिये।

11 –गैस रिसाव की स्थिति से निपटने के लिए स्थानीय स्तर पर उपलब्ध संसाधन अपर्याप्त होने की दशा में डीएम के माध्यम से राज्य ऑथोरिटी से प्राप्त किये जाते हैं। परन्तु अतिरिक्त पुलिस बल की आवश्यकता के बारे में पुलिस अधीक्षक स्वयं पीएचक्यू से आवश्यक अतिरिक्त बल की उपलब्धता सुनि चत करें। इस प्रकार से प्राप्त होने वाले अतिरिक्त पुलिस बल को भेजने के लिए संबंधित अधिकारियों को यह भी सूचित कर दें कि उन्हें मॉस्क इत्यादि उपलब्ध करावे ताकि गैस रिसाव के बचाव से सुसज्जित होकर जावें।

12 –घटना के संबंध में क्षेत्राधिकार एक या उससे अधिक थानों में जॉच कार्यवाही की लिखापढ़ी औपचारिक रूप से करना बैधानिक दायित्व हैं बड़े पैमाने पर हुई ऐसी दुर्घटना जिसमें तोड़फोड़ (सबोटेज) की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता, की जॉच बारीकी से अपेक्षित पेशेवर दक्षता से की जाने के लिए आवश्यक है कि इसका जॉच अधिकारी विवेचना में दक्ष कोई अनुभवी डीएसपी रखा जावे। यदि स्थानीय स्तर पर ऐसा अधिकारी उपलब्ध नहीं है तो पीएचक्यू से अनुरोध कर सीआईडी अथवा किसी अन्य शाखा से प्राप्त किया जावे जिसकी अगुवाई में एक जॉच दल बनाकर स्थानीय थाने के अधिकारियों की सहायतार्थ लगाया जावे।

13 – जॉच के आधार पर ऐसा स्वयं पूरक विवरण तैयार किया जावे जिसमें घटना के सभी पहलुओं का समावेश हो जिसमें हताहत होने वाले व्यक्तियों का विवरण उनकी पहचान भलीभॉति स्थापित करते हूए शामिल किया जावे।

14 –राहत एवं मुआवजा/व्यय को प्राप्त करने हेतु प्रभावित लोगों का विवरण उनके परिजनों एवं संबंधित एजेन्सियों कार्यालयों को शीघ्र उपलब्ध कराया जावे ताकि उन्हे पात्रता अनुसार वित्तीय राहत / अनुदान यथाशीघ्र प्राप्त हो सके।

15 –हताहतों की मेडिको लीगल परीक्षण के आधार पर ही समुचित जॉच शासकीय चिकित्सक से कराई जाए ताकि हताहतों के मृत होने अथवा घायल होने के कारणों की सटीक जानकारी रिकार्ड पर उपलब्ध हो सके। यहॉ यह उल्लेख करना उचित होगा कि एमएलसी मरीज के इन

प्रतिवेदनों के आधार पर ही हताहतों को जहरीली गैस रिसाव घटना से जोड़ा जा सकता है एवं देय राहत की पात्रता तभी प्राप्त होगीं। अतः यह जानकारी सावधानी से तैयार करायी जाये ताकि राहत वितरण/प्राप्ति के समय किसी विवाद की स्थिति निर्मित होने की संभावना कम से कम से रहें।

16 –बड़े पैमाने पर होने वाले जन–धन की हानि में से संबंधित जहरीली गैस के रिसाव की दुर्घटना की विस्तृत जॉच जन महत्व का विषय वस्तु होने के कारण सामान्यतः न्यायिक जॉच आयोग द्वारा भी संस्थित की जाती है इसके लिए पुलिस विभाग से भी काफी जानकारी प्रदान की जानी होती है। अतः पुलिस अधीक्षक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि घटना से संबंधित सभी लिखापढ़ी औपचारिक रूप से विधिसम्मत प्रपत्र में तैयार की जावे। जो आयोग को यथासंभव उपलब्ध कराई जा सके। अतः पुलिस अधीक्षक को स्वयं तथा अपने वरिश्ठ राजपत्रित अधिकारी सहायक के माध्यम से इस कार्य का पर्यवेक्षण करते रहना चाहिए।

17–प्रत्येक प्रकरण में 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर आंतरिक वेब पोर्टल को अपडेट करावेंगे।

18–अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद िन देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

19–प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे किः–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी बदलाव/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।

- यदि बदलाव/अपडेट की आव यकता है तो उसे उचित स्तर में निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे।

20– ऐसी गंभीर घटनाओं उत्पन्न स्थिति से निपटने के प चात पुलिस अधीक्षक को अपने सहयोगी अधिकारियों के साथ मिलकर यह समीक्षा भी करनी चाहिये कि इस प्रकार की घटनाओं से संतोंशजनक ढंग से तत्परता पूर्वक निपटने के लिये जिला पुलिस के पास किन संसाधनों की असाधारण कमी पाई गई । इस समीक्षा के आधार पर ऐसी व्यवस्था, पुलिस मुख्यालय से समन्वय करके, स्थापित करनी चाहिये जिसके फलस्वरूप इस प्रकार की घटना होने पर प्रथम उत्तरदाता/कार्यदल होने पर बांछित संसाधनों की उपलब्धता भीघ्र अति ीघ्र सुलभ हो सके और प्रारंभिक राहत एवं बचाव कार्य प्रभावी ढंग से चलाया जा सकें।

<u>22</u>
DIAL-100
SOP

vU; foHkkxksa ls lacaf/kr lwpuk

(INFORMATIONCALL RELATED TO DEPARTMENT OTHERTHAN POLICE)

जन साधारण को विभिन्न शासकीय विभागों एवं उसके सार्वजनिक उपक्रमों द्वारा प्रदाय की जाने वाली आम जीवन के लिए अत्याव यक सेवाओं के विरूद्ध असंतोष/ शिकायत होना सामान्य घटना है। उदाहरणार्थ– पेयजल, घरेलू बिजली, सार्वजनिक स्वच्छता , सड़कों पर खतरनाक गड्डे, बिजली के तारों का खतरनाक ढंग से लटकना, शासकीय डिस्पेंसरी/ औषधालयों में चिकित्सक नहीं आना, दूध,राशन सार्वजनिक परिवहन आदि के अभाव में उनके सामान्य जीवन यापन एवं दिनचर्या बाधित होती है। इसके परिणामस्वरूप बच्चों के स्कूल जाने, शासकीय/ निजी कार्यालयों/ व्यवसाय पर जाने वालों, रोगी व्यक्तियों की तत्काल चिकित्सीय देख–रेख आदि में भारी असुविधा होना/ रूकावट आना स्वाभाविक है। इन सभी विभागों ने शनैःशनैः जनशिकायत निवारण/ सेवाकेन्द्र खोलकर जनता की समस्याओं के त्वरित निवारण हेतु कदम उठाये हैं। अभी भाासन ने मुख्यमंत्री हेल्प लाईन भी प्रारंभ की है जिस पर कोई भी व्यक्ति किसी भी विभाग की ि ाकायत दर्ज करा सकता है। परन्तु स्टॉफ की कमी एवं कतिपय तकनीकी कारणों जिसमें सप्लाई चेन मेनेंजमेंट (आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन) भी शामिल है, के कारण जनता द्वारा की गई शिकायत का निवारण करने में विलंब हो सकता है। इस प्रकार की स्थिति नियमित रूप से निर्मित होने की स्थिति में जनता का असंतोष आक्रोश का रूप लेकर कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित कर सकता है। इससे निपटने के लिए पुलिस को ही सबसे पहले प्रदर्शन स्थल पर पहुॅच कर उनके

आक्रो ा का सामना करना पड़ेगा ताकि शासन/ प्रशासन की ओर से अपेक्षित किसी संवेदनशील प्रतिक्रिया/ हस्तक्षेप/ निवारात्मक त्वरित कार्यवाही के अभाव में ऐसा आक्रोशित जनसमूह आवेश में आकर सार्वजनिक /निजी संपत्ति को क्षति पहॅुचाने लगता है। इस प्रकार के जन– आक्रो ा का मुख्य उद्देश्य अपनी चिरकालीन समस्याओं की ओर ध्यान आकर्षित करके इनके अविलंब निवारण होता है। जन विरोध प्रदर्शन की ऐसी घटनाएॅ कानून–व्यवस्था की गंभीर स्थिति उत्पन्न नहीं कर पाये और ना ही हिंसक रूप लेकर जन–धन की हानि की स्थिति उत्पन्न कर पाये, इसके लिए पीसीआर तंत्र को विरोध प्रदर्शन से पूर्व जनसेवाओं के विरूद्ध शिकायत / असंतोश से संबंधित आने वाले कॉल/सूचनाओं को गंभीरता से लेते हुए इनके त्वरित समाधान के लिए निम्नानुसार कार्यवाही करना चाहिए ।

vkijVj Lrj ij dh tku okyh dk;okgh

1– फोन करने वाले कॉलर से उसकी स्वयं की जानकारी– नाम,पता, घटनास्थल की यथासंभव सटीक लोके ान तथा वेब पोर्टल की डाटा एण्ट्री फार्म अनुसार जानकारी प्राप्त कर डाटा एन्ट्री करना।

2–सूचना देने वाले से घटना से संबंधित सुसंगत अतिरिक्त ब्यौरा/जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करना, घटना में यदि कोई मृत/घायल होने या संपत्ति का नुकसान या आगजनी या सार्वजनिक संपत्ति के नुकसान की जानकारी लेंना ।

3– उक्त कॉल को आपरेटर, मॉनीटर स्क्रीन पर डिस्पेचर को ट्रांसफर कर देगा।

4– प्रेस/मीडिया को सूचना देने के संबंध मे यह सुझाव श्रेयस्कर होगा कि पीसीआर ऑपरेटर केवल घटना के संबंध में संक्षिप्त जानकारी व पीसीआर वेन घटनास्थल के लिए रवाना करने की जानकारी मीडियाकर्मी द्वारा अनुरोध करने पर प्रदान कर देगा। यह जानकारी इस निहितार्थ भी दी जायेगी जिससे जन साधारण में यह संदे ा भी चला जाये कि आम

जन की मूलभूत सुविधाओं से सम्बंधित समस्या के विरूद्व प्रद र्िन कर रहें नागरिकों की समस्या के समाधान हेतु एवं प्रद र्िन, धरना,रास्ता रोको, आदि जनविरोध से उत्पन्न कानून – व्यवस्था की स्थिति से निपटने हेतु पुलिस अधिकारी एवं प्र ाासन के अन्य सम्बंधित विभाग/कार्यालय/ सक्रिय हो गये हैं जिसके परिणाम स्वरूप स्थिति भीघ्र सामान्य हो जायेगी। भोश जानकारी फील्ड अधिकारी वस्तु स्थिति के अनुसार द्वारा दी जावेगी।

5– एक ही घटनाक्रम के संबंध में कई सूचनाएँ कॉलर्स द्वारा पीसीआर आपरेटर को दी जाने पर उन्हें कैसे व्यवहारिक करना चाहिये इस हेतु ि ाफ्ट प्रभारी निरीक्षक द्वारा पहल करके त्वरित कार्यवाही कराना चाहिये।बेहतर होगा कि इसे एक ही आपरेटर द्वारा ग्रहण कर समग्र तस्वीर दिमाग में रखते हुये सूचनाओं पर तर्कसंगत ढंग से आगामी आव यक कार्यवाही करायी जायें। प्रभारी निरीक्षक को ऐसे अवसर पर यथोचित मार्गद र्िन प्रदान करना चाहिये।

6– अहिन्दी भाशी या विदे ाी कॉलर की सूचना को समझने हेतु स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक को ये दायित्व संभालना चाहिये ताकि सूचना के मर्म को समझकर तत्काल यथोचित कार्यवाही प्रारम्भ की जा सके।

7– कॉल आपरेटर सूचनादाता के साथ ि ाश्टाचारयुक्त लहजे में वार्तालाप करेगा ताकि सूचनादाता से सभी सुसंगत जानकारी सुचारू रूप से से ग्रहण की जा सके एवं भविश्य में ऐसी सूचना देने में आम नागरिक हतोत्साहित न हो।

8–यदि सूचनादाता अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहता है तो उसकी इच्छा का सम्मान करते हुंए डिस्पेचर को सूचनादाता की पहचान प्रकट किये बिना सूचना आगामी कार्यवाही हेतु ट्रॉन्सफर कर दी जायेगी।

<u>fMLi:pj Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh</u>

1—घटना की गंभीरता एवं महत्व को ध्यान में रखते हुए प्राप्त सूचना को निम्न टेबल के अनुसार सूचित करेगा :—

तत्काल सूचना	गंभीर स्थिति में सूचना	पुलिस मुख्यालय को सूचना	अन्य विभागों को सूचना
• निकटतम् डॉयल 100 वेन • जिला पीसीआर • यातायात प्रभारी • संबंधित थाना प्रभारी • सीएसपी / एसडीओपी / एडीएम • घटना से संबंधित विभाग के जिला स्तर / सवडिवीजनल स्तर के अधिकारी / संबंधित विभाग के ि ाकायत कक्ष / कंट्रोल रूम	• निकटतम समस्त डॉयल 100 वेन • अन्य पड़ोसी थानों के थाना प्रभारी • फायर ब्रिगेड • 108 एम्बूलेंस • डीएम / • एसएसपी • एसपी / एएसपी / एस आरपी • रेंज डीआईजी • जोनल आईजीपी • जिला एवं सत्र न्यायधी ा (प्रद र्ान प्रभावित क्षेत्र से गुजरते रास्ते की ओर नहीं जाने एवं वैकल्पिक मार्गो से जाने के लिये)	• एसएसआर • एडीजी (गुप्तवार्ता) • एडीजी (कानून व्यवस्था—सुरक्षा) • एडीजी (सीआईडी) • पीआरओ	• जिला अस्पताल तथा आसपास पीएचसी के प्रभारी • जिला फायर ब्रिगेड़ प्रभारी • डीआरएम / एसएम,एएसएम • स्थानीय स्कूलो एवं अन्य ि ाक्षण संस्थानों के सम्पर्क अधिकारी (विधार्थियों के वाहन प्रभावित स्थल की ओर से नहीं जाने के लिये) • 108 एम्बुलेंस के जिला प्रभारी (मरीजों को एमेंरजेंसी में ले जा रही एम्बूलेंस को प्रद र्ान प्रभावि क्षेत्र से न निकलव वैकल्पिक मार्गो

			से जाने के लिये)

2– सूचनाकर्ता से प्राप्त जानकारी के आधार पर घटना की गंभीरता का आंकलन करना।

3– पूर्व निर्धारित/परिभाशित विनिर्दिश्ट अधिकारियों के समूह को ग्रुप मेल के माध्यम से घटना की सूचना प्रेशित करना।

4– गंभीर एवं राज्य स्तरीय घटनाक्रम होने की स्थिति में भोपाल में अतिरिक्त मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव (गृह विभाग) को भी तत्काल अवगत कराया जावेगा।

QLVl fjLikal Vhe@Mk;y 100 ¼पी.सी.आर /एफ आर) oku ds nkf;Ro

1– सूचना प्राप्त होने पर तुरंत घटना स्थल पर पहुंचना।

2– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** यदि घटनास्थल पर पहुंचने में सफल हो जाती है तो

और घटना के सही पाये जाने पर वेन प्रभारी घटना का मोटा –मोटा जायजा लेकर कंट्रोल रूम को वस्तु स्थिति से अवगत कराने के बाद में अपने दायित्वों के कु ालता पूर्वक निर्वहन के कार्य में जुट जायेगा। वेन प्रभारी स्टेट पीसीआर को घटना की गंभीरता/व्यापकता/प्रभाव/जानमाल का कोई नुकसान, यदि दृश्टिगोचर हो रहा हो, तो उससे भी अवगत करा दे।

3– **पी.सी.आर /एफ आर वेन** द्वारा घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत यदि प्रकरण के संबंध में पायी गई तथ्यपरक मैदानी स्थिति पीसीआर कंट्रोलरूम डिस्पेचर से प्राप्त जानकारी से भिन्न पायी जाती है तो पीसीआर वेन प्रभारी से प्राप्त तथ्यात्मक स्थिति का सम्प्रेशण/प्रसारण पीसीआर कंट्राल रूम द्वारा वस्तुनिश्ट तथ्यों के अनुसार सभी सम्बंधित को पुनः कर दिया जायेगा।

4– स्थानीय हालातों का आंकलन कर स्टेट पीसीआर/जिला पीसीआर को अवगत कराकर यथोचित अतिरिक्त संसाधन/बल की मांग।

5– यदि कोई व्यक्ति घायल भी हो गये हो तो उन्हें 108 एम्बुलेंस की सहायता से निकटतम भाासकीय अस्पताल में तुरंत उपचार हेतु भेजना।

6– यातायात डायवर्ट करना ताकि घटना स्थल के आसपास अव्यवस्था का माहौल उत्पन्न नहीं हो।

7– घटनास्थल पर यदि लोग उत्तेजित एवं हिंसात्मक भावभंगिमा में मिलते हैं तो पीसीआर के सदस्यों को स्वयं की रक्षा हेतु बाड़ी गार्ड़/हेल्मेट पहनकर अग्रिम कार्यवाही हेतु आगे बढ़ना चाहिये। साथ ही पीसीआर वेन को भी सुरक्षित स्थान /दूरी पर रखना चाहिये।

8– घटनास्थल की उपरोक्तानुसार विस्फोटक स्थिति को भांपकर अतिरिक्त संसाधनों को घटनास्थल पर पहुंचने के लिये थाना प्रभारी एवं पुलिस अधीक्षक को तत्काल अवगत कराना चाहिये। अतिरिक्त संसाधन के पंहुचने तक पीसीआर के अधिकारी स्वयं सूझबूझ, ि ाश्ट व्यवहार एवं संवेदन ाील लहजे में लोंगों को बातचीत में इस प्रकार से व्यस्त रखने का प्रयास करें कि जिससे अतिरिक्त संसाधन के आने तक उत्तेजित भीड़ हिसांत्मक गतिविधियां न कर पायें।

9– आंदोलनकारियों से चर्चा कर उनकी मांगों की जानकारी लेना। उन्हें यह समझाई ा देना कि उनकी समस्या से संबंधित विभाग के अधिकरियों को अवगत करा दिया गया है और वह भाीघ्र ही घटनास्थल पर पहुंच कर उनकी समस्या का यथोचित निवारण करेंगें। अतः वह उनके आने तक भाांति बनाये रखें और आमजन को असुविधा न पहुंचे ऐसा सहयोग करें। इस हेतु पीसीआर प्रभारी धरना,रास्ता रोको, प्रद ार्न समूह आदि के प्रमुख एवं मुखर नेताओं/सदस्यों से वि ोश रूप से चर्चा कर भाांति व्यवस्था बनाये रखने के लिये उनका सहयोग प्राप्त कर सकते हैं।

10– व्यापक पैमाने पर रेल रोको या प्रदे ा स्तर पर बंद आदि के दौरान घटनास्थल पर स्थानीय पुलिस के अधिकारियों के आने उपरांत उनके द्वारा अतिरिक्त संसाधन आने तक कुछ समय और रूककर सहयोग के अनुरोध करने पर उन्हें तदानुसार सहयोग प्रदान करना।

11– स्थानीय पुलिस के अधिकारियों के घटनास्थल पर पहुंच जाने पर उन्हें घटना के बारें में ज्ञात हुई जानकारी से अवगत कराके अपने निर्धारित तैनाती स्थल पर पीसीआर की अन्य काल पर कार्रवाई करेंगे।

QhMc:d&24 ?kV: LV:V ihlhvkj f k¶V fujh{kd d: nkf;Ro

1– प्रत्येक प्रकरण में 24 घंटे बाद स्टेट पीसीआर में ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा प्रकरण से संबंधित निम्न बिन्दुओं पर सूचनादाता/पीड़ित पक्ष से फीडबेक ली जावेगी :–

- क्या सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित पुलिस द्वारा की गई तत्परता से संतुश्ट है ?
- सूचनादाता/घटना से प्रभावित/पीड़ित क्या पुलिस द्वारा की गई कार्यवाही से संतुश्ट/असंतुश्ट है ?
- ईलाज क दौरान पुलिस से और क्या अपेक्षा है ?
- यदि प्रकरण मुआवजे से संबंधित है तो वे पुलिस से किस कार्यवाही/दस्तावेज की या मदद की अपेक्षा रखते है ?
- एफआईआर/एमएलसी रिपोर्ट की प्रति प्राप्त करने हेतु अब क्या अपेक्षा रखते है ?
- उपरोक्त फीडबेक वेब पोर्टल पर दर्ज की जावे।

QhMc:d&72 ?kV: LV:V ihlhvkj iHkkjh Mh,lih d: nkf;Ro

1– प्रभारी डीएसपी द्वारा प्रत्येक प्रकरण में 72 घंटे बाद निम्न बिन्दुओं पर फीडबेक ली जावेंगीं :–

- क्या प्रकरण सही स्तर तक सम्प्रेशित/प्रसारित किया गया था ?
- क्या एसओपी के अनुसार कार्यवाही तत्परता से हुई ?

