लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा
Dedicated to Truth in Public Interest

सत्यमेव जयते

भारत के नियंत्रक महालेखापरीक्षक
का प्रतिवेदन
दिल्ली पुलिस में जनशक्ति तथा
सम्भार तंत्र प्रबंधन
पर
निष्पादन लेखापरीक्षा

संघ सरकार (सिविल)
गृह मंत्रालय
2020 की प्रतिवेदन सं. 15
(निष्पादन लेखापरीक्षा)

भारत के नियंत्रक महालेखापरीक्षक
का प्रतिवेदन
दिल्ली पुलिस में जनशक्ति तथा
सम्भार तंत्र प्रबंधन
पर
निष्पादन लेखापरीक्षा

मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए

संघ सरकार (सिविल)
गृह मंत्रालय
2020 की प्रतिवेदन सं. 15
(निष्पादन लेखापरीक्षा)

विषय सूची

प्राक्कथन v

कार्यकारी सार ..... vii-xii

1. प्रस्तावना 1

1.1. वित्तीय विवरण 1

1.2. लेखापरीक्षा उद्देश्य 2

1.3. लेखापरीक्षा मापदंड 2

1.4. लेखापरीक्षा क्षेत्र और कार्यप्रणाली 3

2. रा.रा.क्षे. दिल्ली में अपराध की घटनाएं 4

3. दिल्ली पुलिस में जनशक्ति की स्थिति 6

3.1. संस्वीकृत बनाम कर्मियों की वास्तविक संख्या 6

3.2. अन्य राज्यों के साथ तुलना 9

3.3. भर्ती 10

3.4. जनशक्ति का प्रशिक्षण 12

3.5. दिल्ली पुलिस में महिलायें 13

3.6. कैडर की समीक्षा 14

3.7. पुलिस आवास 15

3.8. स्थानान्तरण/तैनाती 15

3.9. निष्कर्ष 16

4. पुलिस जिले 18

4.1. प्रस्तावना 18

4.2. पुलिस जिलों में जनशक्ति की स्थिति 19

4.3. पुलिस स्टेशन बनाम जिला/सब-डिवीजन मुख्यालयों में जनशक्ति 20

4.4. पुलिस स्टेशन 21

4.4.1. स्थिर बनाम सक्रिय ड्यूटी 22

4.4.2. बीट पुलिसिंग 23

4.4.3. जांच दल 24

4.5. पुलिस कर्मियों की दीर्घ अवधि ड्यूटी 26

4.6. पुलिस स्टेशनों में गतिशीलता 28

4.7. पुलिस स्टेशनों में भौतिक अवसंरचना 29

4.7.1. नागरिक केंद्रित और सार्वजनिक सुविधाएं 30

4.7.2. पुलिस कर्मी केंद्रित सुविधाएं 33

5. पुलिस कंट्रोल रूम 37
5.1. प्रस्तावना 37
5.2. सेंट्रल पुलिस कंट्रोल रूम (सीपीसीआर) 39
5.2.1. कॉल टेकर्स 43
5.2.2. प्रेषक 46
5.2.3. प्रतिक्रिया समय 47
5.3. मोबाइल पुलिस पोस्ट (एमपीवी / पीसीआर मोटरसाइकिलें) 49
5.3.1. एमपीवी की कमी 50
5.3.2. एमपीवी के प्रकार 51
5.3.3. एमपीवी में उपकरण 52
5.4. पीसीआर इकाई के लिए जनशक्ति 53
6. संचालन और संचार 56
6.1. प्रस्तावना 56
6.2. संचार प्रणाली 56
6.3. सीसीटीवी निगरानी 61
6.3.1. कैमरों की कार्यप्रणाली 62
6.3.2. सर्वीलांस फ़ीड की निगरानी 64
7. स्पेशल सैल 65
7.1. प्रस्तावना 65
7.2. रेंज 65
7.2.1. रेंजों में जनशक्ति 65
7.2.2. रेंजों में वाहन 66
7.2.3. रेंजों में बुलेटप्रूफ जैकेट्स और हथियार 66
7.3. स्वात कमांडो यूनिट 67
7.4. साइबर क्राइम यूनिट 69
8. सिक्योरिटी यूनिट 71
9. दिल्ली पुलिस की डिजिटल पहल 73
9.1. प्रस्तावना 73
9.2. पुलिस केंद्रित आईटी परियोजनाएं 73
9.2.1. क्राइम एण्ड क्रिमिनल्स ट्रैकिंग नेटवर्क एण्ड सिस्टम्स (सीसीटीएनएस) 73
9.2.2. सेफ एंड सिक्योर दिल्ली 76
9.2.3. सेफ सिटी प्रोजेक्ट 77