- प्रकरण के संबंध में तैयार की गई एसओपी समुचित थी या कोई कमी पायी गई।
- यदि एसओपी समुचित नहीं थी तो और कौन से अतिरिक्त बिन्दु इसमें भाामिल किये जाना चाहिए।
- क्या जिला एसपीओसी/सीएसपी, डीएसपी, एसडीओपी एसपीओसी/थाना प्रभारी एसपीओसी/ जिला पीसीआर/ फर्स्ट रिस्पांस पीसीआर वेन ने अपने दायित्व एसओपी के अनुसार निभाए ?
- कर्तव्य निर्वहन में क्या व्यवाहारिक एवं अन्य बाधाएॅ/समस्याएॅ आयी ?
- जिले में किन–किन आव यक संसाधनों की कमी पायी गयी ?
- क्या किसी स्तर पर प्रि क्षण की आव यकता है ? यदि हॉ तो स्तर व प्रि क्षण के बारे में स्पश्ट उल्लेख किया जावे।

2– उपरोक्त बिन्दुओ की जानकारी वेब पोर्टल पर दर्ज की जाए।

3– आडिट टीम द्वारा 5 प्रति त प्रकरणों की रिकार्डिंग सुनकर एवं रिकार्ड देखकर पुलिस की तत्परता व गुणवत्ता का आंकलन किया जाए।

4–स्थानीय समाचार पत्रों/टीवी पर यदि कोई विपरीत समाचार आया है तो पीसीआर में उसका अध्ययन करना चाहिये कि ऐसी स्थिति क्यों बनी। उपरोक्त अध्ययन में पाये गये कारणों को ध्यान में रखते हुये आव यकतानुसार सं ोधन कर एसओपी को अपडेट करते रहना चाहिये।

ftyk dUVªksy :e }kjk dh tkus okyh dk;Zokgh

1– स्टेट पीसीआर प्रभारी द्वारा घटना की सूचना जिला कंट्रोल रूम को भी तत्काल दी जावेगी ।

2– जिला कंट्रोल रूम सूचना प्राप्त होने पर निम्न कार्यवाही करेगा :–

- मैदानी ईकाईयों– **पी.सी.आर /एफ आर वेन**, पीसीआर मोबाईल, थाना प्रभारी एफएसएल टीम, फायर ब्रिगेड, पुलिस मोबाइल्स, आरआई के मध्य आपसी समन्वय स्थापित करना ताकि घटनास्थल पर वांछित अतिरिक्त संसाधन उपयोग हेतु यथा ीघ्र उपलब्ध हो सके।
- अस्पताल में जहॉ मृतक/घायल ले जाए जा रहे हैं वहॉ पूर्व से सूचना देकर व्यवस्था/ईलाज हेतु तैयारी कराना ।
- थाना प्रभारी से संपर्क स्थापित कर एफआईआर/एमएलसी की कार्यवाही भीघ्र करने हेतु प्रयास करना।
- प्रकरण की मानिटरिंग करना।
- राज्यस्तरीय कंट्रोलरूम से यदि प्रकरण का सम्प्रेशण/प्रसारण मैदानी स्थिति में दोशपूर्ण हो तो जिला कंट्रोल रूम अपनी आपत्ति स्टेट पीसीआर को दर्ज करा सकता है तथा सं ोधित प्रसारण पर पालन सुनि चत करेगा।

3– प्रकरण पर की गयी उपरोक्त कार्यवाही का अपडेट आंतरिक वेब पोर्टल पर दर्ज करना।

4– प्रकरण में पालन होने तक मानिटरिंग करना/ फॉलोअप करना।

5– आव यकतानुसार मृतक/घायल/पीड़ित के परिजनों को भी घटना की सूचना देना व जानकारी से अपडेट रखना।

6– वरिश्ठ अधिकारियों के निर्दे ानुसार सौंपे गये दायित्वों का बखूबी पालन करना।

7–आव यकतानुसार नाकाबंदी योजना लागू करना।

8–आव यकतानुसार संवेदन ील स्थानों/मोहल्लों/बस्तियों में पिकेट लगवाना।

Fkkuk dh ekckbly }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

1–सूचना प्राप्त होने पर भीघ्र घटना स्थल पर पहुंचना ।
2–घटना स्थल पर पहुंचकर स्टेट पीसीआर को सहायता करना व भीघ्र ही उसे भार मुक्त कर अग्रिम विधिक कार्यवाही अपने जिम्मे लेना।
3–स्टेट पीसीआर को मुक्त करने से पूर्व घटना स्थल के हालात तथा स्टेट **पी.सी.आर /एफ आर वेन** द्वारा अब तक की गई कार्यवाही की जानकारी लेकर भोश कार्यवाही तत्परता से पूर्ण करना।
4– घटनास्थल पर थाना प्रभारी अथवा अन्य वरिश्ठ अधिकारी पहुंच जाने पर उनके निर्दे ाानुसार दिये गये दायित्वों का कु ालता पूर्वक निर्वहन करना।

Fkkuk iHkkjh }kjk dh tkus okyh dk;lokgh

लोकतांत्रिक व्यवस्था में अपेक्षित स्तर तक संवेदनशील प्रशासन से प्रत्येक नागरिक की अपेक्षा होता है कि शासन एवं प्रशासन द्वारा प्रदाय की जाने वाली सेवाओं को प्राप्त करना उसका अधिकार है। अतः इस अवधारणा के अंतर्गत आम नागरिक ऐसी सभी सेवाओं के प्रदाय एवं उनकी गुणवत्ता तथा सही समय पर इनकी डिलेवरी के प्रति आम नागरिक पर्याप्त जागरूक हो चुका है । शासन के विभिन्न विभागों तथा उपक्रमों एवं स्थानीय नागरिक द्वारा प्रदान की जाने वाली आवश्यक सेवाएँ उदाहरणार्थ पेयजल, दूध आदि के निर्वाध प्राप्ति पर आम आदमी की दिनचर्या मुख्यरूप से निर्भर हो चुकी हैं। इन सेवाओं के प्रदाय में कोई रूकावट अथवा गुणवत्ता में कोई गिरावट आने पर आम नागरिक मुखर रूप से विरोध करना शुरू कर देते हैं। यदि उनकी ये समस्या शीघ्र निराकृत नहीं की जाती तो यह जन आन्दोलन (धरना प्रदर्शन / बंद इत्यादि) का भी रूप धारण कर पुलिस के लिए कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित कर देती हैं। प्रभावित नागरिक समस्या के निदान हेतु सर्वप्रथम संबंधित विभाग के स्थानीय सेवा केन्द्र तथा अधिकारियों को अवगत कराकर भी समस्या के निदान का प्रयास करते है। परन्तु

अपेक्षित राहत शीघ्र प्राप्त न होने की स्थिति में कुछ नागरिक पुलिस के स्थानीय कंट्रोल रूम एवं पीसीआर के केन्द्रीय कंट्रोल रूम को भी डॉयल 100 की सेवा का उपयोग करते हुए कॉल कर देते हैं। अतः मुख्यतः पुलिस से संबंधित समस्या नहीं होने के बावजूद पुलिस को इसमें हस्तक्षेप करना इस दृष्टि से अपरिहार्य हो जाता है कि, ऐसी कोई कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित न हो जाए जिसके फलस्वरूप सामान्य जनजीवन प्रभावित अथवा ठप्प हो जाए।

इस विषय वस्तु की उपरोक्त अनुसार पृष्ठभूमि एवं कानून–व्यवस्था की दृश्टि से देखते हुए थाना प्रभारी को पुलिस के दीगर विभागों से संबंधित आमजन की समस्याओं के फलस्वरूप उत्पन्न होन वाली स्थिति से निपटने के लिए निम्नानुसार कदम उठाने चाहिए –

1– समस्या से संबंधित जानकारी पुलिस थाना प्रभारी विभिन्न स्त्रोतों (ज्ञापन की प्रति, मीडिया में छपी रिपोर्ट, बीट प्रभारी की रिपोर्ट अथवा कभी–कभी प्रभावित लोगों के संगठन से) पर्याप्त समय पूर्व प्राप्त हो जाना चाहिए। अतः थाना प्रभारी को समस्या के लक्षण प्रकट होने के स्टेज से ही इसका संज्ञान इस दृश्टि से ले लेना चाहिए कि अल्प कालांतर में समस्या का निदान न होने की स्थिति में कानून–व्यवस्था की रूप धारण करेगी।

2– समस्या के निदान के लिए संबंधित विभाग के स्थानीय अधिकारियों एवं कंट्रोल रूम को अवगत कराने के साथ–साथ पुलिस अधिकारियों को भी लिखित में अवगत करायें। इस उपाय को समय पर करने के लिए थाना प्रभारी अपने थाने में ऐसे सभी विभागों के स्थानीय संपर्क अधिकारी एवं उनके सेवा केन्द्र एवं कंट्रोल रूम के टेलीफोन नंबरों की सूची तैयार कर रखे जिसकी आवश्यकता पड़ने पर उपयोग किया जा सके। यदि उन्हे आने में देरी हो तो बार–वार स्मरण भी कराकर रिकार्ड पर दर्ज किया जावे।

3– समस्या के निदान में असामान्य विलंब होने की स्थिति में प्रभावित नागरिकों में से जिम्मेदार एवं मुखर नागरिकों से संपर्क में रहकर उन्हे यह समझाइस देते रहें कि वे कानून– व्यवस्था की स्थिति निर्मित करने का मार्ग न अपनाएँ क्योंकि इससे न केवल सामान्य जनजीवन प्रभावित होता है

वल्कि अन्य कानूनी जटिलताओं में भी उलझ जाते हैं। उन्हे यह भी अवगत कराया जावे कि, पुलिस विभाग की ओर से भी संबंधित विभाग के जिम्मेदार अधिकारियों का ध्यानाकर्षण किया गया है।

4– समस्या का निदान शीघ्र न होने के ऑकलन होने की स्थिति में थाना प्रभारी वरिष्ठ अधिकारियों से चर्चा कर संभावित कानून–व्यवस्था की स्थिति से निपटने के लिए आवश्यक तैयारी के बिना किसी प्रचार–प्रसार के कर ले जिसके लिए आवश्यक अतिरिक्त संसाधन पुलिस अधीक्षक से प्राप्त कर लें।

5– समस्या से प्रभावित लोगों द्वारा यदि पूर्व सूचना के अनुसार अथवा आकस्मिक रूप से सूचना प्राप्त होने पर थाने पर सीधे या पीसीआर प्रभारी से थाना प्रभारी को उपलब्ध संसाधनों के साथ तैयार होकर अतिशीघ्र घटनास्थल पहुॅचना चाहिए। यदि वे उस समय किसी अन्य स्थान पर ड्यूटी पर व्यस्त हो तो भी उसे वह कार्य अन्य किसी अधिकारी को सौंपते हुए स्वयं शीघ्रता ीघ्र धटनास्थल पर पहुॅच कर स्थिति शांतिपूर्वक निपटाने के लिए पहल करना चाहिए।

6– घटना स्थल पर संभवतः पीसीआर वेन भी पहुॅच चुकी होगी। उनके स्टॉफ को भी आवश्यकतानुसार उपयोग किया जावे तथा उन्हें यथाशीघ्र पहुॅच कर पीसीआर वेन प्रभारी से स्थिति के बारे में उन्हें ज्ञात जानकारी प्राप्त करें उन्हें अन्य कॉल के लिए छोड़ देना चाहिए।

7– घटना स्थल पर पहुॅचने के दौरान वरिष्ठ अधिकारियों को भी अवगत करा देना चाहिए और घटना स्थल पर पहुॅचकर अपना ऑकलन पुनः वरिष्ठ अधिकारियों को अवगत करायें ताकि वे भी यथाशीघ्र घटना से निपटने के लिए एसडीएम/डीएम के साथ स्थिति को निपटाने के लिए उपलब्ध हो जावें।

8– विरोध प्रदर्शन कर रहे लोगों के समीप जाकर उनकी अगुवाई करने वाले एवं अतिसक्रिय सदस्यों से शीघ्र संवाद करते हुए थाना प्रभारी को उन्हे उनके विरूद्ध प्रदर्शन को कानून से टकराव की स्थिति में नहीं जाने की समझाइ ा शिश्ट एवं विनम्र लहजे में करना चाहिए। उन्हे यह भी समझाना चाहिए कि उनकी समस्याओं की ओर वरिष्ठ अधिकारियों एवं विभाग का ध्यान आकर्षित कर दिया गया है जो घटना स्थल पर शीघ्र आकर समस्या

के प्रस्तावित समाधान से अवगत करावेगें। इस लिए वे विरोध प्रदर्शन को प्रतिकात्मक दायरे में रखते हुए उनसे सहयोग करें ताकि सामान्य जनजीवन पर अनुचित / प्रतिकूल प्रभाव न पड़े।

9– घटनास्थल पर थाना प्रभारी को स्टील/ वीडियोग्राफी की व्यवस्था कुशल फोटोग्राफर के माध्यम से करके रखना चाहिए और इसका उपयोग इस भॉति किया जावे कि, प्रदर्शकारियों की जानकारी में यह आ जाए कि उनकी गतिविधियों को कैमरे में रिकार्ड किया जा रहा है। इससे हिंसक अथवा मर्यादाविहीन आचरण करने से संभवतः परहेज करेंगे।

10– विरोध प्रदर्शनकारियों की मांगे क्योंकि उचित पायी जाती है अतः उनसे सामान्यतः सहानुभूति प्रदर्शित करते हुए उनसे ऐसा किसी प्रकार का अशिष्ट एवं अनावश्यक दबाव वाला व्यवहार न करें जिससे वे उत्तेजित होकर हिंसक विरोध पर न उतर आवे।

11– थाना प्रभारी एवं उनके साथी पुलिस कर्मी दंगा विरोधी किट से सुसज्जित होना चाहिए ताकि विरोध प्रद र्नि में से कोई शरारतीृतत्वों द्वारा मौके का फायदा उठाकर जानबूझकर टकराव की स्थिति उत्पन्न करते हुए पथराव शुरू कर दे ंतो वे अपनी सुरक्षा कर सकें ।

12–घटनास्थल पर इस दौरान पुलिस अधिकारी तथा संबंधित विभाग के अधिकारी भी पहॅुच जावेगें। उन्हे आगे रखते हुए प्रदर्शनकारियों से उनकी सीधीृअथवा उनके प्रतिनिधियों से सुरक्षित दूरी पर रखकर बातचीत करावें। इस बैठक से समस्या के समाधान की रूपरेखा एवं टाईम टेबिलृउभरने की संभावना रहेगी। इसके पश्चात् प्रदर्शनकारी घटना स्थल से प्रस्थान करेंगे।

13– घटनास्थल से प्रस्थान करते हुए प्रदर्शनकारियों के साथ सावधानीवश पुलिस की टुकड़ी फॉलो/एस्कार्ट में लगावें ताकि वे रास्ते में कोई उपद्रव न कर सकें।

14– थाना प्रभारी थाने पर लौटकर घटना के बारें में स्वयं हस्त विवरण रोजनामचे में दर्ज करें व एक प्रतिवेदन पुलिस अधीक्षक को भी भेजेंृताकि कानून–व्यवस्था की स्थिति निर्मित होने के कारण व उसकी परिणिति के

समस्त तथ्य रिकार्ड पर आ जाएँ जिनका संज्ञान लेकर संबंधित एवं सक्षम अधिकारियों द्वारा आवश्यक कार्यवाही आपेक्षित प्राथमिकता के साथ की जा सकें

15– थाना प्रभारी घटनास्थल की ओर आने वाले यातायात का संचालन यातायात प्रभारी के माध्यम से इस प्रकार कराये कि वे पूर्व से निर्धारित एवं चिन्हित मार्गों सं निकल जाएँ । ताकि घटना स्थल/ प्रदर्शन स्थल पर शरारती तत्वों के उकसावे में इन पर पथराव प्रारंभ न हो जावे जिससे स्थिति बिगड़ने का अंदेशा बना रहेगा।

16– उपरोक्त उपायों के अतिरिक्त पूर्व में बनाई गई कार्ययोजना के अनुसार इस समस्या के निराकरण के प्रयास किये जावें।

17– घटनास्थल पर अपने विभागएवं जन आक्रो ा से सम्बंधित समस्या निवारण करने वाले विभाग के अधिकारियो के आगमन पर उनके साथ मिलकर स्थिति को यथ ीघ्र सामान्‍ कराने में अपनायथासंभव योगदान देंगें।

Fkkuk Lrj ij dh tkus okyh dk;Zokgh

1 –घटना का संबंध यदि हस्तक्षेप योग्य अपराध से है तोप्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कराना या भून्य पर प्राप्त एफआईआर को असल नंबर पर दर्ज कराना।

2– एफआईआर की प्रति तुरंत फैक्स/ई–मेंल/व्हाटसएपसे सीएसपी/एसडीओपी/एसपी/एएसपी/डीआईजी/आईजी/एडीजी सीआईडी को भेजना।

3– घटना में यदि कोई मृत / ायल/न ा किये हुए पायाजाता है तो अस्पताल प्रबंधन/अस्पताल पुलिस चौकी से संपर्क स्थापित कर भीघ्र से भीघ्र पीएम करवाना, एमएलसी करवाना, ईलाज में सहायता कराना।

4– गंभीर प्रकरणों जिसमें विरोध प्रद निकारी तोड़फोड़ एवं हिंसक घटनाओं में संलिप्त हो चुके है, में पे वर दक्षता से की गई विवेचना अत्यंत महत्वपूर्ण कार्रवाई में आती है। थाना प्रभारी का यह अहम दायित्व है कि इस विवेचना को वह अपेक्षित व्यवसायिक दक्षता से स्वयं करें अथवा अनुभवी अधीनस्थ अधिकारियों से करा कर इसकी गुणवत्ता सुनि चित करें। इस कार्रवाई सेृअपराधिक घटना के लिये उत्तरदायी आरोपियों की पहचान स्थापित कर उनके विरूध वैधानिक कार्यवाही करने से ऐसे तत्वों तथा अन्य तत्वों पर भीृसकारात्मक प्रतिरोधी प्रभाव पड़ता है। भविश्य में ऐसे प्रद नों में पूर्व मे तत्परता से की गई वैधानिक कार्रवाई को दृभटांत मानते हुये बहुत से विरोध प्रद निकारी हिंसक आचरण में लिप्त होने से गुरेज़ करेंगे।

5– फरियादी/पीड़ित पक्ष को एफआईआर की प्रति,ृपीएम रिपोर्ट एमएलसी रिपोर्ट आव यकतानुसार उपलब्ध कराना।

6–घटनास्थल से अतिरिक्त बल/ संसाधनों की मॉग आने पर जिले में उपलब्ध अतिरिक्त बल एवं संसाधन घटना स्थल के लिए रवाना करना।

7– प्रकरणवार की गई उपरोक्त कार्यवाही की जानकारी प्रकरणवार आंतरिक वेब पोर्टल पर अपडेट करना।

lh,lih@,lMhvkih d dr0;

आवश्यक जन सेवाओं की आपूर्ति में रूकावट आने से विशेषकर जो बड़ी संख्या में रहवासियों को प्रभावित कर रही हो अथवा बार–बार रूकावट आ रही हो, के फलस्वरूप कानून–व्यवस्था की स्थिति निर्मित होने की पूर्ण संभावना मौजूद रहती हो। इसे यदि सूझ–बूझ से समय पर नहीं निपटाया गया तो कानून–व्यवस्था की स्थिति गंभीर रूप धारण कर सकती है। जिससे जन–धन की हानि भी हो सकती है। अतः इस प्रकार की समस्या से कानून–व्यवस्था की स्थिति निर्मित न हो उसके लिए आवश्यक है कि :–

1– एसडीओपी/सीएसपी अपने–अपने क्षेत्राधिकार में समस्या के प्रथम लक्षण दृष्टिगोचर होते ही उसका समुचित संज्ञान लें।

2– समस्या के संबंध में पुलिस अधीक्षक को अवगत कराने के साथ–साथ संबंधित विभाग के अधिकारियों को भी अवगत कराकर समाधान करने हेतु अनुरोध करें।

3 – समस्या से प्रभावित लोगों में जो किसी प्रस्तावित विरोध प्रदर्शन की तैयारी कर रहेृहों तो उन पर नजर रखते हुए उनकी अगुवाई करने वाले स्थानीय नेताओं एवं सक्रिय तत्वों से संवाद की स्थिति बनाए रखें ताकि उन्हें कानून –व्यवस्था की स्थिति नहीं निर्मित करने के लिए सूझ–बूझ से समझाया जा सके।

4– कानून व्यवस्था की ऐसी स्थिति से सुचारू रूप से निपटने के लिये पुलिस अधीक्षक कार्यालय द्वारा तैयार की गई कार्य–योजना का अध्ययन करके अपने अधिनस्थ थाना प्रभारी को साथ लेकर स्थिति से निपटने के लिए तैयारी रखी जावे।

5–समस्या के संबंध में कानून–व्यवस्था की स्थिति निर्मित होने पर उसकी गंभीरता को देखते हुए स्वयं प्रदर्शन स्थान पर पहुॅच कर अगुवाई कर रहे नागरिकों से शिष्ट् सौम्य एवं शांत भाव में संवाद करके उन्हें प्रदर्शन को शीघ्रताशीघ्र समाप्त करने की समझाईस दी जावे। प्रदर्शन स्थल पर जाने से पूर्व स्थानीय एसडीओ को भी साथ रखा जावे ताकि प्रदर्शनकारियों को यह संदेश जा सके कि प्रशासन उनकी समस्या के प्रति अपेक्षित रूप से गंभीर है इससे उन्हें शांत रखने में सहायता मिलेगी।

6– प्रदर्शन स्थल पर जाने के पूर्व प्रदर्शन के हिंसक होने की संभावना को ध्यान में रखते हुए हेलमेट आदि साथ लेकर जावे ताकि प्रदर्शनकारी किसी के उकसावे में आकर हिंसा पर उतारू हो जाते हैं तो उससे व्यक्तिगत बचाव किया जा सकता है।

7– प्रदर्शन स्थल पर वीडियों कैमरा लगाने से सक्रिय प्रदर्शनकारियों एवं उनकी अगुवाई कर रहे नेताओं के फोटो लेने से उन्हे यह एहसास हो जाए कि उनके द्वारा यदि कोई आपत्तिजनक हरकत की जाती है तो वह पुलिस के रिकार्ड पर आ जायेगी और उसके आधार पर उनके विरूद्ध

न्यायालयीन कार्यवाही भी सफलतापूर्वक हो सकेगी। इससे प्रद िनकारियों को शांत एवं नियंत्रित रखने में अनुकूल परिणाम प्राप्त होगा।

8– आमजन की मूलभूत सुविधाओं / सेवाओं से जुड़ी कानून व्यवस्था की स्थिति में प्रशासन एवं विशेषकर पुलिस को अत्यंत संवेदनशीलता का प्रदर्शन करते हुए हरसंभव यह प्रयास करते रहना चाहिए कि प्रदर्शनकारियों से निपटते हुए बल प्रयोग की स्थिति कदापि निर्मित न हो। अतः वरिष्ठ अधिकारियों के घटना स्थल पर पहुॅचने का उद्देश्य यह भी होता है कि, वे प्रदर्शनकारियों की समस्या से सहानुभूति दर्शाते हुए उन्हे समझाईश के माध्यम से ही शांतिपूर्वक विरोध प्रगट करने का अवसर प्रदान करें। उनके द्वारा उठाये गये मुद्दों संबंधी ज्ञापन प्राप्त कर उन्हे यह आश्वस्त करें कि उनकी समस्या के निदान हेतु वे अपना भरपूर योगदान प्रदान करते रहेंगे।

9– प्रस्तावित अथवा वास्तविक धरना प्रद िन के फलस्वरूप सुचारू यातायात पर पड़ने वाले प्रतिकूल प्रभाव को ध्यान में रखते हुये वैकल्पिक एवं सुरक्षित मार्गो से संचालित करने की व्यवस्था भी की जाये।

10– अतः सीएसपी/एसडीओपी को उपरोक्त प्रयोजनों को ध्यान में रखते हुए पुलिस विभाग की कार्यवाही की अगुवाही पेशेवर दक्षता के साथ करना चाहिए।

11– कानून व्यवस्था की ऐसी स्थिति से समाधान पूर्वक निपटने के लिये दीगर विभागों के अधिकारियों से समन्वय एवं सामान्जस्य रखना अपरिहार्य होता है। अतः अनुविभागीय दंडाधिकारी तथा अन्य संम्बंधित विभाग के अधिकरियों से समन्वय बनाये रखते हुये स्थिति को यथा ीघ्र सामान्य बनाने में अपनी भूमिका अदा करना चाहिये।

12– फर्स्ट रिस्पांस टीम (**पी.सी.आर /एफ आर वेन**) जिला पीसीआर तथा थाना एसपीओसी द्वारा सूचना पर दिये गये रिस्पांस तथा की गई कार्यवाही की समीक्षा सीएसपी/एसडीओपी से प्राप्त कर प्रत्येक 6 घंटे, 12 घंटे व 24 घंटे मे अपडेट जानकारी आंतरिक बेव पोर्टल पर दर्ज करना।

13– जन साधारण की समस्याओं के निवारण हेतु आयोजित ऐसे धरना प्रद र्न की घटनाओ को कवर करने के लिये स्थानीय मीड़िया के प्रतिनिधी (पत्रकार,फोटोग्राफर,वीड़ियो कैमरामेन आदि) बड़ी संख्या में घटनास्थल पर पहुंच जाते है। घटना को कवर करने के लिये उन्हें यथासंभव सहयोग प्रदान किया जाये। परंतु प्रद र्नकारियों के हिंसक हो जाने की द ा में उनकी स्वयं की तथा उनके उपकरणो की सुरक्षा का ध्यान रखते हुये उन्हें प्रद र्नकारियो से उन्हें सुरक्षित दूरी तक ही जाने दिया जाये।

14– पुलिस अधीक्षक के स्वयं घटनास्थल पर पहुंच जाने पर उनके निर्दे ान में दिये गये दायित्वों का निश्पादन स्वयं तथा उपलब्ध पुलिस अधिकारियों की सहायता से व्यवसायिक कु ालता के अनुसार तत्परता से करेंगें।

15– प्रकरण से संबंधित अतिरिक्त कार्यवाही तथा थाना प्रभारी को उचित मार्गद र्न देकर पालन कराकर वेब पोर्टल पर प्रत्येक 24 घंटे में एक बार अपडेट जानकारी दर्ज करना।

ifyl v/kh{kd dk drZ0;

जैसा कि, उपरोक्त वर्णन में यह दर्शाया गया है कि, सामान्य जनता की सुचारू दिनचर्या को सुनिश्चित करने के लिए शासन के विभिन्न विभागों एवं सार्वजनिक उपक्रमों द्वारा प्रदाय की जा रही सेवाओं का प्रभावी संचालन अतिआवश्यक होता है क्योंकि बिजली, पानी, दूध ,सार्वजनिक परिवहन, स्ट्रीट लाईट, प्राथमिक चिकित्सा, सार्वजनिक स्वच्छता आदि का प्रदाय मुख्यतः शासकीय तंत्र द्वारा ही किया जाता हैं। इन सेवाओं को प्राप्त करने के लिए सामान्यतः कोई अन्य विकल्प अधिकांश जनसाधारण को उपलबध नहीं होने से इनके अभाव अथवा त्रृटिपूर्ण प्रदाय से किसी भी नागरिक की दिनचर्या पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ना स्वाभाविक है। प्रभावितों की संख्या अधिक होने से और सेवाओं के

प्रदाय में रूकावट नियमित रूप से आने से प्रभावित लोग मिलकर सामूहिक विरोध प्रदर्शन पर उतारू हो सकते हैं। उनकी समस्याओं के निवारण की ओर किये जा रहे इस प्रकार के ध्यानाकर्षण के भी निष्प्रभावी होने की दशा में आक्रोि ात जन समूह का प्रदर्शन नि चत तौर पर हिंसक रूप धारण कर सकता हैं । ऐसी स्थिति में पुलिस का सक्रिय हस्तक्षेप अवश्यंभावी हो जाता है। विरोध प्रदर्शन से निपटने के लिए की गई पुलिस कार्यवाही से प्रद र्निकारी पुलिस के विरूद्ध हो जाते हैं। जबकि उनकी समस्या से पुलिस का दूरदूर तक वास्ता नहीं होता। पुलिस द्वारा उन परिस्थितियों में किये गये बल प्रयोग से उनकी असंवेदनशील छबि जन साधारण में पुश्ट होती है। अतः दीगर विभागों से संबंधित समस्याओं के सामयिक निदान नहीं होने के फलस्वरूप उत्पन्न होने वाली अहिंसक/ हिंसक कानून व्यवस्था की स्थिति से आम नागरिक से मित्रवत ढंग से निपटने के लिए पुलिस को अत्यंत सूझबूझ से कार्यवाही करना चाहिए। इनमें निम्नानुसार उपाय करना श्रेयसकर होगाः–

1 – सार्वजनिक एवं आवश्यक सेवाओं के असंतोषजनक संचालन के वारे में प्राथमिक सूचना पुलिस बीट प्रभारी, जिला वि ोष शाखा स्टाफ, स्थानीय समाचार पत्रों एवं जनशिकायतों में लिखित शिकायतें समय से प्राप्त हो जाती है। सामूहिक प्रवृत्ति की शिकायत होने की दशा में यह मानकर चलना चाहिए कि, समस्या का निराकरण शीघ्र नहीं हुआ तो कानून–व्यवस्था की स्थिति अवश्य पैदा होगी। अतः समस्या संबंधित लक्ष्यों का संज्ञान प्रारंभिक अवस्था में ले लेना चाहिए। तथा उस पर अनुवर्ति कार्यवाही कराने की पहल करना चाहिए।

2– समस्या के संज्ञान लेने से प्राप्त वस्तुस्थिति से जिला कलेक्टर व जिला प्रभारी को लिखित में अवगत कराकर समाधान के लिए उनका ध्यानाकर्षण करना चाहिए।

3– उपरोक्त समस्या की प्रकृति यदि सामान्य से अधिक गंभीर पायी जाती है तो इस संबंध में विशेष प्रतिवेदन तैयार कर वरिष्ठ अधिकारियों एवं वि ोष शाखा मुख्यालय को अतिशीघ्र प्रेशित करते हुए इस चिन्ता की

ओर वि ोष ध्यान आकर्षित करना चाहिए क्योकि ि ाकायत निवारण में अनुचित विलंब होने से कानून–व्यवस्था की स्थिति निर्मित होने की पूर्ण संभावना रहती है।

4– समस्या से प्रभावित क्षेत्र में जहॉ पर विरोध प्रदर्शन आयोजित करने की संभावना हो वहॉ पर स्थानीय नेताओं तथा समाजसेवी कार्यकर्ताओ से सतत् संवाद बनाया रखा जावे। उन्हे यह भी अवगत कराया जावे कि, पुलिस विभाग भी उनकी समस्याओं के निदान हेतु अपनी ओर से विभिन्न स्तर पर सक्रिय है। और उन्हे यह समझाइस दी जावे कि इस प्रकार से किये जा रहे प्रयास से समाधान शीघ्र निकलेगा। अतः वे किसी विरोध प्रदर्शन का आयोजन न करें।

5– दीगर विभागों के अधिकारियों से सीधे संवाद करने के साथ–साथ जिला कलेक्टर के माध्यम से भी संबंधित विभागों को पहल करके समस्या के शीघ्र समाधान हेतु निर्देशित करना चाहिए। जिला स्तर पर वे जिला कलेक्टर के निर्देशों पर समुचित गंभीरता से कार्यवाही करेंगे।

6– इस प्रकार की समस्याओं के कानून–व्यवस्था की स्थिति में परिवर्तित होने की दिशा में इनसे किस प्रकार से संतोषजनक ढंग एवं सूझबूझ से निपटा जावे इसके लिए एक कार्ययोजना तैयार कर रखना चाहिए। जिसको अंतिम रूप देने से पहले अपनी फिल्ड आफिसर (थाना प्रभारी,, सीएसपी, एसडीओपी, ए.एस.पी., डी.एस.बी प्रभारी) से बैठक कर इसमें उनके उपयोगी सुझावों के अनुरूप यथोचित परिश्कृत कर इन सब फील्ड ऑफीसर्स को कार्य योजना की एक–एक प्रति सुलभ संदर्भ हेतु प्रदान करना चाहिए।

7– इस कार्य योजना में यह भी ध्यान रखा जाये कि धरना/प्रद र्न से आम लोगों को अनुचित असुविधा न हो । इस निहितार्थ घटनास्थल की ओर जाने वाले यातायात के वैकल्पिक मार्गो पर मोड़ने की व्यवस्था भली–भांति कर ली जाये । ि ाक्षण संस्थाओं, आपदा सेवा, अंतर जिला यातायात के वाहनों के निर्वाद एवं सुचारू संचालन को सुनि चत कराया जायें।

8– इस कार्य–योजना में यह वि ोष ध्यान रखा जावे कि इसमें सभी विभागों के महत्वपूर्ण अधिकारियों के शासकीय कार्यालय एवं आवासीय दूरभाष

नंबर होने के साथ–साथ उनके जिला कंट्रोल रूम एवं प्रभारी का नंबर भी उपलब्ध हो। ये टेलीफोन नंबर सुलभ होने से फील्ड ऑफीसर आवश्यकता पड़ने पर अपने स्तर पर इनसे संपर्क करके समस्या की ओर उनका ध्यान आकर्षित करा सकेगे।

9– अतिआवश्यक सेवाओं के जिला एवं फील्ड के कार्यालयों के अधिकारियों के टेलीफोन नंबर की सूची पीसीआर में भी सुलभता से रखी जानी चाहिए ताकि वे भी आवश्यकता अनुसार उनसे संपर्क कर सके।

10– अपने जिले के उपयुक्त नंबरों का विवरण पीसीआर प्रभारी को भी उपलब्ध कराकर इसे समय–समय पर अपडेट करते रहना चाहिए।

11– इस प्रकार की समस्या से कोई कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित होती है तो उसे शांति बनाये रखने एवं निपटने के लिए गंभीरता के अनुसार थाना प्रभारी के अतिरिक्त एक से अधिक पुलिस अधिकारियों को भी तैनात करना चाहिए ताकि वे विरोध प्रदर्शन कार्य से व्यवसायिक दक्षता के साथ संवाद स्थापित कर स्थिति को नियंत्रण से बाहर न जाने दें।

12– आक्रोि ात जनसमुदाय को पुलिस अधिकारियों द्वारा अत्यंत धैर्य एवं शांतिपूर्ण लहजे में यथोचित शिष्टाचार दिखाते हुए संवाद में व्यस्त करना चाहिए ताकि पुलिस अधिकारियों के भाषा के अनुचित लहजे से ही वे उकसावे में आकर नियंत्रण से वाहर जाने का प्रयास न करें।

13– किसी घटना वि ोश की गंभीरता को देखते हुए पुलिस अधीक्षक को स्वयं भी जिला कलेक्टर से समन्वय करते हुए घटना स्थल पर पहुँच कर प्रदर्शनकारियों से शिष्ट, भौम्य एवं शांत लहजे में संवाद करते हुए उन्हे इसी आधार पर प्रदर्शन समाप्त करने की अपील करना चाहिए। जिले के अधिकारियों के द्वारा शीघ्रताशीघ्र कार्यवाही कराई जावेगी जिसके फलस्वरूप उनकी समस्या का समाधान हो जावेगा।

14– समस्या के विरूद्ध किये जा रहे प्रदर्शन से सामान्य जनजीवन कम से कम प्रभावित हो इस हेतु पुलिस एवं यातायात प्रभारी को समुचित स्थानों पर तैनात करके यातायात को यथोचित डायवर्ट करना चाहिए इससे इनको हानि पहुँचने की संभावना को भी कम किया जा सकेगा।