9.2.4. क्राइम मैपिंग, एनालिटिक्स एण्ड प्रिडिक्टिव सिस्टम (सीएमएपीएस) 79
9.3. नागरिक-केंद्रित सेवा वितरण ऐप्लिकेशन 80
9.3.1. हिम्मत / हिम्मत प्लस ऐप 80
9.3.2. एमवी थेफ्ट ऐप (मोटर वाहन थेफ्ट ऐप्लिकेशन) 87
9.3.3. अन्य ऐप्लिकेशन 90
9.4. एक व्यापक आईटी नीति की आवश्यकता 91
10. निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं 94
10.1. निष्कर्ष 94
10.2. अनुशंसाएं 96
अनुलग्नक 99

प्राक्कथन

यह प्रतिवेदन भारत के संविधान के अनुच्छेद 151 के अन्तर्गत भारत के राष्ट्रपति को प्रस्तुत करने हेतु तैयार किया गया है।

दिल्ली, भारत की राजधानी होने के कारण राजनितिक, सांस्कृतिक, सामाजिक तथा आर्थिक गतिविधियों के विस्तृत विस्तार का केन्द्र है। तदनुसार, दिल्ली पुलिस को संरक्षित व्यक्तियों को सुरक्षा कवर प्रदान करने, बीट अधिकारी द्वारा पड़ोस मे पेट्रोलिंग करने, ट्रेफिक पुलिस द्वारा ट्रैफिक का प्रबंधन करने से लेकर विशेष सेल द्वारा संगठित अपराध से लड़ने तक, इत्यादि की विभिन्न भूमिकाओं एवं उत्तरदायित्वों के लिए जाना जाता है। अतः, दिल्ली पुलिस के विस्तार के आयामों एवं महत्व को अतिरंजित नहीं किया जा सकता है।

इन परिस्थितियों में, यह सुनिश्चित करना अनिवार्य है कि दिल्ली पुलिस में पर्याप्त पुलिस कर्मी हैं, और उनके पास आवश्यक हथियार, वाहन, बुलेट प्रूफ जैकेटें तथा अन्य उपकरण पर्याप्त रूप से हैं। ऐसे प्रमुख संगठन में कुछ कमियाँ होंगी यह भी अप्रत्याशित नहीं है। जो मामले बाकी हैं और जिन्हें प्रतिवेदन में इंगित किया गया है, को इसलिए हितधारकों द्वारा दोषपूर्ण व्यवहार के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए। यह कमियां दिल्ली पुलिस को उनकी पूर्ण क्षमता तक पहुंचाने के रचनात्मक सुझावों के रूप में इंगित की गयी हैं।

इस प्रतिवेदन में कुछ क्षेत्र जैसे विशेष रूप से पुलिस स्टेशनों पर जनशक्ति की कमी जिसके परिणामस्वरुप अत्यधिक घंटों तक ड्यूटी तथा अन्य संसाधनों जैसे-वाहनों, उपकरण तथा भौतिक अवसंरचना में कमी की पहचान की गई है जो कुशल पुलिसिंग पर प्रभाव डालती है। यद्दपि, दिल्ली पुलिस द्वारा अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली को पुनर्निमित किया गया, नागरिकों की सुविधा के लिए मोबाईल और वेब एप्लीकेशनों को आरम्भ किया गया तथा भौतिक अवसंरचना में सुधार किया जा रहा था, तथापि प्राथमिकता के आधार पर इनकी 20 वर्ष पुरानी संचार प्रणाली को उन्नयित किये जाने की आवश्यकता है।