15– प्रदर्शन से निपटने के पश्चात् पुलिस अधीक्षक को जिला कलेक्टर एवं वरिष्ठ अधिकारियों को वि ोष प्रतिवेदन भेजकर जो ज्ञापन प्राप्त हुआ

हो की प्रति भेजकर समस्या का निदान अतिशीघ्र कराने हेतु ध्यानाकर्षण कराया जावे।

16– समस्या के संबंध में स्थानीय प्रभावित जनता द्वारा एक बार प्रदर्शन करने के उपरांत पुलिस अधीक्षक द्वारा भेजे गये प्रतिवेदन के पश्चात् यदि शीघ्र कोई समाधान कारक कार्यवाही नहीं होती है तो उन्हे पुनः औपचारिक तौर पर स्मरण कराकर मौखिक रूप से भी संमस्या की गंभीरता से अवगत कराते हुए आवश्यक कार्यवाही हेतु अनुरोध करना चाहिए।

17– प्रत्येक प्रकरण में सामान्यतः 24 से 72 घंटे के बीच पुलिस अधीक्षक/अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक समीक्षा कर वेब पोर्टल एसपीओसी के माध्यम से अपडेट करावेंगे। परंतु गंभीर घटनाओं से संबंधित प्रकरणों में पुलिस अधीक्षक को तत्काल प्रभाव से सक्रिय भूमिका निभानी चाहिये ताकि न केवल घटना पर सामायिक अंकु ा लगाया जा सके बल्कि इसकी विभीशिका को भी कम किया जा सकें।

18– जन आंदोलन/विरोध/घटना प्रद र्न आदि की कार्यवाही संबंधित संगठनों द्वारा सामान्यतः पूर्व से प्रचारित प्रसारित कार्यक्रम के अनुसार की जाती है। एक अच्छी आसूचना संकलन/वि लेशण की व्यवस्था के अंतर्गत इस पूर्व सूचना का आंकलन करके जिला पुलिस द्वारा अधीक्षक अपने जिला कलेक्टर के साथ बैठक कर बंदोबस्त व्यवस्था लगायी जाती है जिसमें पुलिस एवं कार्यपालिक दण्डाधिकारियों द्वारा आपसी सहयोग,समन्वय एवं उपलब्ध भाासकीय संसाधनों के प्रभावी उपयोग से अप्रिय स्थिति नहीं घटित हो उसके लिए आव यक प्रतिरोधी कदम उठाये जाते हैं। प्रत्येक जिला पुलिस अधीक्षक को सर्वप्रथम इसी व्यवस्था/बंदोबस्त को जारी करके उसके क्रियान्वन की कार्यवाही अव य सुनिि चत करनी चाहिए।

19– मीड़ियाकर्मियों में ऐसी घटनाओं को अपने तरीके से करने की प्रवृति होती है। वह ऐसी घटनाओं को भाासन/प्र ाासन के विरूध नकारात्मक रूप से बड़ा–चढ़ा कर प्रसारित करने का प्रयास करते है। इसलिए यह आव यक है कि उन्हें ऐसे विरोध प्रद र्न के बारे में तथ्यपरक स्थिति से अव य अवगत कराया जायें। इस हेतु उन्हें घटनास्थल पर पहुच कर अपना कार्य करने की

सुविधा प्रदान करने के साथ–साथ जिला कलेक्टर से समन्वय कर जिला संपर्क अधिकारी एवं संबंधित विभाग के अधिकारियों से प्राथमिकता पर सही जानकारी उपलब्ध कराने हेतु कार्रवाई की जाये। ऐसा नहीं करने से जन प्रद ान के बारे में मीड़िया मिथ्या एवं भ्रामक तथ्यों को प्रचारित/प्रसारित कर सकता है। अतः भाासन/प्र ाासन से छवि को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करने की इस संभावना की ओर समूचित एवं सामायिक ध्यान दिया जाना चाहिये।

20– अधीनस्थ सीएसपी/एसडीओपी/थाना प्रभारी को प्रकरणवार उचित दि ाा–निर्दे ा/मार्गद ान देकर अग्रिम आव यक कार्यवाही करावेंगे।

21– प्रत्येक प्रकरण की समीक्षा कर यह ज्ञात किया जावे कि :–

- प्रकरण की सूचना पर कार्यवाही त्वरित एवं सही दि ाा में हुई या नहीं।
- सूचना का प्रसारण/सम्प्रेशण सही स्तर पर किया गया अथवा नहीं।
- सभी घटकों द्वारा अपना दायित्व निर्धारित एसओपी के अनुसार निभाया गया। अथवा नहीं ।
- क्या सभी सम्बंधित भाासकीय कर्मचारियों का आचरण ि ाश्ट, संयत एवं अपेक्षित व्यवसायिक दक्षतापूर्ण रहा है कि नहीं ?
- घटना/प्रकरण से संबंधित एसओपी उपयुक्त है या नहीं।
- एसओपी में किसी सं ाोधन/अपडेट की आव यकता तो नहीं है।
- यदि सं ाोधन/अपडेट की आव यकता है तो इस निहितार्थ उचित स्तर पर निर्णय लेकर वेब पोर्टल पर अपडेट किया जाये।
- प्रकरणवार प्रत्येक प्रकरण में जानकारी वेब पोर्टल पर 24 से 72 घंटे के भीतर अद्यतन कर ली जावे ताकि जन साधारण में वस्तु स्थिति का प्रचार प्रसार निर्बाध रूप से होता रहा और अफवााहों को फैलने की गुंजाई ा नहीं रहें।

DIAL-100
SOP

vufrd dk;l dh lpuk

बहुधा युवक युवतियों के जोंड़े जो विवाहित या अविवाहित हो, घूमते फिरते तथा सार्वजनिक नैतिकता के विरूद्व आपत्तिजनक स्थिति में अक्सर दिख जातें है । रहवासी कालोनियों में ऐसे जोडो द्वारा कालोनी स्थित पार्क की सुविधा का दुरूउपयोग करने के विरूध ि ाकायत करते है क्योकि उनकी खुले में की जा रही अ ालील हरकतों के चलते रहवासी गण को अपने पार्क की सुविधा इस्तेमाल करने में प्रभावित झिझक होती है। इन स्वछंद युगलो की इन हरकतो को जिसे वे अनैतिक आचारण मानकर अक्सर पुलिस को उचित कार्यवाही के लिए सूचित करते हैं। अतीत में ऐसी कई घटनाऍ भी प्रका ा में आयी है जब सूचना या स्वमेव घटनास्थ्ल पर पहुॅचे पुलिस अधिकारी ने वहॉ पहुंचकर युवक युवती को न केवल डराया/धमकाया बल्कि उनके परिजन को भी सूचित कर दिया जिसके फलस्वरूप लोकलाज के भय से कुछ प्रकरणों में युवक युवतियों दोंनो द्वारा आत्म हत्या कर ली गई। इस कारण पुलिस के विरूद्व प्रतिकूल वातावरण/आंदोलन की स्थिति निर्मित हुई।

आज के सामाजिक परिवेश में युवक युवतियों का इस प्रकार अपने परिजनों की जानकारी के बिना मेलजोल करना एक सामान्य प्रवृत्ति बन चुकी है । परन्तु किन्ही प्रकरणों में उनके इस मेल जोल की गोपनीयता भंग होने से, चाहे वह पुलिस द्वारा ही क्यों न हो, लोकलाज के आधार पर अप्रिय घटनाऐ घटित हो जाती है जिसका सीधा सीधा दोष पुलिस

पर मढ़ दिया जाता है। पीसीआर कंट्रोल रूम में ऐसी सूचना आने पर सूचना दाता से घटनास्थल के लोके ान की यथासंभव सटीक जानकारी नोट करके सूचना को निकट्तम **पी.सी.आर /एफ आर वेन** ,थाना प्रभारी एवं एसडीओपी/सीएसपी को सम्प्रेशित कर देना चाहिये।

पी.सी.आर /एफ आर वेन प्रभारी एवं थाना प्रभारी को घटनास्थल पर यथा ाीघ्र पहुंचकर ऐसी किसी स्थिति से सामना होने पर अत्यंत सूझबूझ , धैर्य व ठंडें दिमाग से काम लेते हुये ऐसे अपेक्षित परिपक्वता का परिचय देना चाहिये। घटना स्थल पर पाये गये युवक युवती को सार्वजनिक रूप से अपमानित करने, जिसमें कान पकड़ कर उठा पटक करने का दुर्व्यहार भी भाामिल हो, करने से बचना चाहिये । घटनास्थल पर पुलिस अधिकारी के लिये यह श्रेयस्कर होगा कि वह ऐसे युगलो को यथोचित समझाई ा देकर तथा ऐसी पुनरावृति नहीं करने की हिदायत देकर घटनास्थल से उन्हें विदा कर दे। रहवासी कालोनी के जिम्मेदार रहवासियों को भी आव यकतानुसार इस प्रक्रिया में जोड़ ले ताकि उन्हें अपनी ि ाकायत के बारें में पुलिस की निश्क्रियता को मुद्दा बनाने क मौका न मिले । इस आ ाय की रिपोर्ट तफ़सील रोजनामचे में इस प्रकार से दर्ज कर दे कि जिससे कि युवक युवती की पहचान कम से कम प्रकट हो।

प्रेस को भी ऐसी घटना के सूक्ष्म विवरण से अवगत नहीं कराते हुये प्रकरण की गोपनीयता भी भंग नहीं करना चाहिये।

यदि घटना में पे ोवर अनैतिक धंधे के चलने की जानकारी प्राप्त होती है तो प्रकरण में अनैतिक व्यवहार (निवारण) अधिनियम एवं भादवि के सुसंगत प्रावधानों के अंतर्गत विधि सम्मत कार्यवाही की जानी चाहियें।

ऐसी सूचनाओ पर घटनास्थल के लिये रवाना होने से पूर्व महिला पुलिस को भी साथ रखना चाहिये अथवा जिम्मेदार महिला पुलिस अधिकारी को ही घटनास्थल पर आव यक कार्रवाई हेतु भेजा जावे। यदि अनैतिक कृत्य नहीं पाया जावें तब ऐसे युगलों को समझाई ा देकर छोड़ते समय यह हिदायत दे देनी चाहिये कि ऐसी हरकत पुनः पायी जाने पर उनके परिजनों को सूचित करने के साथ–साथ उनके विरूध वैधानिक कार्रवाई भी की जा सकती है। यदि युवक युवती

नाबालिग है तो भी ऐसी कार्रवाई प्रथम अवसर पर करना श्रेयस्कर होगा।

<u>24</u>

DIAL-100
SOP

fofo/k lpuk;s ¼dky½

किसी अधिकारी का दूरभाश/ कार्यालय एवं आवास का पता पूछने संबंधी कॉल होने की स्थिति में यह उल्लेख करना समीचीन होगा कि सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के अंतर्गत प्रत्येक भाासकीय विभाग एवं उनके अधीनस्थ कार्यालयों के अधिकारियों के दूरभाश, कार्यालय एवं कहीं कहीं पर आवासीय पते की जानकारी विभाग की अधिकारिक वेबसाइट (आफि ायल वेबसाइट) पर दी जाती हैं। म.प्र. भाासन मे सभी विभागों एवं अधिकां ा कार्यालयेां के दूरभाश एवं पतें सम्बंधी जानकारी उपलब्ध रहती हैं। वर्तमान में ि ाक्षित वर्ग के अधिकां ा सदस्यो को कम्पयूटर तथा इंटरनेट की जानकारी रहती है। अतः वह चाहें तो ऐसी जानकारी आसानी से सम्बंधित विभाग की वेबसाइट अथवा मध्यप्रदे ा भाासन के पोर्टल पर जाकर प्राप्त कर सकते है। उपरोक्तानुसार भाासकीय टेलीफोन एवं अधिकारियों के कार्यालय एवं आवास की जानकारी वेबसाइट पर उपलब्ध होने के बावजूद कोई व्यक्ति यह जानकारी डायल 100 पर कॉल करके प्राप्त करने का प्रयास कर सकता हैं डायल 100 सुविधा का मुख्य उददे य ऐसे व्यक्तियों की कॉल को सर्वोच्च वरीयता देकर त्वरित कार्यवाही करवाना है जो पुलिस हस्ताक्षेप येाग्य किसी स्थिति में डायल 100 को कॉल करके अविलम्ब पुलिस सहायता की अपेक्षा रखते है। अतः सामान्यतः डायल 100 के केंद्रीय कंट्रोल रूम को ऐसी कॉल को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिये। परन्तु आमजन के लिए एक मित्रवत पुलिस ऐंजेंसी की छवि के अनुरूप उन्हें इस श्रेणी की कॉल का यथासंभव समाधन करना श्रेयस्कर होगा जिनका सम्बंध पुलिस विभाग के अधिकारियों/कार्यालयों एवं लोक सेवा अथवा आपदा सेवा सम्बधिंत हो। इस मध्यमार्ग को अपनाते हुए कंट्रोल रूम को निम्नानुसार कार्यवाही करनी चाहियेः—

1– पुलिस विभाग से सम्मानित कार्यालयों एवं अधिकारियों के दूरभाश, कार्यालय एवं आवासीय पतों का विवरण कंट्रोल रूम में उपलब्ध रखें।

2–पुलिस अधिकारियों के दूरभाश एव ंपते की जानकारी पुलिस मुख्यालय की बेबसाइट **mp police .nic.in** में अंकित जानकारी तक ही सीमित रखी जाये।

3–लोकसेवा एवं आपदा सेंवा से सम्बंधित मुख्यतः निम्न जानकारी का विवरण अपलब्ध रखा जाये।

- समस्त हेल्पलाइन।
- अग्नि ामन सेवा केन्द्र ।
- आपदा प्रबंधन कार्यालय।
- भाव दहन वाहन सेवा।
- सर्पदं ा वि ेशज्ञ।
- सभी मुख्य भाासकीय चिकित्सालय/औशधालय।
- रक्त बैंक (ब्लड बैंक) ।
- रेल्वे विभाग के स्थानीय कार्यालय ।
- डाक एवं तार विभाग के स्थानीय कार्यालय।
- सतर्कता एवं भ्रश्टाचार निवारण ऐंजेंसी के (लोकायुक्त,सीबीआई,सीआईडी आदि) के नोडल अधिकारी।
- मोबाईल नेटवर्क कम्पनियों के ग्राहक सहायता स ुल्क के नम्बर।
- सभी सम्भागों क आयुक्त।
- सभी जिला कलेक्टर।
- सभी रजिस्टार उच्च– न्यायालय एवं जिला न्यायाधी ा।

- सभी नगर निगमों के मेयर/मुख्य कार्यपालिक अधिकारी/प्र ासक।
- समस्त मुख्य कार्यपालिक अधिकारी जिला पंचायत।
- सभी जिलों के मुख्य चिकित्सा अधिकारी म.प्र. विधुत विभाग के सम्भागीय एवं जिला कार्यालय।
- सम्भागीय एवं जिला कार्यालय, लोक सार्वजनिक निर्माण विभाग के सम्भागीय/जिला कार्यालय।
- वन एवं वन्य प्राणी संरक्षक विभाग के सम्भागीय/ जिला कार्यालय।
- लोक स्वास्थय अभियांत्रिकी सम्भागीय। जिला कार्यालय।
- सिंचाई विभाग के सम्भागीय/ जिला कार्यालय।
- सम्भागीय/ जिला नगर सेना एवं सिविल डिफेंस कार्यालय ।
- राजनीतिज्ञों राज्य कार्यालय।
- समस्त सांसद एवं विधायकगण।
- मुख्यमंत्री एवं गृहमंत्री कार्यालय।
- राजनीतिज्ञों राज्य कार्यालय।
- समस्त मंत्रीगण।
- समस्त मंत्रीगण (ए.डी.सी/सेक्रेटरी) ।
- आबकारी एवं बिक्री कर विभाग के संभागीय/जिला कार्यालय।
- परिवहन विभाग के संभागीय/ जिला कार्यालय।
- आकाशवाणी/दूरदर्शन एवं अन्य चैनल।
- जनसंपर्क कार्यालय संभागीय/ जिला विभिन्न समाचार पत्रों के कार्यालय।
- बस स्टेंड, रेल्वे स्टे ान, एयर पोर्ट, मेट्रो टेक्सी आदि के नम्बर।
- सभी विश्वविद्यालयों के रजिस्टार।

- केन्द्रीय सरकार के अन्य कार्यालय उदाहरणार्थ सी.बी.आई, आई.बी., सी.आर.पी.एफ, सी.आई. एस.एफ.,आर.पी.एफ., प्रेस इन्फारमे ान ब्यूरो आदि।
- केन्द्र सरकार के नई दिल्ली स्थित कुछ कार्यालय गृह मंत्रालय, सी.बी.आई., आई.बी., सीआरपीएफ आदि।
- विभिन्न विभागों के राज्य स्तरीय कंट्रोल रूम।
- राजधानी, संभाग एवं जिला स्तरीय राजकीय विश्राम गृह।
- पर्यटन विभाग के संभागीय जिला कार्यालय।
- सेवानिवृत्त राजपत्रित पुलिस अधिकारी।
- उपरोक्त महत्वपूर्ण कार्यालयों के यथासंभव फेक्स एवं ई–मेल एड्रेस।
- उपरोक्त सूची को आवश्यकता एवं अनुभव अनुसार समय–समय पर समीक्षा कर घटाया/ बढ़ाया जा सकता है। अधिकारियों के परिवार की जानकारी जो कंट्रोल रूम में उपलब्ध भी नहीं होगी इसके बारे में असमर्थता प्रकट कर दी जावे। परन्तु जानकारी पॅूछने वाले की जानकारी नाम–नंबर आदि उस अधिकारीगण को अवगत करा दिया जावें।

4–दूरभाष/कार्यालय/आवास पते संबंधी कॉल के आने पर उपलब्ध नंबर से अवगत करा दिया जाए अथवा उस विभाग के कंट्रोल रूम का नंबर सूचित कर दिया जाए जहॉ से वह व्यक्ति बॉछित जानकारी प्राप्त कर सकता है।

5–सुरक्षा की दृष्टि से आवास के पते नहीं देने चाहिए। इसी प्रकार किसी अधिकारी के मुख्यालय पर होने या न होने की जानकारी प्रदान नहीं करना चाहिए। संवेदनशील प्रतिष्ठानों एवं कार्यालय के पते भी प्रदाय नहीं करने चाहिए। केबल कार्यालय , दूरभाष नंबर देना ही पर्याप्त होगा।

6–शासकीय अधिकारी का नंबर एवं पता पॅूछने वाले व्यक्ति का नाम पता पहले पॅूछ लेना चाहिए। ताकि इस जानकारी के दुर्पयोग करने की संभावना कम हो सके।

7—सभी सूचनादाताओं से शिष्ट एवं विनम्र लहजे में वार्तालाप किया जावे तथा दूसरी तरफ किसी उकसाने की बात करने पर भी आवेश में आये बिना उन्हें शालीनता से अवगत करा दिया जावे कि जो जानकारी दी जा सकती थी वह प्रदाय कर दी गई है। इससे अधिक जानकारी देना संभव नहीं। यह भी बता दिया जावे कि उनका पूरा वार्तालाप रिकार्ड किया जा रहा है। इससे वे भी शालीनता से परे वार्तालाप की प्रवृत्ति से बचेंगे।

8—जैसा कि पूर्व में ही उल्लेख किया गया है कि, डॉयल 100 तंत्र का मुख्य उद्देश्य पुलिस सहायता चाहने वाले नागरिकों की सर्वोच्य प्राथमिकता तथा सहायता करने से संबंधित है। पुलिस कार्रवाई से असंम्बंतिधत सुविधाओ की जानकारी प्रदान करने का कार्य गोण श्रेणी में आता है। अतः इस विषय पर कार्यवाही करते समय यह ध्यान रखा जावे कि, ऐसा करने से डॉयल 100 पीसीआर के मुख्य दायित्व के निर्वहन पर कोई प्रतिकूल प्रभाव असामान्य स्तर तक न पड़े।

<u>25</u>

DIAL-100
SOP

vuko';d ,o “kjkjrh rRok dh lpuk; ¼y½

1–अनावश्यक वार्तालाप करना।
2– खाली (ब्लेंक) काल करना।
3–झूठी/भ्रामक सूचना देना।

आमजन को आपदा स्थिति में तत्काल सहायता प्रदान करने हेतु स्थापित विभिन्न हेल्प लाईन/ संपर्क लाईन (सेवा) पर उल जलूल एवं शरारती प्रकृति के एवं झूठे तथा भ्रामक कॉल करना बहुधा देखा गया है। इससे न केवल ड्यूटी पर तैनात स्टॉफ को परेशानी होती है बल्कि वास्तविक रूप से पुलिस की अविलंब सहायता/ हस्तक्षेप मॉगने वाले सूचनादाताओं को अनुकूल एवं सामयिक सहायता प्रदान करने की प्रक्रिया

में अनावश्यक बाधा भी पड़ती है। पुलिस की डॉयल 100 सुविधा पर भी इस प्रकार की भारारत पूर्ण एवं निरर्थक कॉल आना अनपेक्षित नहीं होगा। अतः ऐसे सूचनादाताओं/व्यक्तियों की गैरजिम्मेदाराना हरकतों पर अंकुश लगाने के लिए ड्यूटी पर तैनात स्टॉफ एवं उनके पर्यवेक्षक अधिकारियों को सूझ–बूझ के साथ काम लेना चाहिए। ऐसे व्यक्तियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए धैर्य एवं वाक कौशल्य से निरूत्साहित करना चाहिए। इस प्रयोजन के किये जाने वाले उपाय निम्नानुसार वर्णित है–

1क बार किसी व्यक्ति द्वारा विषय से हटकर अथवा इरादतन शरारत के निहितार्थ बात की जाती है तो उसके साथ से शालीनता से संवाद करते हुए इन हरकतों से बाज आने के लिए यह बताते हुये कि उसके काल की रिकार्डिंग उसके नम्बर सहित हो रही है,ऐसा आचरण नहीं करने की हिदायत देना चाहिए।

2—ऐसे व्यक्ति का फोन नंबर अलग रिकार्ड में रख लेना चाहिए और उसका पता भी ज्ञात कराकर रजिस्टर / रिकार्ड में दर्ज कर लेना चाहिए।

3—ऐसे व्यक्ति द्वारा पुनः इस प्रकार की कॉल करने पर उसे उसकी पूर्व कॉल का स्मरण कराते हुए समझाइस देने के साथ—साथ चेतावनी भी देनी चाहिए कि, उसके इस कदाचरण के लिए उसके विरूद्ध बैधानिक कार्यवाही की जा सकती है क्योंकि उस हेतु उसके कदाचरण की पुश्टि हेतु साक्ष्य कंट्रोल रूम के रिकार्ड में आ चुकी है। सामान्यतः इस विधि से शरारती सूचनादाता द्वारा पुनरावृत्ति की संभावना काफी कम हो जावेगी।

4—उपरोक्त अनुसार समझाई ा एवं चेतावनी देने के बावजूद ऐसे व्यक्ति शरारती / अश्लील इरादे से कॉल करके अपने कदाचरण की पुनरावृत्ति करता है तो उसकी कॉल का रिकार्ड तैयार करके जिसमें उसके द्वारा पूर्व में की गई कॉल भी शामिल हो, पीसीआर प्रभारी के माध्यम से उस जिले के पुलिस अधीक्षक को बैधानिक कार्यवाही हेतु प्रतिवेदन भेजना चाहिए जिसकी एक प्रति ए.आई जी. (गुप्तवार्ता) को भी पृश्ठांकित कर देना चाहिए। पुलिस द्वारा इस प्रकार के कदाचरण के लिए आई.पी.सी की धारा 189, 268, 291, 353, 506, 507, 509, तथा धारा 34 पुलिस एक्ट एवं टेलीग्राफिक एक्ट के अंतर्गत भी कार्यवाही की जा सकती है।

5—सूचनादाता द्वारा यदि डॉयल 100 पीसीआर को कोई सूचना दी जाती है जिससे किसी आपराधिक घटना अथवा किसी अन्य घटना के होने अथवा होने की प्रबल आशंका व्यक्त होती है, और इसके आधार पर डिस्पेचर द्वारा डॉयल 100 वेन को घटनास्थल पर आवश्यक कार्यवाही करने के

साथ–साथ संबंधित अन्य अधिकारियों को झूठी सूचना दी जाती है तो यह धारा 182 आई.पी.सी के अंतर्गत अपराध होने के साथ–साथ 268 एवं 291 आई.पी.सी के अंतर्गत दण्डनीय है।

6–ऐसी झूठी कॉल करने वाले व्यक्ति का टेलीफोन नंबर/पता रिकार्ड पर किया जाकर अलग रजिस्टर में दर्ज किया जावे।

7–सूचना पर जो पीसीआर वेन घटनास्थल पर जाती है और उक्त सूचना यदि असत्य पायी जाती है तो सूचनादाता को मौके पर ही आवश्यक समझाईस देंगे व वापसी में पीसीआर में विस्तृत रिपोर्ट दर्ज करेंगे। यदि उसी व्यक्ति द्वारा पुनः असत्य सूचना रिपोर्ट की जाती हे तो चेतावनी देकर अंतिम समझाई ा दी जावे तथा पुनरावृत्ति करने पर उसके विरूद्ध उपरोक्त धाराओं के अंतर्गत वैधानिक कार्यवाही की जावे।

8–ऐसे झूठे कॉल्स की जॉच करते समय इस बिन्दु पर भी जॉच करना आवश्यक होगा कि इस प्रकार से पीसीआर वेन को उसके निर्धारित स्थल से अन्यत्र कतिपय घटनास्थल पर भेजकर क्या पीसीआर वेन के निर्धारित स्थल के आस–पास कोई अपराध तो घटित नहीं किया गया है। ऐसे प्रकरणों में यह कृत्य अपराधिक षड़यंत्र की कड़ी माना जायेगा और वास्तविक रूप से घटित अपराध के अपराधियों के साथ झूठी सूचना देने वाले को भी सह अभियुक्त बताया जाकर कार्यवाही की जावेगी। जो अपराध धारा 120 बी, 182, 221, 417 आई.पी.सी. एवं सहपाठित घटित अपराध की धाराओं के अंतर्गत होगा।

9–ऐसे सूचनादाता का यह कदाचरण अपराध घटित करने की एक नवीन कार्य प्रणाली मानकर इसका प्रतिवेदन प्रभारी डीएसपी द्वारा जिला पुलिस अधीक्षक के साथ–साथ ए.डी.जी(सी.आई.डी.) को भी भेजा जावेगा।

10–सूचनाादाता द्वारा यदि कॉल ऑपरेटर को किसी प्रकार की धमकी दी जाती है इसका तत्काल समुचित संज्ञान लेते हुए इसका प्रतिवेदन पुलिस अधीक्षक को कॉल रिकार्ड के साथ भेजकर वैधानिक कार्यवाही हेतु प्रेशित किया जावेगा।

11—निरीक्षक प्रभारी एवं डीएसपी इस श्रेणी के सूचनादाताओं की कॉल पर वि ोष ध्यान देंगें ताकि सामयिक विधिवत् कार्यवाही करवाकर आमजन की सुविधा के लिए संचालित की जाकर डॉयल 100 सेवा का दुरूपयोग करने की प्रवृत्ति पर प्रभावी अंकुश लगाया जा सके।

12—ऐसी सूचना देने वाले व्यक्ति को उसका व्यक्तिगत विवरण प्राप्त करने के साथ—साथ सूचना देते समय उसकी भौतिक लोकेशन की जानकारी भी उसके मुख से बुलवाकर रिकार्ड कर ली जावे। मोबाइल फोन से की गई कॉल की स्थिति में जॉच में यह पता लगाना आसान हो जावेगा कि पीसीआर को कॉल करने के समय उसकी वास्तविक भौतिक लोकेशन कहॉ थीं इस विवरण में सत्य तथ्य प्रकट होने पर ऐसे सूचनादाता के विरूद्ध वैधानिक कार्यवाही को साक्ष्य के रूप में बल मिलेगा।

13—यदि कॉल ऑपरेटर कोई महिला हो तो कॉल करने वाले ने यदि अश्लील भाषा एवं अ लील आचरण करने का प्रयास किया है तो उसका यह कृत्य धारा 509 आई.पी.सी सहपाठित धारा 354 आई.पी.सी.एवं टेलीग्राफ एक्ट के अंतर्गत दंडनीय अपराध होगा। इस संबंध में पुलिस अधीक्षक को भेजे जाने वाले प्रतिवेदन में इसका समावेश किया जावेगा।

उपरोक्त कार्रवाई ि ाफ्ट निरीक्षक द्वारा डीएसपी पीसीआर के समग्र पर्यवेक्षण एवं निर्दे ान के अंतर्गत तत्परता से करायी जायेगी ताकि पीसीआर सेवा की सार्थकता एवं दक्षता का स्तर आमजन के अपेक्षा के अनुसार कायम रखा जा सकें। इस हेतु निरीक्षक आने वाली काल्स की समीक्षा नियमित रूप से करके उचित प्रकरणों में आव यक कदम यथा ीघ्र उठातें रहेंगे।

Mh,lih ihlhvkj }kjk dkjokbl

इस श्रेणी के अंर्तगत आ रही निरर्थक एवं भारारत पूर्ण काल्स के संदर्भ में कॉल ऑपरेटर द्वारा प्रदान की गई जानकारी के रिकार्ड की समीक्षा निरीक्षक एवं डीएसपी द्वारा सप्ताह में दो बार करके कॉल आपरेटर को

जानकारी देने अथवा नहीं देने के वारे में सामयिक मार्गदर्शन देंगे। इस समीक्षा में यदि कतिपय व्यक्ति द्वारा कोई जानकारी मांगना संदेह उत्पन्न करता है तो उस संबंध में एवं गोपनीयता प्रतिवेदन डीएसपी द्वारा ए.आई. जी. एसबी(जी)/डी.आई.जी एसबी (जी) को भेजा जावेगा। पूछी गई किसी जानकारी के संबंध में असमंजस की स्थिति में ि ाफट प्रभारी निरीक्षक डीएसपी पीसीआर से मार्गदर्शन प्राप्त कर यथोचित अग्रिम कार्रवाई करेगा। वरिश्ठ अधिकारी स्तर पर भी इस विशय में गंभीर रूख अपनाने की आव यकता हैं ताकि पीसीआर सेवा की गुणवत्ता को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करने वाले ऐसे भारारती/संदिग्ध आचरण के सूचनादाताओं/तत्वों की हरकतों पर प्रभावी अंकु ा लगता रहे।

DIAL-100
SOP

Mk;y&100 ihlhvkj dk vfrfjDr lkekU; nkf;Ro

पीसीआर कंट्रोलरूम से प्राप्त होने वाली विभिन्न प्रकार की सूचनाओं के संदर्भ में पीसीआर वेन द्वारा भिन्न–भिन्न सूचनाओं पर किस प्रकार कार्रवाई की जायेगी उसका विवरण सूचना की श्रेणी एवं प्रकृति के अनुसार वर्गीकृत करके पृथक से एसओपी तैयार किये गये है । इन घटना वि ोश एसओपी में भी एक निर्दे ाो के अतिरिक्त भी कुछ ऐसे दायित्व पीसीआर वेन प्रभारी को निश्पादित करने होगे जो विभिन्न परिस्थितियों में भिन्न–भिन्न होगें ऐसे उल्लेखनीय अतिरिक्त निर्दे ाों का विवरण निम्नानुसार है :–

1–स्टेट पीसीआर डिस्पेचर से सूचना मिलते ही बताये गये घटनास्थल के लिए वेन की पूरी टीम के साथ रवाना होना।

2–घटना स्थल पर जाते वक्त रास्ते में घटनास्थल के ताजा हालात की जानकारी भी लेते रहेंगे ताकि घटनास्थल पर पहुंचने के पूर्व वह मानसिक रूप से उस प्रकार की घटना से निपटने के लिये तत्पर हो जायेंगे।

3–घटनास्थल पर पहुंच कर घटनास्थल को सुरक्षित रखने के दायित्व को भी प्राथमिकता देंगे ताकि प्रकरण की सफल विवेचना के हित को यथासंभव संवर्धित किया जा सके ।

4–घटनास्थल के हालात/कानून व्यवस्था/तत्काल आव यकता (बल,क्रेन, चिकित्सा,फायर ब्रिगेड)/अतिरिक्त बल की आव यकता/संसाधन की आव यकता के संबंध में केंद्रीय कंट्रोल रूम, जिला पीसीआर मोबाइल/थाना प्रभारी को बताना।

5–पीसीआर वेन को घटनास्थल पर पहुंचकर स्थानीय जनता के सहयोग के साथ उत्तेजित/नाराज भीड. को समझाईस देना। घायलों को अस्पताल भेजना, अनाव यक भीड़ को समझाईस के साथ हटाना, चक्काजाम हटाने का कार्य करना होगा। साथ ही स्थानीय पुलिस को एवं एफएसएल टीम को भी आव यकतानुसार घायलों को अस्पताल भेजने, भीड़ को नियंत्रित करने/ तितर–बितर करने,के कार्य में मदद करना होगी।

6– यदि घटनास्थल पर स्टेट पीसीआर वेन के पहुंचने से पूर्व ही स्थानीय थाना प्रभारी जिला पीसीआर मोबाइल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से जिला पीसीआर मोबाईल पहुंच गई हो तो उनसे समन्वय स्थापित कर आपदा की स्थिति से निपटने में सहयोग करना चाहिए।

7– घटनास्थल पर मृत/घायल व्यक्तियों के पते तथा दूरभाश/मोबाईल नंबर पता कर जिला पीसीआर मोबाईल/थाना प्रभारी को बताएंगे ताकि इनके परिजनों को तत्काल घटना की जानकारी दी जा सके। आव यकतानुसार पीसीआर वेन से भी सीधे परिजनों को घटना की जानकारी देने का प्रयास किया जाना चाहिए।

8– वापसी पर पीसीआर वेन प्रभारी सिस्टम में एक ान टेकन रिपोर्ट दर्ज करेगा।

9– यदि सूचनादाता फील्ड़ में सीधे पीसीआर वेन पर पहुंचकर किसी धटना की सूचना देता है तो पीसीआर प्रभारी को सूचना की गंभीरता के अनुसार तत्काल संज्ञान लेकर घटनास्थल पर रवाना हो जाएंगें तथा घटना का रजिस्ट्रे ान भी उसी समय स्टेट पीसीआर पर कराएंगे।

10– यदि पीसीआर प्रभारी को पुलिस अधीक्षक से भी कोई ऐसी सूचना प्राप्त होती है जिसमें पीसीआर वेन का हस्तक्षेप वांछित है तो वह इस सूचना को अपने कंट्रोल रूम में दर्ज करा कर बताये गये घटनास्थल

की ओर रवाना हो जायेंगे और वहां पहुंचकर एसओपी अनुसार अपने दायित्वों का निशपादन करेंगें।

11—यदि कोई पीसीआर वेन का सदस्य फील्ड़ में कोई घटना घटित होते देखता है तो पीसीआर वेन प्रभारी स्वमेव एसओपी अनुसार फर्स्ट रिस्पांस के अनुरूप कार्रवाई प्रारंभ कर देगा चाहे उस घटना के संबंध में किसी ने कोई सूचना ना दी हो या स्टेट पीसीआर से भी कोई निर्दे ा प्राप्त न हुए हों लेकिन साथ ही साथ घटना का रजिस्ट्रे ान भी स्टेट पीसीआर पर जरूर कराएगा।

12— जिलों में कार्यरत् कंट्रोल रूम स्टेट डायल 100 पीसीआर वेन को सीधे कोई निर्दे ा/दायित्व नहीं सौंप सकेंगे। लेकिन विशम परिस्थितियों में जिला पीसीआर प्रभारी राज्य पीसीआर प्रभारी से किसी घटना के संबंध में पीसीआर वेन की सेवाऐ देने का निवेदन कर सकेंगे । इन परिस्थितियों में उक्त निवेदन को सूचना मानकर स्टेट पीसीआर में रजिस्ट्रे ान कर पीसीआर वेन को घटनास्थल पर रवाना होकर कार्यवाही करने के निर्दे ा दिए जा सकते है।

13— प्रदे ा मे तैनात सभी स्टेट डायल—100 पीसीआर वेन को थानावार चिन्हित स्थानों पर पार्किंग करने, नो इंट्री/वन—वे मार्गो में प्रवे ा करने की पूर्व से ही अनुमति/ नॉटीफिके ान कराना श्रेयस्कर होगा ताकि आमजन की निगाह में डायल—100 सेवा के क्रियांवन हेतु मुख्य भूमिका निभाने वाली पीसीआर वेन एवं उसके अधिकारी कानून का उल्लंघन करते हुये न दिखे।

14— स्टेट पीसीआर वेन पर पात्रतानुसार रंगीन लाईट , सायरन एवं पीए सिस्टम लगाने की अनुमति प्रदान करनी होगी ताकि किसी आपदा की स्थिति मे जनहित में सहायता पहुंचाने हेतु अग्रसर पीसीआर वेन को अति ाीघ्र घटनास्थल पहुंचने में कोई बाधा नहीं आयें।

15— पीसीआर वेन में लगाये जाने वाले सायरन एवं पीए सिस्टम के लिए कोलाहल एक्ट से छूट भी प्राप्त करनी होगी।

16— स्टेट पीसीआर वेन के ड्रायवर (प्रायवेट ड्राइवर) को ड्यूटी के दौरान स्पे ाल पुलिस ऑफिसर (एस.पी.ओ.) बनाने हेतु कार्यवाही करने पर

विचार किया जा सकता है। ऐसे कर्मचारी का चरित्र सत्यापन अनिवार्य होगा/ ऑख का नियमित परीक्षण तथा मेडीकल फिटनेस अनिवार्य होगी।

17– पीसीआर वेन द्वारा घटना स्थल पर पहुंचकर एफआइआर लिखना/एमएलसी कार्य करना/पंचनामा लेना/ ून्य पर एफआईआर लिखना/पीएम कार्य करना व्यावहारिक नहीं होगा। इस संदर्भ में यह उल्लेख करना समीचीन होगा कि पीसीआर कंट्रोल रूम में डायल–100 सेवा का उपयोग करके प्रदान की जाने वाली सूचना को न्यायालय में प्रथम सूचना रिपोर्ट के समकक्ष मान्य नहीं किया है।