कार्यकारी सार

निष्पादन लेखापरीक्षा का मुख्य उद्देश्य यह जाँच करना था कि क्या दिल्ली पुलिस अपने जनशक्ति तथा सम्भार तंत्र का कुशलता तथा प्रभाविकता से प्रबंध कर रही है। इसके अतिरिक्त, संगठन के सभी इकाईयों के बुनियादी ढाँचे की पर्याप्तता की जाँच करने पर जोर दिया गया। निष्पादन लेखापरीक्षा में मुख्य रूप से 2013-14 से 2018-19 तक छः वर्षों की अवधि के दौरान पुलिस की कानून व्यवस्था (क्षेत्रीय पुलिस जिले), सिक्योरिटी यूनिट, पीसीआर, संचालन और संचार, विशेष सेल, प्रावधान तथा सम्भार-तंत्र, आईटी सैल तथा पुलिस मुख्यालय को कवर किया गया।

लेखापरीक्षा संवीक्षा में पता चला कि जनशक्ति तथा अन्य संसाधन जैसे वाहनों, भौतिक अवसंरचना, अन्य उपकरण इत्यादि की तैनाती का इष्टतम से कम होना दिल्ली पुलिस की प्रभावी कार्यप्रणाली में एक मुख्य बाधा है, यद्यपि अन्य महानगरों की तुलना में जनशक्ति के मामले में दिल्ली पुलिस बेहतर सुसज्जित है। गृह मंत्रालय (गृ. मं.) के पास लंबित जनशक्ति प्रस्तावों के साथ भर्ती की धीमी प्रक्रिया एवं उपलब्ध जनशक्ति की उप-इष्टतम तैनाती उपलब्ध जनशक्ति पर अतिरिक्त बोझ बन गया है। स्टॉफ की कमी एवं असमान तैनाती के कारण बहुत से पुलिस स्टेशन तथा इकाईयाँ संस्वीकृत जनशक्ति की अपेक्षा बहुत कम स्टॉफ के साथ कार्य कर रही है। बहुत से पीसीआर वाहन बिना बंदूकधारियों के कार्य कर रहे हैं। कई इकाईयों में वाहन, बुलेटप्रूफ जैकेटें इत्यादि भी अपर्याप्त पाई गई।

पुलिस कंट्रोल रूम में काफी दिक्कतें देखी गई जहाँ पिछले वर्षों में ब्लैंक कॉल्स की बढ़ती संख्या आपात प्रतिक्रिया प्रणाली के निष्पादन को प्रभावित करने वाला मुख्य बाधक हो गया है; हालांकि इसका संतोषजनक हल होना अभी बाकी है। कॉल टेकर द्वारा प्रणाली में डाले गए डाटा की गुणवत्ता, प्रेषक भार, कतार का समय, प्रतिक्रिया समय इत्यादि मुद्दे भी देखे गए हैं। नई आपात प्रतिक्रिया प्रणाली के आने के बाद से कुछ पैमानों में सुधार देखा गया है।

दिल्ली पुलिस की संचार प्रणाली का निष्पादन, पुराना होने के कारण तेजी से क्षतिग्रस्त हो गया है तथा वायरलैस सैट की संख्या में पिछले 10 वर्षों में तेजी से गिरावट हुई है। दिल्ली पुलिस 20 वर्ष पुराने ट्रंकिंग सिस्टम (एपीसीओ) का उपयोग कर रही है जबकि इसका सामान्य परिचालन जीवनकाल 10 वर्ष है। यह भी पाया गया कि दिल्ली पुलिस द्वारा अधिष्ठापित काफी सीसीटीवी कैमरे कार्य नहीं कर रहे हैं।

दिल्ली पुलिस ने अपने कार्यों को करने के लिए बहुत से डिजिटल अभिक्रमों की पहल की है हालांकि सीसीटीएनएस के सुरक्षा वास्तुकार में कमजोरियां तथा सीसीटीएनएस में रखे गये डाटा में खामियां भी चिंता का विषय है। दिल्ली पुलिस द्वारा बहुत से सिटीजन सेन्ट्रिक एप्लीकेशन्स को आरंभ किया गया था हालांकि एप्लीकेशन की खरीद, इसके तदंतर कार्य तथा प्रचार पर भारी खर्च के बावजूद उपयोगकर्ताओं द्वारा शिथिल रूप से अपनाये जाने के कुछ मामले पाए गए।