18– सुरक्षा एवं सतर्कता को घ्यान में रखते हुए नक्सल एवं दस्यु प्रभावित क्षे़त्रों की सूची बनाकर क्षेत्र चिन्हित करना चाहिए। ऐसे चिन्हित क्षेत्रों से जब कोई सूचना प्राप्त होती है तो उन क्षेत्र में घटनास्थल पर पीसीआर वेन भेजने के पूर्व जिला पुलिस अधीक्षक से संपर्क स्थापित कर निर्दे ा प्राप्त करना चाहिए । ऐसे चिन्हित क्षेत्रों के लिए पुलिस अधीक्षकों द्वारा पृथक से एस.ओ.पी. तैयार की जाना चाहिए तथा उसी एसओपी के अनुसार पीसीआर वेन/मोबाइल/फोर्स मूवमेंट कराना चाहिए।

19–पीसीआर वेन को सामान्यतः व्हीआईपी/व्हीव्हीआइपी की सुरक्षा/एस्कार्ट ड्यूटी में भेजा जाना उचित नही होगा क्योकि इसके परिणाम स्वरूप यह पीसीआर वेन अपने निर्धारित क्षेत्राधिकार में अपेक्षित फर्स्ट रिस्पांस की सहायता प्रदान करने में असमर्थ होती जायेगी।

20– डायल–100 पीसीआर वेन के दुर्धटनाग्रस्त हो जाने की स्थिति में वैधानिक कार्यवाही वैसे ही की जावेगी जैसी कार्यवाही अन्य सरकारी पीसीआर मोबाईल के दुर्धटनाग्रस्त हो जाने पर की जाती है।

21–पीसीआर वेन के घटनास्थल पर पहुंचने के उपरांत जब संबंधित थाने का थाना प्रभारी या उस थाने की मोबाइल घटनास्थल पर पहुंच जाती है तो पीसीआर वेन को वापिस आ जाना चाहिए ताकि पीसीआर वेन अन्य कॉल्स के लिए उपलब्ध रहे।

Mk;y &100 izkstsDV ds lQy lapkyu gsrq LVkQ ds izf k{k.k dk izLrkfor ikB~;Øe

21–पीसीआर वेन प्रभारी द्वारा घटना का सार अपनी लॉग–बुक में दर्ज किया जावेगा तथा स्थानीय थाना के थाना प्रभारी अथवा थाना/पीसीआर मोबाईल का प्रभार देकर वापिस आ जाना चाहिए।

22–पीसीआर वेन प्रभारी द्वारा एफआईआर दर्ज करना न केवल अव्यावहारिक होगा बल्कि इससे एक पीसीआर वेन एक ही घटना स्थल पर लंबे समय के लिए व्यस्त हो जाएगी जिसके फलस्वरूप वह अन्य कॉल्स को अटेण्ड करने की स्थिति में नहीं रहेगी।

——————————————————//——————————————————

प्रस्तावित डायल–100 सेवा के अंतर्गत आमजन को किसी संकट अथवा पुलिस हस्तक्षेप योग्य किसी सूचना से अवगत कराने हेतु 100 नम्बर पर निः ुल्क टेलीफोन करने की सुविधा प्राप्त होगी। ऐसी सूचना प्राप्त होने पर किस प्रकार से पुलिस सहायता प्रदाय की जावेगी उसके लिए निम्नलिखित तंत्र स्थापित किया गया है।

(1) **dsUnzh; daVªksy :e%&** पूरे प्रदे ा एवं प्रदे ा के बाहर से 100 नम्बर पर आने वाले टेलीफोन को सुनने के लिए आव यक संख्या में प्रि ाक्षित टेलीफोन आपरेटर तीन ि ाफ्ट में 24 घंटे तैनात रहेंगें। टेलीफोन सुनने की सुविधा कम्प्यूटर से संचालित होगी। जिसके आधार पर प्राप्त टेलीफोन सूचना को कार्रवाई हेतु उपयुक्त डेस्क को अंतरित किया जा सकेगा। इस

टेलीफोन आपरेटर को dkWy fjlhoj के नाम से जाना जावेगा। उसका दायित्व यह होगा कि वह टेलीफोन से प्राप्त होने वाली सूचना के सूचनादाता से उनकी सभी सुसंगत जानकारी प्राप्त करके कम्प्युटर पर दर्ज करेगा जिसमें निम्नानुसार विवरण अव य भाामिल होगाः—

- सूचनादाता का नाम एवं पता।
- सूचना देते समय सूचनादाता की भौगोलिक स्थितिं।
- किये जाने वाले फोन के अतिरिक्त सूचनादाता का और कोई फोन/मोबाईल नम्बर।
- घटनास्थल का संक्षिप्त विवरण।
- घटना का संक्षिप्त विवरणं।
- घटना में यदि कोई व्यक्ति घायल अथवा मृत हुआ है, का विवरण।
- घटना घटित करने वाले व्यक्ति की जानकारी है तो उसका विवरण।
- यदि घटना घटित करने वाला व्यक्ति सूचना के प चात् किसी वाहन से भाग गया है तो उस वाहन का नम्बर (यदि ज्ञात है) तथा वर्णन ।
- घटनास्थल पर यदि प्रतिक्रिया स्वरूप लोग जमा होकर कानून व्यवस्था की स्थिति निर्मित कर रहे हैं तो उसकी जानकारी।
- यदि घटना से संबंधित किसी व्यक्ति (संदिग्ध/आरोपी) को लोगों ने पकड़ लिया है तो उसकी जानकारी ।
- यदि सूचनादाता किसी अवैध गतिविधि की जानकारी इस अपेक्षा के साथ देना चाहता है कि पुलिस इस संबंध में तत्काल कानूनी कार्यवाही करें तो अवैध गतिविधि के केन्द्र की जानकारी सुस्पश्ट रूप से अंकित करनी होगी ताकि पुलिस द्वारा आपेक्षित कार्यवाही करने हेतुं उस स्थान को पहचानने में गलती की गुंजाई ा ना रहें।
- घटना की गंभीरता के अनुसार पुलिस हस्तक्षेप/सहायता अविलम्ब उपलब्ध कराने के लिए घटना संबंधी उपरोक्त जानकारी यथासंभव संक्षेप में प्राप्त कर अंकित की जावेगी ताकि सहायतार्थ की जाने वाली कार्यवाही अति ीघ्र प्रारंभ कराई जा सके।

- इस प्रकार की सूचना का संबंध किसी फरार/भगोड़े अपराधी अथवा संदिग्ध व्यक्ति की उपस्थिति से है तो सुसंगत विवरण को नोट करते समय सूचनादाता की पहचान को गोपनीय रखने की इच्छा को भी नोट कर लिया जावे तथा उसका सम्मान किया जावे।

2– केंद्रीय कंट्रोल रूम में सूचनादाता से पुलिस सहायता/पुलिस हस्तक्षेप योग्य सूचना काल रिसीवर से डिस्पेंच डेस्क को कम्प्युटर से ही अंतरित कर दी जावेगी। घटना की सूचना पर की जाने वाली अपेक्षित कार्रवाई किन–किन अधिकारियों से संबंधित हैं, इसके समूह पूर्व निर्धारित कर लिये जावेंगें। फिर सूचना प्राप्त होने पर इससे उन्हें अति ीघ्र ग्रुप मेंल से अथवा व्यक्तिगत कॉल से अवगत कराया जावेगा। घटनास्थल पर सर्वप्रथम प्राथमिक सहायता के लिए घटनास्थल की ज्ञात लोके ान के निकट्तम उपस्थित डायल–100 की **पी.सी.आर /एफ आर O!u** को तत्काल घटनास्थल पर पहुंचने हेतु निर्दे ात किया जावेगा।
3–केंद्रीय कंट्रोल रूम में सूचनादाताओं से प्राप्त होने वाली सूचनाओं को तथा कार्यवाही हेतु इसके बारे में विर्निदि्श्ट अधिकारियों पीसीआर वेन को अवगत कराने की प्रक्रिया उच्च स्तरीय गुणवत्ता एवं पे ोवर दक्षता के साथ निश्पादित होती रहे इसे सुनि चित करने के लिए पीसीआर में 3 ि ाफ्ट में **iHkkjh fujh{kd** तथा एक Mh-,l-ih- तैनात रहेंगे।
4– केंद्रीय कंट्रोल रूम के इन कर्मचारियों/अधिकारियों को भिन्न भिन्न प्रकार की घटनाओं की सूचना प्राप्त होने पर इस प्रकार से कार्रवाई की जावेगी और इसी प्रकार **पी.सी.आर /एफ आर O!u** प्रभारी एवं फील्ड आफिसर द्वारा किस प्रकार से पहल करके घटना से संतोशजनक ढंग से निपटने के लिए क्या कदम उठाए जावेंगे, इसके बारे में विस्तृत दि ाा निर्दे ा ,l-vks-ih- के रूप में तैयार किये गए है।

5– प्रारंभिक तौर पर निम्न लिखित श्रेणियों की घटनाओं को व्यवहारित करने के लिए एस.ओ.पी. तैयार की गई है:–

स.क0.	fooj.k

स.क0.	fooj.k
01	बम/संदिग्ध बम/लावारिस वस्तु की सूचना
02	चुनाव अपराध संबंधी घटनाओं की सूचना
03	गंभीर कानून व्यवस्था की सूचना
04	आतंकी हमले की सूचना
05	पेट्रोलियम पदार्थ रिसाव की सूचना
06	विमान अपहरण बंधक बनाने की सूचना
07	आत्मदाह/आत्म हत्या का प्रयास की सूचना
08	सामान्य कानून व्यवस्था संबंधी सूचनायें
09	बाढ़ में बहने या पानी में डूबने की आ ंका की सूचना
10	सामान्य अपराध की सूचना
11	महामारी की सूचना
12	आगजनी की सूचना
13	सामान्य सूचनाये
14	धार्मिक स्थल/मेला/भीड़ भरे बाजार में भगदड़ की सूचना
15	सांप्रदायिक एवं धार्मिक विवाद की सूचना
16	गंभीर अपराधों की सूचना
17	विमान एवं हेलीकाप्टर दुर्घटना की सूचना
18	जंगली प ु की भाहर/गांव में घुसने की सूचना
19	विस्फोट की सूचना
20	रेल्वे संबंधीं सूचना

381

21 जहरीली गैस रिसाव की सूचना
22 अन्य विभागों से सम्बंधित सूचना
23 अनैतिक कार्य की सूचना
24 विविध सूचनायें (काल)
25 अनावष्यक एवं षरारती तत्वों की सूचना (काल)
26 डायल-100 पीसीआर के अतिरिक्त सामान्य दायित्व
27 डायल-100 प्रोजेक्ट के सफल संचालन हेतु स्टाफ के
प्रषिक्षण का प्रस्तावित पाठ्यक्रम

6- केद्रीय पीसीआर के अधिकारियों/कर्मचारियों/ पी.सी.आर /एफ आर वेन प्रभारी एवं पुलिस विभाग से संबंधित अन्य अधिकारियों को इन एसओपी की प्रतियां उपलब्ध करा दी गई है। ताकि वे सूचना अथवा घटना की विषिश्टता के अनुसार सुसंगत एसओपी में दिए गये निर्देषों के अनुसार दायित्व निर्वहन प्रभावी ढंग से निश्पादित कर सकें।
7- केंद्रीय पीसीआर में 100 नम्बर पर आने वाली सूचना पर पुलिस सहायता उपलब्ध कराने की समय सीमा निम्नानुसार रखी गयी हैंः-

ष् ाहरी क्षेत्र - 10 मिनिट ग्रामीण क्षेत्र - 30 मिनिट

(डायल-100 प्रोजेक्ट के चरणवार क्रियान्वयन के अनुसार उपलब्ध होने वाले संसाधनों के आधार पर यह समय अवधि यथोचित रूप से घटायी बढ़ायी जा सकती है ।)

QLV fjLikl Vhe@Mk;y-100 ¼ **पी.सी.आर /एफ आर** ½ oSu d nkf;Ro

डायल–100 सेवा का कार्यपालिक क्षेत्र को सुचारू एवं प्रभावी ढंग से आमजन की सहायतार्थ क्रियांवित करने के लिए केन्द्रीय पीसीआर के अधीन प्रदे ा में विभिन्न स्थानों पर 1000 (एक हजार) **पी.सी.आर /एफ आर oSu** उपस्थित रहेंगी। विभिन्न जिलों में इनका वितरण थाना वार एक अथवा एक से अधिक के मान से किया गया है। तीन चरणों में 600, 200 एवं 200 **पी.सी.आर /एफ आर oSu** क्रम ाः iFke]f}rh;] ,o rrh; o'k में उपलब्ध कराई जावेगी। विभिन्न चरणों में **पी.सी.आर /एफ आर oSu** को वितरण एवं तैनाती पुलिस मुख्यालय द्वारा किया जावेगा। विभिन्न जिलों में आवंटित **पी.सी.आर /एफ आर oSu** के रूकने के लिए स्थायी लोके ान निर्धारित की जावेगी। इस लोके ान से ही **पी.सी.आर /एफ आर oSu** केंद्रीय कंट्रोल रूम के निर्दे ाानुसार बताए गए घटनास्थल पर सहायतार्थ एवं पुलिस विभाग के QLV fjLikl ;fuV के रूप मे आमजन के संपर्क में आएगी।

पी.सी.आर /एफ आर oSu में निम्नानुसार अधिकारी/कर्मचारी अलग–अलग ि ाफ्टों में तैनात रहकर 24 घंटे ड्यूटी हेतु उपलब्ध रहेंगेः–

(1) उनि/सउनि - **पी.सी.आर /एफ आर oSu** प्रभारी

(2) प्रधान आरक्षक - 1

(3) आरक्षक - 2

(4) ड्रायवर - 1

प्रि ाक्षित एवं लाइसेंसधारी ड्रायवर की सेंवाएं 24 ?kV (3 पाली) के लिए सफल ठेकेदार (वेंडर) द्वारा उपलब्ध कराई जावेगी।

ihlhvkj oSu fuEukuqlkj midj.kk ls lqlfTtr jgsxh%&

383

(1) वायरलेस
(2) पी.ए.सिस्टम
(3)दंगा विरोधी साज-सामान
(4) सायरन
(5) फर्स्ट एड बाक्स
(6) टार्च
(7) टूल बाक्स
(8) मोबाईल
(9) ट्रंक डायलिंग सुविधा
(10) जीपीएस सुविधा
(11) हथकड़ी
(12) सभी के लिये केन एवं प्रभारी के लिये पिस्तौल
(13) एमएलसी फार्म
(14) पंचायतनामा फार्म
(15) टार्च
¼16½ Vkspu
(17) फले ार बीकन लाईट
(18) अन्य ऐसे उपकरण एवं साज-सामान जो अनुभव के आधार पर आव यक पाये जायें।

उक्त सामान पुलिस विभाग द्वारा उपलब्ध कराये जावेंगे। पीसीआर वेन को अपने दायित्वों के निश्पादन एवं निर्धारित क्षेत्र सीमा में भ्रमण करने हेतु ईधन वेण्डर द्वारा नियमित रूप से उपलब्ध कराया जावेगा। पीसीआर वेन में वेण्डर द्वारा लगाए गए जीपीएस/जीआरपीएस से ना केवल पीसीआर वेन की लोकेषन ज्ञात होती रहेगी बल्कि वाहन कितना कि.मी. चलाया गया है, वह भी ज्ञात होगा जिसके आधार पर वेण्डर को पुलिस विभाग को पुलिस विभाग से ईधन व्यय की प्रतिपूर्ति होगी। यहा ं यह उल्लेख करना समीचीन होगा कि पीसीआर वेन प्रभारी को यदि केंद्रीय पीसीआर से किसी घटनास्थल पर जाने के निर्देष प्राप्त नहीं होते है। तो अपने निर्धारित

पाइंट पर (r; fd;k tkuk g). (समय तक) रूकने के प चात खाली समय में अपने निर्धारित क्षेत्र में एक घंटे में एक चक्कर ग त कर वापस आ जावेगा। डायल–100 की सेवा पुलिस विभाग द्वारा ikjHk e 5 o'k के लिए प्रारंभ की जा रही है, इस पर काफी धन रा ि एवं मानव संसाधनों का व्यय किया जावेगा। अतः इस सेवा से आमजन को आपदा के समय अथवा ऐसी परिस्थितियों जिसमें वह समाज के हित में पुलिस विभाग को कोई उपयोगी सूचना देना चाहते हैं तो वे सुगमता से पुलिस से संपर्क कर सकें, के वृहदर जनहित से जुड़े लक्ष्य को प्राप्त करने के लिये यह अति आव यकक है कि इसे सेवा/सुविधा से जुड़े समाज कर्मचारी एवं अधिकारीगण अपेक्षित स्तर तक if kf{kr हैं। डायल–100 सेवा के सुचारू संचालन हेतु इसे जुडें अधिकारियों एवं कर्मचारियों का संपर्क आमजन से दूरभाश एवं फील्ड़ में प्रत्यक्ष रूप से होगा। अपने दायित्वों को उच्च कोटि की गुणवत्ता एवं व्यावसायिक दक्षता से निशपादन के लिए उन्हें ऐसी जानकारी एवं स्किल्स (विधाओं)में पारंगत करना होगा जो विभिन्न प्रकार की घटनाओं से निपटने के लिए विभिन्न एसओपी में अंकित कार्रवाई को सुचारू रूप से करने के लिए सहायक हो। bu ,l-vk-ih d fo y'k.k l fuEu idkj dh fo/kkvk e vf/kdkfj;k@depkfj;k dk lf kf{kr ,o if kf{kr djuk furkr vko ;d g %&

(1) डायल–100 सेवा/सुविधा के mnn ;k से परिचय
(2) डायल–100 सेवा को सुचारू रूप से संचालित करने के लिए इसमें उपयोग किये जा रहे midj.kk l ifjp; एवं उनके lpkyu dh i).kkyh e n{krk अर्जित करना।
3– डायल–100 सेवा के अंतर्गत पुलिस आव यकता की घड़ी में संपर्क किया जाता है। इस स्थिति में उनकी मानसिक स्थिति अथवा उत्तेजित व्यक्ति के समतुल्य होगी। ऐसी स्थिति में उनसे बांछित जानकारी प्राप्त करने के लिए सभी अधिकारी एवं कर्मचारी संवाद एवं वार्तालाप में भाालीनता एवं ि ाश्टाचार युक्त आचरण प्रद ित करें इस निहितार्थ उन्हें ekuo 0;ogkj d f k'V vkpj.k में पारंगत करना।

4– घटना का संबंध चूंकि एक पक्ष अथवा दोनों पक्षों द्वारा किसी न किसी कानून के उलल्लंघन से संबंधित होगा इसलिए उन्हें ऐसी घटनाओं में बहुधा उल्ल्घन किये जाने वाले dkuu d ikko/kkuk dk Kku होना चाहिये।