निष्पादन लेखापरीक्षा की मुख्य अभ्युक्तियाँ इस प्रकार हैः

अध्याय 2: रा.रा.क्षे. दिल्ली में अपराध घटनाएं

- रा.रा.क्षे दिल्ली में भारतीय दंड संहिता (भा.दं.सं.) के अंतर्गत पंजीकृत अपराधों में 2013 की तुलना में 2019 के दौरान 275 *प्रतिशत* तक वृद्धि हुई है। यह तेज वृद्धि 'अन्य थेफ्ट' तथा मोटर वाहन (एमवी) थेफ्ट' के अंतर्गत पंजीकृत अपराधों में बड़ी वृद्धि के कारण थी। दिल्ली पुलिस ने 'अन्य थेफ्ट' तथा 'एमवी थेफ्ट' में इस तेज वृद्धि के लिए, अपराधों की बेहतर रिपोर्टिंग तथा मोटर वाहनों ओर अन्य संपत्तियों की थेफ्ट की ई-एफआईआर दर्ज कराने की सुविधा, को जिम्मेदार ठहराया।

- जघन्य अपराध 2013 में 4,159 से बढ़कर, 2019 में 5,185 हो गए। पंजीकृत जघन्य अपराधों की कुल संख्या में वर्ष 2013 से 2015 में तेजी से वृद्धि हुई थी और उसके बाद 2015-2019 के दौरान लगातार कमी आई थी जो एक सकारात्मक प्रवृत्ति है।

अध्याय 3: दिल्ली पुलिस में जनशक्ति की स्थिति

- राज्य में पुलिस बल के प्रभावी कार्य तथा कानून और व्यवस्था के रखरखाव हेतु पर्याप्त, इष्टतम तथा उचित तैनाती आवश्यक है। हालांकि दिल्ली पुलिस की कार्यप्रणाली जनशक्ति की कमी से प्रभावित है। गृह मंत्रालय ने 12,518 अतिरिक्त पदों की स्वीकृति दी जिसमें से 3,139 पदों को शुरुआत में प्रभावित किया जाना था एवं बाकी 9,379 पदों को 3,139 पदों की भर्ती व इन कर्मियों की तैनाती के उपरान्त संचालित किया जाना था। हालाँकि इन 3,139 पदों के विरुद्ध कर्मियों की भर्ती करने में दिल्ली पुलिस की असफलता के कारण, शेष 9,379 स्वीकृत पदों पर कार्रवाई नहीं की जा सकती है।

- दिल्ली पुलिस में महिलाओं का प्रतिनिधित्व 11.75 *प्रतिशत* था जो 33 *प्रतिशत* के इच्छित लक्ष्य की अपेक्षा बहुत कम था।

- लेखापरीक्षा में चयनित विशेष प्रशिक्षणों से संबंधित अभिलेखों का विश्लेषण किया गया तथा 2016-19 की अवधि के दौरान योजनाबद्ध विशेष प्रशिक्षण की तुलना में वास्तविक प्रशिक्षण औसतन 42 *प्रतिशत* कम पाए गए।
- आज तक उच्च तथा निम्न अधीनस्थों के लिए कोई कैडर समीक्षा नहीं की गई है।
- आवास संतुष्टि कम थी क्योंकि लगभग 80,000 दिल्ली पुलिस कार्मिकों हेतु केवल 15,360 क्वार्टर उपलब्ध थे।

अध्याय 4: पुलिस जिले

- चयनित पुलिस जिलों के 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल एक में ब्यूरो ऑफ पुलिस रिसर्च एण्ड डवलेपमेन्ट (बीपीआरएंडडी) द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार स्टॉफ था। पुलिस स्टेशनों की परीक्षण जाँच में यह देखा गया कि स्टॉफ में 35 *प्रतिशत* की कमी थी। स्टॉफ की अत्यधिक कमी ने पुलिस कार्मिकों को जबर्दस्त दबाव में डाला हुआ था चूँकि छः नमूना जाँच किए गए पुलिस जिलों में उनके औसत दैनिक ड्यूटी घंटों की रेंज, मोडल पुलिस अधिनियम 2006 के अंतर्गत निर्धारित आठ घंटों के विरूद्ध 12 से 15 घंटे थी।
- जनशक्ति की कमी के परिणामस्वरूप जाँच अपराधों में शामिल मूल कार्य करने हेतु जाँच दलों की संख्या भी अपर्याप्त थी। इसने अपराधियों को न्याय दिलाने में दिल्ली पुलिस की क्षमता को बाधित किया।
- पुलिस स्टेशनों में अवसंरचनात्मक सुविधाएं भी अपर्याप्त थीं। 72 नमूना-जाँच पुलिस स्टेशनों में से बहुत से पुलिस स्टेशनों में सुविधापूर्ण कार्य के लिए आवश्यक सुविधाओं जैसे बैरक, कैंटीन/मेस, रसोई, परेड/खेल के मैदान इत्यादि की कमी थी। जनता के लिए सुविधाएँ जैसे शौचालय, प्रतीक्षाकक्ष, महिला सहायता डेस्क इत्यादि भी आवश्यक मानको से कम थीं।
- चयनित जिलों के पुलिस स्टेशनों में वाहनों की भी कमी थी जो उनकी कानून और व्यवस्था स्थिति में तेजी से प्रतिक्रिया करने की योग्यता को सीमित करता है।

अध्याय 5: पुलिस कंट्रोल रूम

- सेंट्रल पुलिस कंट्रोल रूम में संकट कॉल्स कंप्यूटर एडेड डिस्पैच प्रणाली (सितम्बर 2019 तक पीए-100 तथा उसके बाद एमरजेन्सी रिसपोन्स सपोर्ट सिस्टम (ईआरएसएस)-112) के माध्यम से प्राप्त की जाती है। पिछले वर्षों में ब्लैंक कॉल्स का बढ़ना आपात प्रतिक्रिया प्रणाली के निष्पादन को प्रभावित करने वाला मुख्य अवरोधक हो गया है हालांकि इसका संतोषजनक हल अभी तक नहीं मिला है।
- कॉल टेकर्स द्वारा प्रणाली में डाले गए डाटा की गुणवत्ता भी चिंता का विषय है क्योंकि प्रपत्रों में हिंदी/अंग्रेजी का मिश्रित उपयोग है जो डाटा की उपयोगिता को प्रभावित करता है। कॉल्स का वर्गीकरण भी सुसंगत नहीं है तथा यह विस्तृत विश्लेषण के लिए समस्या उत्पन्न कर सकता है।
- अन्य मामलों जैसे कि प्रेषक भार, कतार का समय, प्रतिक्रिया समय इत्यादि को भी उजागर किया गया है, जिनको कुशल आपात प्रतिक्रिया प्रणाली में संज्ञान में लिया जाना आवश्यक है। नई प्रणाली में कुछ पैरामीटरों में सुधार देखा गया है परन्तु कुछ बाकी है।
- पीसीआर तथा एमपीवी में 6,171 पुलिस कर्मियों की आवश्यकता के एवज में केवल 4,141 पुलिस कर्मियों के साथ चल रहे थे और 55 *प्रतिशत* एमपीवी बंदूकधारियों के बिना चल रहे थे।

अध्याय 6: संचालन और संचार

- पारंपरिक वायरलैस सेट्स की संख्या जून 2009 में 9,638 से घटकर जून 2019 में 6,172 हो गई क्योंकि इस दौरान जंक सेट्स को नियमित रूप से बदला नहीं गया।
- दिल्ली पुलिस 20 वर्ष पुराने ट्रंकिंग सिस्टम (एपीसीओ) का उपयोग कर रही है जिसकी आयु सामान्य आयु सीमा से 10 वर्ष अधिक है। इन सेट्स के उन्नयन के लिए प्रस्तावों को 10 वर्ष पहले शुरू किया गया था परन्तु अभी तक निविदाओं को भी अंतिम रूप नहीं दिया गया है।
- वायरलैस सैटों का निष्पादन कालप्रभावन के कारण तेजी से शिथिल हो गया है।
- इलेक्ट्रोनिक्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (ईसीआईएल) द्वारा 3800 से अधिक सीसीटीवी कैमरों को अधिष्ठापित तथा अनुरक्षित किया गया था।