5– घटनास्थल पर कुछ ऐसे घायल व्यक्ति अथवा डूबने से बचाए गये व्यक्ति अथवा आगजनी से प्रभावित, अथवा मिर्गी के दौरे से प्रभावित व्यक्ति आदि से सामाना होता रहेगा, उन्हें यदि घटनास्थल पर ही कुछ ikFkfed fpfdRlk की सुविधा प्रदान कर दी जाती है तथा उसके उपरांत 108 एम्बुलेंस अथवा अन्य साधन से चिकित्सालय भिजवाया जाता है तो उनकी जान को खतरा कम हो जाएगा तथा बचने की संभावना भी बढ़ जावेगी। अतः ऐसे अधिकारियों/कर्मचारियों को प्राथमिक उपचार का प्रि ाक्षण दिया जाना श्रेयस्कर होगा। रेड़क्रास द्वारा भी यह प्रि ाक्षण उपलब्ध कराया जाता है।

पी.सी.आर /एफ आर 0u के स्टाफ को बहुधा उग्र एवं उत्तेजित जन समूह से सामना करना पडेगा । ऐसी परिस्थितियों में भी धैर्य एवं सुझबूझ से उनके साथ व्यवहार करें अन्यथा दोनां ओर से उग्र व्यवहार होने से उग्रभीड़ हिंसक पर उतारू हो सकती हैं। इसके परिणाम स्वरूप ना केवल घटना से निपटने के लिए कोई सहायता प्राप्त होगी बल्कि बहुसंख्यक उग्र एवं उत्तेजित भीड़ के सामने **पी.सी.आर /एफ आर 0u** के सीमित संख्या में अधिकारियों/कर्मचारियों की सुरक्षा भी खतरे में पड़ सकती हैं। अक्सर ऐसी परिस्थितियों में उत्तेजित भीड़ सबसे पहले पहुंची पुलिस पार्टी से उलझ कर मूल समस्या को भूलकर उसे पुलिस एवं प्रभावित पक्ष के बीच समस्या का रूप ले लेगा। ऐसी स्थिति में कभी–कभी भीड़ पुलिस के वाहन को भी क्षतिग्रस्त कर देते है। ऐसी स्थिति का उत्पन्न होना नितांत अवांछनीय हैं। अतः **पी.सी.आर /एफ आर 0u** के कर्मचारी/अधिकारियों को उग्र एवं उत्तेजित मनोस्थिति वाले पीड़ितों एवं उनके समर्थकों से सूझबूझ का व्यवहार कर स्थिति को यथा संभव सहजकर नियंत्रित करने हेतु व्यवहार कु ाल संवाद एवं वार्तालाप में पारंगत रखना आव यक होगा।

6– अपने अधिकारों के प्रति आधिकाधिक जागरूक आम नागरिक आजकल अपने अधिकारों के हनन को मुददा बना कर अपने समर्थकों एवं मीडिया के माध्यम से पुलिस अधिकारियों के विरूद्ध उच्च अधिकारियों/मानवाधिकार आयोग एवं न्यायालय में अक्सर ि ाकायतें दर्ज कराते रहते है। इन एजेंसियों के द्वारा जांच करने पर ऐसी साक्ष्य उन्हे प्रदान की जाती है जिसमें मोबाईल फोन अथवा अन्य इलेक्ट्रानिक उपकरणों से अधिकारों के हनन की पुश्टि संदेंह से परे हो जाती हैं। उदाहरणार्थ किसी अपराध में संलिप्त आरोपी को उग्र जनता द्वारा पुलिस की उपस्थिति में ही मारपीट करना अथवा अपमानजनक स्थिति में जुलूस निकलना आदि कृत्य एक बार मोबाइल या वीडियो पर रिकार्ड हो जाने पर इसके लिए उत्तरदायी व्यक्तियों एवं अधिकारियों के विरूद्व विभागीय एवं न्यायालयीन कार्यवाही के लिए ठोस आधार एवं पुख्ता साक्ष्य उपलब्ध करा देते हैं। यहा पर इस ओर ध्यान आकर्शित करना अति आव यक होगा कि पुलिस का दायित्व अपराधों के नियंत्रण एवं रोकथाम के साथ कानून व्यवस्था केवल विधि सम्मत कार्रवाई के दायरे तक ही सीमित हैं। इसका अतिक्रमण ना तो समाज द्वारा और ना ही विभाग द्वारा अनुमोदित किया जा सकता है। अतः अपराध की घटना के समय किसी प्रकार से भी उत्तेजित हुए बिना अथवा आवे ा में आए बिना पुलिस को विधिसम्मत तरीके से अपराधी के विरूद्ध कानूनी कार्रवाई करना चाहियें जिससे आरोपी के कानून के अधिकारों के हनन की गुंजाई ा ना रहे । vketu e i|fyl dh Nfo dk mTtoy j[kuk rFkk vketu d ekf[kd ,o ekuokf/kdkj d guu d nMkRed ifj.kkek l cpu d fy, Mk;y&100 d lHkh vf/kdkfj;k@deZpkfj;k ,o fo k'k rkj ij ihlhvkj ou d vf/kdkfj;k@deZpkfj;k dk vke tu rFkk vkjkih@vijkf/k;k d dkuuh ,o ekuo vf/kdkjk d fof/kd Kku l ifjfpr djkuk vfr vko ;d g

<u>?kVuk d l c/k e fjikV dk nt djuk</u>

केन्द्रीय पीसीआर में किस प्रकार से सूचना दाता से घटना।सूचना का विवरण प्राप्त कर रिकार्ड किया जाये, इसकी जानकारी विभिन्न प्रकार की घटनाओं के लिये तैयार की गई एस.ओ.पी. में अंकित की गई है। इसके बारे में उन्हें प्रारंभिक प्रि ाक्षण एवं समय –समय पर आयोजित किये जाने वाले vYi dkyhu i'f k{k.k में भली–भांति सुि ाक्षित करना चाहिये।

पी.सी.आर /एफ आर 0u के प्रभारी को घटनास्थल पर जाकर क्षेत्राधिकार वाली पुलिस के आने तक तला ाी,जप्ती,अभिरक्षा/गिरफ्तारी की कार्रवाई कभी–कभी करनी पड़ सकती हैं। इस हेतु दण्ड़ प्रक्रिया संहिता में विधिक प्रावधान एवं प्रपत्र दिए गए हैं। **पी.सी.आर /एफ आर 0u** प्रभारी एवं उसके सहायक अधिकारी इन प्रावधानों से भलिभांति परिचित होने चाहिये ताकि उनके द्वारा घटनास्थल पर पहुंचकर उठाये गए कदमों की रिपोर्ट बनाते समय कोई ऐसी विधिक त्रुटि ना छोड़ी जाए जिसका लाभ आरोपी/अपराधी को प्राप्त हो सके।

ehfM;k l s lokn ,o lid

सूचना प्रोधोगिकी के क्षेत्र में आई क्रांति के फलस्वरूप आजकल 24 x7 चलने वाले न्यूज चैनल एवं प्रकाि ात होने वाले समाचार पत्रों के प्रतिनिधि/पत्रकार बिना किसी विलम्ब के घटना स्थल पर पहुंच जाते है। घटना के संबंध में वे अधिकाधिक विवरण पीड़ितों एवं प्रत्यक्ष दि ायों से प्राप्त करने के लिए हरसंभव प्रयास करते है। पत्रिकाऐं को ऐसी घटनाओं की जानकारी एकत्र करने तथा अपने चैनल /पत्र के माध्यम से प्रकाि ात/प्रसारित करने का वैधानिक अधिकार प्राप्त है। अतः घटनास्थल पर पहुंचने वाले मीडिया कर्मियों से पुलिस अधिकारियों को सहयोग उस सीमा तक करना चाहिये। जिसके परिणाम स्वरूप घटना से संबंधित पंजीबृद्ध किये जाने वाले आपराधिक प्रकरण की विवेचना एवं अभियोजन की कार्यवाही पर प्रतिकूल प्रभाव ना पड़े। घटनास्थल पर पीसीआर वेन चूंकि प्रथम रिस्पांस पार्टी के रूप में पहुंचती है। इसलिये उसका यह एक

महत्वपूर्ण दायित्व होता है कि घटनास्थल को हर संभव प्रयास से सुरक्षित/संरक्षित रखा जावे ताकि विवेचना के लिए उपलब्ध साक्ष्य एवं सुराग वैज्ञानिक ढंग से एकत्रित करके उनका परीक्षण/वि ालेशण सक्षम वि ोशज्ञों द्वारा करके अपराध के सफल पतारसी में बहुमूल्य सहायता प्राप्त हो सके। अतः मीडिया कर्मियों से भी संव्यवहार करते समय उन्हें भाालीनता एवं दृढ़ता से घटनास्थल के अतिक्रमण से रोका जाए। इसके लिये पीसीआर वेन स्टाफ को इस विघ्न में प्रि ाक्षित किया जाना अतिआव यक है। डायल–100 की उपरोक्त प्रस्तावित कार्यप्रणाली के वर्णन के अनुसार विभिन्न विधाओं/विशयों में निम्नानुसार प्रि ाक्षित प्रदाय करना अनिवार्य हैः–

- डायल–100 सेवा का परिचय
- उददे य
- विभिन्न अधिकारियों के दायित्व
- दीगर विभागों से समन्वय की व्यवस्था
- दीगर विभागों से सहयोग के बिंदु एवं जिम्मेंदार अधिकारियों के संपर्क नम्बर।
- पुलिस विभाग तथा ऐसे दीगर विभाग जिनसे अक्सर समन्वय की आव यकता पड़ेगी उनके मैदानी अधिकारियों,कंट्रोलरूम,नागरिक सेवा केन्द्र,दूरभाश व पते।
- डायल–100 सेवा के उपकरणों की पहचान एवं संचालन प्रक्रिया तथा परिचय .
- इसके अंतर्गत कंट्रोलरूम एवं पीसीआर वेन में लगाए गये कम्प्युटर एवं संचार उपकरणों की जानकारी एवं इन्हें संचालित करने की विधि से अवगत कराना।
- इन उपकरणों के सुचारू संचालन हेतु प्राथमिक रखरखाव की प्रिक्रिया की जानकारी

- उपकरणों के खराब हो जाने की स्थिति में उन उपायों से परिचय जो वि ोशज्ञों के बिना उठाये जाकर उन्हें चालू करना।
- आग एवं भाार्ट सर्किट की स्थिति को नियंत्रण करने के लिये वि ोश प्रकार के अग्नि ामन उपकरणों के उपयोग की विधि से परिचय एवं अभ्यास।

- केंद्रीय पीसीआर एवं संवेदन ािल एवं सुरक्षा की दृश्टि से ज्वलन ािल होन के कारण इसके परिसर में प्रवे ा एवं आना जाना पर नियंत्रण रखा जाएगां । इस प्रयोजनार्थ नियंत्रित प्रवे ा व्यवस्था लागू की जावेगी जिसमें इलेक्ट्रोनिक/बायोमेट्रिक की व्यवस्था की जावेगी। इस व्यवस्था से कर्मचारियों /अधिकारियों का परिचय कराया जावेगा।

- केंद्रीय पीसीआर के सुचारू एवं निर्बाध संचालन हेतु क्या करें क्या न करें उपायों को सूचीबद्ध करके अनुपालनार्थ उनसे परिचय –

- केंद्रीय पीसीआर के संचालन कक्ष तथा परिसर के रखरखाव के संबंध में चेक लिस्ट में दिये गये उपायों के नियमित क्रियान्वयन से केन्द्रीय पीसीआर तथा परिसर की सुरक्षा,स्वच्छता,तकनीकी संचालन, एवं अन्य व्यवस्थाएं सुचारू रूप से निश्पादित हो सकेगी। इस चेक लिस्ट को तैयार करके इसके क्रियान्वयन के लिये प्रभारी निरीक्षक को दायित्व दिया जावेगा। इस चेक लिस्ट से अधिकारियों/कर्मचारियों का उपायों के अनुपालन का परिचय कराया जावेगा।

ekuo 0;ogkj d fLk}kr

1–किसी भी आपदा की स्थिति में पुलिस हस्तक्षेप हेतु प्राप्त होने वाले कॉल्स पर यथोचित कार्यवाही तत्परता से करने के लिए यह अति आव यक है कि कॉल्स ऑपरेटर सूचनादाता द्वारा दी गई सूचना को ठीक से समझने में समर्थ हो। मध्यप्रदे ा जैसे वि ााल प्रदे ा के विभिन्न क्षेत्रो में हालाकि हिन्दी ही बोली जाती है परन्तु इस का उच्चारण एवं भाब्दावली भिन्न भिन्न हो जाती है क्योकि अपने पड़ोसी राज्य (छत्तीसगढ़ ,महाराश्ट्र, गुजरात, राजस्थान, उत्तरप्रदे ा) से यह भाशा भौली उस क्षेत्र वि ोश में प्रभाव ाील हो जाती है। उदाहरणार्थ राज्य के उत्तरी जिलों में बुजुर्ग पुरूश एवं महिला को डोकरा/डोकरी एवं लड़का/लड़की को मोड़ा/मोडी के भाब्दो से कहते है मालवा क्षेत्र में इन्हे क्रमभाः बा साहब/मां साहब एवं छोरा छोरी बालक/बालिका कहते है एवं बुंदेल खण्ड़ में दाउ/डौकी अतः कॉल्स आपरेटर को पद पर तैनात किये जाने वाले कर्मचारियों को प्रदे ा के विभिन्न क्षेत्रों में प्रचलित भाशा भौली/उच्चारण एवं नामावली संबंधी विविधता से अवगत कराया जावे। इस प्रकार से भाशा में पारंगत होने पर ही वे सूचनादाता द्वारा दी गई सूचना के गंतव्य से अवगत होकर उपयुक्त आगामी आव यक कार्यवाही करा सकेंगे।

2– प्रदे ा के विभिन्न भागों से पुलिस विभाग में भर्ती कर्मचारी वि ोशकर कनिश्ट स्तर पर अपना उच्चारण अपने क्षेत्र वि ोश में प्रचलित उच्चारण लहजे एवं भौली से उपर नहीं उठ पाते। अतः कॉल्स आपरेटर की ड्यूटी पर तैनात होने की स्थिति में वे अपने मूल निवास क्षेत्र क सूचनादाताओ से तो संवाद भली–भांति कर

पायेंगे परन्तु क्षेत्र से बाहर आने वाली सूचनादाता की कॉल्स को भेजने में कठिनाई महसूस करेंगे और सूचनादाता भी अपनी बात कॉल्स ऑपरेटर को समझाने में कठिनाई महसूस करेंगें। डायल –100 सेवा में प्राप्त सूचना की गंभीरता का यथोचित आंकलन करने के प चात सहायता हेतु निर्दे ा **पी.सी.आर /एफ आर 0U** को अति ीघ्र प्रसारित करने होते है। परन्तु उपरोक्त व्यवहारिक कठिनाई के परिपेक्ष्य मे पुलिस से अपेक्षित रिस्पांस सही समय पर प्रदान करने में विलंब हो सकता है। अतः कॉल्स ऑपरेटर के चयन के समय ऐसे व्यक्तियों को चुना जाये जो प्रदे ा के विभिन्न क्षेत्रों में जाकर भाशाई विविधता से भली–भांति अवगत हों। फिर भी चयन किये गये ऑपरेटर को प्रि ाक्षण के दौरान इस अध्याय में प्रदे ा की भाशाई विविधता का ज्ञान भली–भांति प्रदाय किया जावे। चयन करते वक्त यह भी ध्यान रखा जावे, कि भाशा एवं उच्चारण की दृश्टि से प्रभावित (हकलाने वाले, तुतलाने वाले उंचा सुनने वाले आदि) व्यक्तियों का चयन ना किया जावे।

3–आपदा की स्थिति में प्रभावित व्यक्ति सामान्यतः उत्तेजित,भयभीत क्षोभ की मनःस्थिति में होने के कारण सूचना देते समय असामान्य व्यवहार कर सकता है। जो कभी–कभी संवाद के अपेक्षित ि ाश्टाचार से हटकर ऐसे सूचनादाता के व्यवहार से उत्तेजित हुए बिना और उसके साथ–साथ उसका ढाढांस बंधाते हुए उसे प्रदान की जा सकने वाली सहायता के आ वासन के आधार पर भाांत कराना चाहिये। इसके प चात उसके द्वारा दी गई सूचना पुलिस में सभी सुसंगत तथ्यों का समावे ा एसओपी अनुसार हो जावे दर्ज करना चाहिये।

4– टेलीफोन पर दी जा रही तथा दर्ज की जा रही सूचना कम से कम समय में रिकार्ड की जाकर और उसमें सभी सुसंगत तथ्य भी आ जाऐ इस निहितार्थ कॉल्स आपरेटर को अभ्यास कराना उचित होगा।

5–सूचनादाता द्वारा दी गई सूचना को कॉल्स आपरेटर द्वारा उसके विवरण अनुसार भी अंकित किया हो इसकी पुश्टि भी सूचनादाता

392

से अंकित सूचना का सार उसे बताकर कॉल्स आपरेटर को समाधान करना चाहिये ताकि तथ्यपरक सूचना को ही रिकार्ड में लेकर अगामी आवष्यक कार्यवाही डायल -100 तंत्र द्वारा की जा सकती है।
6- टेलीफांेन पर सूचना रिकार्ड करते समय काल्स आपरेटर को जो संवाद सूचनादाता से करना होता है उसके .षिश्टाचार से उसे भली-भांति अवगत कराना तथा उसका अभ्यास कराना चाहिये। षिश्टाचार में मुख्यतः संयमित भाशा विनम्र लहेजा एवं सहायता प्रदान करने की तत्परता का रवैया अवष्य समाविश्ट होना चाहिये।
7- कॉल्स सेंटर में पदस्थ कर्मचारियों को सूचनादाता से पूर्ण जानकारी प्राप्त करने हेतु धैर्यपूर्वक सुनने की आदत डालना चाहिये। सूचनादाता को बार-बार रोकने से उससे सभी सुसंगत तथ्य प्राप्त नहीं हो पायेंगे जिसके आधार पर ही समुचित कार्यवाही की जा सकती है। अतः धैर्य पूर्वक एवं संयत ढंग से कॉल्स सेंटर कर्मचारी स्टॉफ को सूचनादाता से इस प्रकार से संवाद करना चाहिये कि जिसके फलस्वरूप वह सूचना के सुसंगत सभी तथ्यों को बिना हिचक प्रकट कर सके।