संतोषजनक रूप से कार्य कर रहे कैमरों की प्रतिशतता बहुत कम है, विशेष तौर से पूरी तरह से समाप्त प्रारंभिक/प्राथमिक चरण कैमरों के अलावा चरण-I, II ए, तथा III के 31 - 44 *प्रतिशत* कैमरे खराब पाये गये है।

– ईसीआईएल के साथ हुए समझौते के अनुसार अतिरिक्त कैमरों की अनुपलब्धता तथा आवश्यकता पड़ने पर कैमरों के स्थानांतरण/मरम्मत के लिए अनुमोदनों में असाधारण विलंब सीसीटीवी कैमरों के निष्पादन को प्रभावित कर रहे हैं।

अध्याय 7: स्पेशल सैल

– राष्ट्रीय राजधानी की विशेष आतंकरोधी इकाई होने के बावजूद भी दिल्ली पुलिस के स्पेशल सैल को इसकी कार्यात्मक इकाईयों में प्रभावी तैनाती के लिए आवश्यक निर्धारित जनशक्ति प्रदान कर सुदृढ़ नहीं किया जा सका।

– रेंजों में वाहन, निवारक उपकरण जैसे बुलेटप्रूफ जैकेटें तथा हथियार एवं गोलाबारूद जो वास्तविक समय स्थितियों में तीव्र प्रतिक्रिया के लिए अनिवार्य हैं, की उपलब्धता में कमियों से रेंज शिथिल हो रही थीं।

– दिल्ली में आतंकवादियों, गैंगस्टर अथवा राष्ट्र-विरोधी तत्वों द्वारा किसी सशस्त्र आक्रमण का प्रथम उत्तरदाता स्वात, उनके पूर्ण विकास तथा तैयारी हेतु बुलेटप्रूफ जैकेट्स के साथ-साथ विशेष प्रशिक्षण की कमी की वजह से कम कुशलता से कार्य कर रहा था।

– विशेष सैल की साइबर क्राइम यूनिट में साइबर से संबंधित अपराधों को नियंत्रित करने के लिए पर्याप्त संख्या में प्रशिक्षित तथा योग्य जनशक्ति की गैर-तैनाती के कारण मामलों का निपटान अपर्याप्त रहा।

अध्याय 8 : सिक्योरिटी यूनिट

– सभी संरक्षित व्यक्ति (पीपी) के संरक्षण के लिए 3896 पुलिस कर्मियों की आवश्यकता के प्रति केवल 2661 कर्मी ई-ब्लाक में सक्रिय ड्यूटी हेतु तैनात थे अर्थात जनशक्ति की 32 *प्रतिशत* कमी थी।

– यद्यपि वहाँ माँग की तुलना में जनशक्ति की समग्र कमी थी, 12 पीपी जो दिल्ली में नहीं रह रहे थे की सुरक्षा हेतु ई-ब्लाक से 207 पुलिस कर्मी, स्थायी रुप से नियुक्त किए गए। इसी तरह 15 पीपी ऐसे थे जो पड़ोसी राज्यों में रह रहे थे परन्तु उन्हें सुरक्षा इकाई (ई-ब्लाक सुरक्षा लाइन) द्वारा 24 घंटे सुरक्षा (54 पुलिस कार्मिक) प्रदान की जा रही थी। मानदंडो के अनुसार उन्हें संबंधित राज्य सरकार द्वारा सुरक्षा प्रदान की जानी चाहिए थी।