पीसीआर स्टॉफ

मानव व्यवहार के उपरोक्त दि ाा निर्दे ा जो केंद्रीय कंट्रोलरूम कर्मचारियों के लिये उपरोक्तानुसार वर्णित किये गये है सामान्यतया वे पीसीआर के कर्मचारियों/ अधिकारियों पर भी लागू होते है। परन्तु पीसीआर स्टॉफ को उपरोक्त

fn kk funs kks d vfrfjDr fuEufyf[kr funs kks e Hkh ifj kf{kr djuk vko ;d gkxk%–

1– आपदा प्रभावित व्यक्ति जिसके साथ हुई अप्रिय घटना के फलस्वरूप या तो उत्तेजित अवस्था में होगा या अवसाद की मनःस्थिति में होगा। ऐसे में **पी.सी.आर /एफ आर O:U** अधिकारी को उससे संवाद करते समय संवेदना दिखाते हुए सभी विधि सम्मत सहायता प्रदाय करने के लिये आ वस्त करना चाहिये ताकि उसे लगे कि उसके साथ हुई ज्यादती को भाासकीय तंत्र द्वारा आगामी कार्यवाही हेतु गंभीरता से लिया जा रहा है। उसकी उत्तेजित अवस्था पर नियंत्रण करने के लिये उसको धमकाने अथवा चिल्लाने का व्यवहार कदापि नहीं करना चाहिये। ि ाश्ट एवं संयत संवाद के द्वारा उसे सामान्य स्थिति में लाना उनकी प्राथमिकता होना चाहिये।

2– आपदा पीड़ित एवं उत्तेजना ग्रस्त व्यक्ति के सामान्य होने पर उससे घटना का विवरण धैर्य पूर्वक सुनकर आगामी आव यक कार्यवाही तत्परता से प्रारंभ करना चाहिये ताकि उसे यह वि वास हो जाये कि दोशी गणों के विरूद्व भाासन तंत्र द्वारा कार्यवाही भाीघ्रता से प्रारंभ कर दी गई हैं। इससे आपदा पीड़ित के साथ–साथ आमजन की भी पुलिस तंत्र में सहायक की भूमिका में आस्था को बल मिलेगा।

3– **पी.सी.आर /एफ आर O:U** स्टॉफ जब किसी सूचना पर घटनास्थल पर पहुंचता है कि किसी सार्वजनिक स्थल (पार्क,सुनसान स्थल आदि) में कोई स्त्री पुरूश अ लील आचरणरत है तो वहां पर ऐसे स्त्री पुरूश मिलने पर उनके साथ मर्यादा युक्त व्यवहार करना चाहिये। उन्हें अ ि ाश्ट भाशा में न तो डाटना/डराना चाहिये और ना ही उठक/बैठक भारीरिक दण्ड सें संबंधित किसी प्रकार उनका मोबाईल से फोटो लेकर उनके परिजनो को बताने की धमकी देना चाहिये और ना ही पैसा ऐंठना का निंदनीय/अ ाोभनीय कदाचरण करना चाहिये। इससे **पी.सी.आर /एफ आर O:U** स्टॉफ की ऐसी कार्रवाई ना केवल उन सभी पुरूशों के मानव अधिकारों के हनन की श्रेणी में आएगी बल्कि इसके फलस्वरूप सार्वजनिक स्थल पर अपमानित महसूस करने से वे आत्म हत्या करने जैसा घातक कदम उठा सकते

है। ऐसा हो जाने पर पीसीआर वेन स्टॉफ नि चत रूप से विभागीय कार्यवाही तथा कतिपय प्रकरणों में आपराधिक कार्रवाई के भागीदार भी हो जाएंगे।

4– **पी.सी.आर /एफ आर 0U** स्टाफ यदि किसी घटनास्थल पर पहुंचते हैं जहॉ पर सूचित अपराध के आरोपी गणों को लोंगों ने घटनास्थल पर पकड़ रखा है। तो वहां पर उनके समक्ष आरोपियों की पिटाई/दुर्व्यवहार ना तो जनता द्वारा होने दिया जाये और ना ही स्वयं भी करें। ऐसे आरोपियों को गधे पर बैठा कर अथवा अन्य तरह से जूलूस/काला मूंह करके निकालते हुए थाने पर ना ले जाया जावे। यह उनके मानव अधिकारों का हनन माना जावेगा जिसके लिए उत्तरदायी आम जनों के साथ पीसीआर स्टॉफ भी वैधानिक भी वैधानिक कार्यवाही के लिए जिम्मेंदार होगा। सूचना प्रौधागिकी के वर्तमान युग में ऐसे सभी कृत्यों को सुविधा पूर्वक मोबाईल से रिकार्ड करके पुलिस तथा अन्य संबंधित जनों के विरूद्व पुख्ता प्रमाण पे ा कर कार्यवाही कराई जा सकती है । अतः **पी.सी.आर /एफ आर 0U** के स्टाफ को वि ोश ध्यान देकर इस प्रकार के आचरण से परहेज करना चाहियें।

5– किसी सनसनीखेज अपराध के घटनास्थल पर पहुंचने पर प्रभावित व्यक्ति आक्रोि ात एवं उत्तेजित अवस्था में हो सकते है। उनके साथ संवाद करते हुए पीसीआर स्टाफ को यह वि ोश ध्यान रखना चाहिये कि उनके व्यवहार से उत्तेजना/आक्रो ा को कोई बढ़ावा नहीं मिले अन्यथा घटनास्थल पर हालात सामान्य करने में कठिनाई आयेंगी तथा कानून व्यवस्था की स्थिति और गंभीर रूप धारण कर सकती हैं।

6– कानून व्यवस्था संबंधी घटना यदि एक से अधिक स्थान पर व्याप्त हो तो घटना के वास्तविक तथ्यों के बारे में बढ़ा चढ़ाकर अफवाहों का बाजार गर्म हो जाता है। असत्य एवं अर्द्वसत्य सूचनाओं के प्रचार प्रसार से .... पक्षों को उकसाने एवं हिंसक प्रतिक्रिया हेतु प्रेरणा प्राप्त होती है। पीसीआर स्टॉफ को व्यक्तिगत संवाद एवं **पी.सी.आर /एफ आर 0U** पर लगे माइक का समुचित उपयोग करते हुए अफवाहों का

प्रभावी खण्डन करने की कला को विकसित करना चाहिये ताकि कानून व्यवस्था की स्थिति को नियंत्रण में लाकर हालात सामान्य किये जा सकें।

7– सूचनाक्रांति के आधुनिक युग में किसी भी साधारण घटना के घटित होने पर विभिन्न समाचार पत्रों एवं चैनल के प्रतिनिधि अविलंब घटनास्थल पर पहुंचकर इसका कवरेज अपने हिसाब से करते हैं ताकि इसके प्रसारण से उनको तथा उनके चैनल को अधिकाधिक टीआरपी मिल सके जिसके फलस्वरूप उनके चैनल की लोकप्रियता बढने की संम्भावना रहेगी। अभिव्यक्ति के अधिकार के आधार पर मीडिया कर्मियों को ऐसे घटनास्थल पर जाकर कवरेज करने के अधिकार का सम्मान करते हुए पीसीआर स्टाफ को उनके आचरण के संबंध में विनम्रता पूर्वक ऐसी मर्यादा का प्रवर्तन कराना चाहिये जिसके फलस्वरूप घटनास्थल पर उपलब्ध साक्ष्य नश्ट ना हो जावे और ना ही आरोपियों को भागने का अवसर प्राप्त हो सके। वर्तमान में प्रसारण कन्टेंट कंम्पलेंट अर्थोरिटी (बीसीसीए) को भी इस आ ाय की ि ाकायत की जा सकती है जिसके लिये पुलिस मुख्यालय के माध्यम से कार्रवाई अपेक्षित होगी। कभी कभी मीडिया कर्मियों द्वारा अति उत्साह में पीसीआर स्टॉफ के पराम ा/सलाह/निर्दे ा को अनदेखा/अनसुना किया जाता है तो उन्हें थाने से आए पुलिस स्टॉफ के साथ मिलकर भाालीनतापूर्वक नियंत्रित किया जावे ताकि घटनास्थल पर उपलब्ध महत्वपूर्ण साक्ष्य को कोई क्षति ना पहुंचे।

8– पीसीआर स्टॉफ को फर्स्ट रिस्पांस टीम के रूप में आमजन से विभिन्न मनोस्थिति में मौजूद आमजनों से बहुधा पीड़ित अथवा आरोपी की हैसियत व्यक्तियों से व्यवहार करना होता है। सभ्य नागरिकों को जो कानूनी एवं मानव अधिकार संविधान एवं अन्य कानूनों में प्रदत्त हैं उनका सम्मान करते हुए अपने आचरण को उनकी मर्यादा में रखना अपेक्षित होता है। अतः उन्हें मानवाधिकार आयोग अथवा इस प्रकार के अन्य संस्थानों द्वारा तैयार दि ाा निर्दे ाों से भली–भांति अवगत कराकर समय–समय पर रिफ्रे ार करना चाहिये। ताकि उनके व्यवहार से पुलिस विभाग की छवि पर प्रति कूल प्रभाव ना पड़े।

lkekU; funs'k ¼ ihlhvkj + पी.सी.आर /एफ आर oSu ½

डॉयल–100 के लिये कंट्रोल रूम एवं पीसीआर स्टॉफ के ड्यूटी पर अपेक्षित आचरण के संबंध में उपरोक्तानुसार दिये गये दि ाा निर्दे ाों के अतिरिक्त मानव व्यवहार के सामान्य मार्ग द र्न सिद्वांतो से भी अवगत कराकर इनके इस्तेमाल करने का प्रि ाक्षण देना आव यक होगा। ऐसे कुछ मुख्य सिद्वांत एवं विशय निम्नानुसार है :–

(1) मानव व्यवहार के सामान्य सिद्वांत
(2) मानव समूह एवं भीड़ के व्यवहार के सिद्वांत
(3) पुलिस कार्य प्रणाली एवं नैतिकता(पुलिस नैतिकता)तथा म.प्र.पुलिस का लक्ष्य वाक्य (मोटा)
(4) ि ाश्टाचार के सामान्य नियम
(5) नैतिक आचरण के सामान्य नियम
(6) यातायात नियमों का सामान्य ज्ञान
(7) निः ाक्त/अि ाक्तजन/महिलाओं एवं कमजोर वर्ग के नागरिकों के संरक्षण में प्राथमिकता एवं वि ोश पहल संबंधी भाासकीय नीति नियम एवं निर्दे ा
(8) धार्मिकस्थलों एवं धार्मिक आयोजनों पर प्रवें ा धर्म गुरूओं से सद् व्यवहार के सामान्य निर्दे ा

fof/kd izko/kkuksa lac/kh izf'k{k.k

डॉयल 100 पर सूचनादाता द्वारा दी जाने वाली सूचना का संबंध सामान्य अथवा किसी आपराधिक घटना अथवा पब्लिक न्यूसेंस अथवा किसी आव यक सेवा अथवा ट्रेफिक जाम आदि से होगा, जिसके लिये वे पुलिस का हस्तक्षेप जनता की सहायता प्राप्त करके

समस्या के समाधान की अपेक्षा रखता है। इस प्रकार से प्राप्त होने वाली सूचना की गंभीरता एवं समुचित कार्यवाही करने की भावना एवं प्राथमिकता का बोध तभी हो सकता है जब सूचना प्राप्त करने वाला एवं सूचना के आधार पर घटनास्थल के लिये रवाना होने वाले अधिकारी/कर्मचारियों को इन सूचनाओं के आधार पर घटित अपराध,मानव अधिकारो अथवा वैधानिक अधिकारों के हनन का दृश्टिकोण भलीभांति समझ में आ जाए। <u>blfy;s vkijkf/kd fof/k&fo/kku ,oa izfØ;k ds eq[; fcanqvksa ij izf'k{k.k ds ek?;e ls tkudkjh nh tkosA buesa fuEukuqlkj fo'k; "kkfey djuk mfpr gksxk %&</u>

1– अपराध की परिभाशा तथा उसका संज्ञेय/असंज्ञेय – जमानती/गैरजमानती श्रेणियों में वर्गीकरण।

2– अपराध के घटित होने से पहले पुलिस हस्तक्षेप के आधार पर रोकथाम के वैधानिक प्रावधान।

3– सार्वजनिक स्थलों पर पब्लिक न्यूसेंस संबंधी वैधानिक प्रावधान।

4– प्रतिबंधात्मक कार्यवाही के वैधानिक प्रावधान।

5– बच्चों,महिलाओं तथा दलित वर्ग के सदस्यों से संबंधित वि ोश प्रावधान।

6– संविधान में प्रदत्त अभिव्यक्ति एवं भाांति पूर्वक जमाव के अधिकार की सीमा/मर्यादा।

7– गिरफ्तारी की भाक्ति,प्रक्रिया एवं दुरूपयोग के विरूद्व उपाय (सेफ गार्ड) तथा मार्ग द र्ाी दि ाा निर्दे ा।

8– जप्ती मेमो एवं गिरफ्तारी मेमो बनाने की प्रक्रिया।

9– स ास्त्र बलों एवं राजनयिक श्रेणी के सदस्यों की गिरफ्तारी की वि ोश प्रक्रिया।

10– जमानती तथा गैर जमानती अपराधों में गिरफ्तारी के प चात् जमानत पर छोड़ने की प्रक्रिया।

11– व्यक्तिगत वाहन एवं सभी तरह के भवनों में तला ाी की प्रक्रिया

12– समंस वारंट जारी होने तथा तामीली की प्रक्रिया।

13– अपराध के घटनास्थल को सुरक्षित रखने संबंधी मार्गद र्ाी सिद्वांत।

14– हथकड़ी लगाने की प्रक्रिया एवं कानूनी प्रावधान।

15– धारा 133 एवं 145 सीआरपीसी के अंतर्गत कार्रवाई की प्रक्रिया

16–गांवो के आम झगड़े, प ु हत्या, फसल चराना,पानी न भरने देने संबंधी विवाद।

17– सड़क दुर्घटना से सम्बधित मोटर–वाहन अधिनियम एवं भादवि प्रावधान।

18– आगजनी की सूचना पर कार्रवाई।

19– नकली नोट/सिक्कों के परिचालन संबंधी कानूनी प्रावधान।

20– चोरी का माल खरीदने संबंधी वैधानिक प्रावधान।

21– प ुवध संबंधी वैधानिक प्रावधान।

22– . मनुश्यों का अवैध व्यापार (धारा 370,371 ए आई.पी.सी) ।

23– वि ोश एवं स्थानीय अधिनियमों में निम्नलिखित के बारे में वि ोश जानकारीः–

- पुलिस एक्ट की धारा 25 एवं 34 ।
- सार्वजनिक स्थलों पर जुआं/सट्टा।
- भास्त्र अधिनियम।
- विस्फोटक सामग्री अधिनियम।
- आबकारी अधिनियम।
- महिलाओं के प्रति अनैतिक आचरण प्रतिबंध अधिनियम।
- बच्चों के प्रति लैंगिक अपराध अधिनियम।
- आव यक वस्तु अधिनियम ।
- बंधुआ मजदूरी उन्मूलन अधिनियम।
- एन.डी.पी.एस. एक्ट।
- गोवध संबंधी अधिनियम।
- नकली दवाई संबंधी अधिनियम।
- खाद्य पदार्थ मिलावट अधिनियमं
- बिजली चोरी से संबंधित कानूनं

- मोटरयान अधिनियम।
- अ लील फोटो/वीडियों बनाकर ब्लेकमेल करने संबंधी कानून।
- कोलाहल नियंत्रण अधिनियम।
- पागल व्यक्ति को नियंत्रित करने संबंधी वैधानिक प्रावधान।
- सार्वजनिक संपत्ति क्षति निवारण अधिनियम।
- घरेलू हिंसा निवारण अधिनियम।
- विदे ी नागरिक अधिनियम एवं असूचित व्यक्तियों को किरायेदार रखना।
- गुमा ता एक्ट।
- रेल संपत्ति गैरकानूनी अधिकार अधिनियम।
- टेलीगाफ एक्ट ।
- जिला बदर संबंधी प्रावधानं

fofo/k %&

1– अश्रु गैस तथा अन्य गैर घातक पदार्थो एवं उपकरणों से बलवाईयों को नियंत्रित करने के उपाय एवं उनके प्रभावी परिचालन के उपाय।

2– स्थिर तथा वीडियो कैमरे के परिचालन की विधि।

3– मोबाइल फोन से फुटेज तथा वीडियो रिकार्ड करने तथा उसे प्रेशित करने की प्रक्रिया।

4– सामान्यतया संपर्क किये जाने वाले व्यक्तियों के दूरभाश नम्बरों की जानकारी तत्परता से उपलब्ध रखना, नंबर सुरक्षित करना व आव यकतानुसार नंबर वापस ज्ञात करने का ज्ञान ।

5– फर्स्ट एड के उपायों की जानकारी ।

6– अग्नि ामन उपकरणों की जानकारी तथा अग्नि ामन विधि।

7– वाहन की साफ सफाई एवं नियमित रखरखाव।
8– ड्रायवर को गाड़ी चलाने व रख रखाव में दक्षता का प्रि क्षण।
9– वाहन में लगें सभी उपकरणों जैसे जीपीएस, वायरलेस, अग्नि मन यंत्र के परिचालन की जानकारी।
10– अच्छी वे भूशा साफ सुथरी, चुस्त भाव–भंगिमा (स्मार्ट लुक) धारण करने के अनुदे ।।
11– अपनी बीट तथा पूरे जिले के विभिन्न लोके न पर जाने हेतु सुगम रास्तों/वैकल्पिक रास्तों की जानकारी तथा जिले के महत्वपूर्ण स्थानों का भौगोलिक ज्ञान जिससे प्रमुख नगरों, ग्रामों,द नीय, स्थल प्रतिश्ठान/संस्थान आदि की जानकारी
12– कानून व्यवस्था की दृश्टि से पूरे जिले की क्षेत्रवार सामान्य जानकारीं ।

डायल–100 सेवा के लिये स्थापित किये जाने वाले तंत्र (डायल–100 पीसीआर,पीसीआर/एफआर वेन, फील्ड़ एवं पीसीआर के अधिकारी/कर्मचारी एवं उनके पर्यवेक्षण अधिकारी) के कु ल संचालन एवं आमजन की अपेक्षाओं पर खरा उतरने के निहितार्थ उपरोक्तानुसार जो एसओपी को तैयार किया गया है और इन एसओपी के अनुसार अपने दायित्वों को दक्षतापूर्वक एवं सार्थक ढंग से निश्पादित करने के लिये उपर वर्णित पाठ्यक्रम के अनुसार प्रि क्षण सुझाया गया है, उसके आधार पर डायल–100 सेवा की गुणवत्ता को अपेक्षित स्तर पर रखा जा सकता है। विभिन्न स्तर के कर्मचारियों एवं अधिकारियों के प्रारंभिक प्रि क्षण के उपरांत उन्हें समय–समय पर अल्पकालीन प्रि क्षण भी ऐसे विशयों/विधाओं में देतें रहना चाहिये जो डायल–100 सेवा के संचालन के अनुभव के आधार पर आव यक पाये जाते हैं। इसी प्रकार प्रि क्षण पाठ्यक्रम एवं एसओपी की भी समीक्षा समय–समय पर करना उचित होगा ताकि समीक्षा के आधार पर जिन बिंदुओं/विशयों में कु ल संचालन की दृश्टि से

अधिकारी/कर्मचारीगण की व्यवसायिक क्षमता अपर्याप्त पायी जाती हैं, उन्हें भी एसओपी तथा प्रि ाक्षण पाठ्यक्रम में भाामिल करके सेवा की गुणवत्ता में अपेक्षित सुधार प्राप्त किया जा सकें।

----------------//------------------