अध्याय 9 : दिल्ली पुलिस की डिजिटल पहल

- दिल्ली पुलिस ने शतप्रतिशत स्थानों को पूरी तरह से क्राइम एण्ड क्रिमिनल ट्रेकिंग नेटवर्क एण्ड सिस्टम्स (सीसीटीएनएस) के ऑनलाईन तथा वास्तविक समय संस्करण में परिवर्तित कर दिया है। हालांकि प्रणाली में रखे गए डाटा की गुणवत्ता के बारे में समस्या बाकी है क्योंकि कुछ गैर-अनिवार्य क्षेत्र अभी तक जंक डाटा से भरे पड़ें है अथवा रिक्त छोड़ दिए गए हैं। साथ ही, स्थानांतरित लेगेसी डाटा की वैधता अभी तक प्रक्रियाधीन थी।

- थर्ड पार्टी लेखापरीक्षा में सीसीटीएनएस के सुरक्षा वास्तुकार में दोषपूर्वता को इंगित किया गया था परन्तु उन्हें अभिभाषित नहीं किया गया है। यह एक बडे तौर पर अप्रचलित तकनीकी स्टैक, जिस पर सीसीटीएनएस आधारित है के कारण है।

- ₹ 40 करोड़ की निधि से कार्यान्वित की जाने वाली सेफ एण्ड सेक्योर दिल्ली, एक एन्टरप्राईज-वाईड डाटा इंटीग्रेशन एवं इंटेलीजेंस गैदरिंग परियोजना को विक्रीकर्ताओं द्वारा बार-बार अंतिम रुप दिए जाने के प्रयासों की विफलता के पश्चात पूरी तरह से बंद कर दिया गया।

- क्राइम मैपिंग, एनालिटिक्स एण्ड प्रिडिक्टिव सिस्टम (सीएमएपीएस), अपराध डाटा की मैपिंग तथा कार्यवाही योग्य सूचना द्वारा डिसीजन स्पोर्ट सिस्टम को विकसित करने के लिए, दिल्ली पुलिस तथा इंडियन स्पेस रिसर्च ऑर्गेनाइजेशन-एडवांस्ड डाटा प्रोसेसिंग इन्स्टिटयूट (इसरो एडरिन) की संयुक्त परियोजना आशात्मक रुप से कार्य नहीं कर रही है। योजित परियोजना उद्देश्यों को छोड़ दिया गया है तथा इसकी उपयोगिता भी प्रश्नीय है।

- हिम्मत एप्लीकेशन की अर्जन, इसकी तदंतर कामकाज तथा यूसर्स द्वारा शिथिल प्रतिक्रिया के बावजूद इसके प्रचार पर किए गए विस्तृत व्यय से संबंधित कई मामले पाए गए हैं। एमवी थैफ्ट वेब ऐप्लिकेशन भी क्रियाशील है परन्तु ऐप्लिकेशनों की खरीद तथा तदंतर कामकाज और वेब ऐप्लीकेशन के माध्यम से उत्पन्न डाटा की यथार्थता के असंख्य मामले भी पाए गए थे।

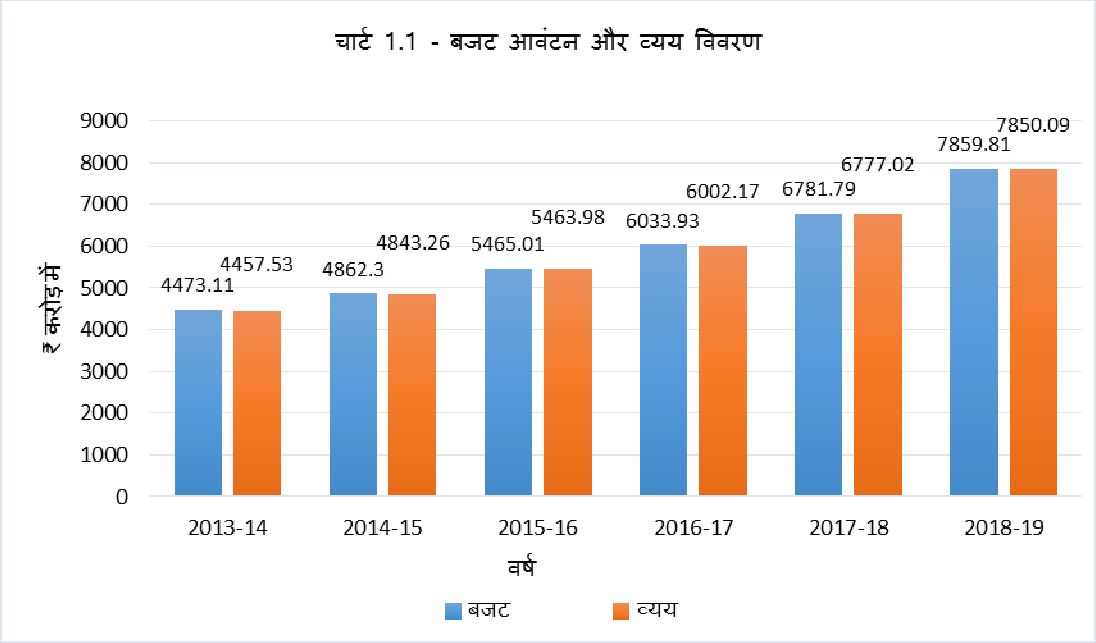
1. प्रस्तावना

दिल्ली पुलिस, संपूर्ण राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र (रा.रा.क्षे.) की दो करोड़ से अधिक जनसंख्या और 1483 वर्ग कि.मी. क्षेत्र पर अधिकार रखने वाली देश की सबसे बड़ी महानगरीय पुलिस बल है। दिल्ली पुलिस की प्राथमिक भूमिकाएं और जिम्मेदारियां कानून को निष्पक्ष रूप से बनाए रखना और लागू करना हैं; जीवन सुरक्षा, स्वतंत्रता, संपत्ति, मानवाधिकारों, और जनता के सदस्यों की गरिमा सार्वजनिक व्यवस्था को बढ़ावा देना और संरक्षित करना; सार्वजनिक संपत्ति की रक्षा, महत्वपूर्ण अधिष्ठापन और प्रतिष्ठानों आदि की बर्बरता के खिलाफ, हिंसा या किसी भी तरह के हमले के खिलाफ रक्षा करना; सड़कों पर यातायात को नियंत्रित और विनियमित करना; और भारत के वीआईपी, वीवीआईपी और विदेशी गणमान्यों के दौरे के लिए सुरक्षा व्यवस्था की योजना बनाना और क्रियान्वयन करना है।

भारत के संविधान के अनुच्छेद 239 एए के अनुसार, 69वें संवैधानिक संशोधन के माध्यम के तहत, दिल्ली पुलिस भारत सरकार के गृह मंत्रालय (गृ.मं.) के प्रशासनिक नियंत्रण में है। दिल्ली पुलिस के समग्र कामकाज के लिए दिल्ली पुलिस का नेतृत्व पुलिस आयुक्त द्वारा किया जाता है। दिल्ली पुलिस में कानून एवं व्यवस्था नीति सहित विभिन्न इकाइयाँ (प्रादेशिक पुलिस जिले और वहां के पुलिस स्टेशन), सिक्योरिटी यूनिट, पीसीआर इकाई, संचालन और संचार इकाई, विशेष प्रकोष्ठ, यातायात, सशस्त्र पुलिस बटालियन आदि है। दिल्ली पुलिस का संगठन चार्ट अनुलग्नक-1 में दिया गया है।

1.1 वित्तीय विवरण

2013-14 से 2018-19 के दौरान दिल्ली पुलिस द्वारा बजट आवंटन और वास्तविक व्यय चार्ट 1.1 में दिया गया है।



स्रोतः दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

1.2 लेखापरीक्षा उद्देश्य

निष्पादन लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना था कि:-

- दिल्ली पुलिस अपने मानव संसाधनों का कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से प्रबंधन कर रही है।
- दिल्ली पुलिस हथियार, वाहन, संचार, तकनीकी व अन्य उपकरणों की आवश्यकता तथा अपेक्षित मदों की खरीद में मितव्ययिता का कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से निर्धारण कर रही है।
- दिल्ली पुलिस उपलब्ध और खरीदे गए हथियारों, वाहन, संचार, तकनीकी और अन्य उपकरणों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से बनाए रखती है और उनका उपयोग करती है।
- पुलिस स्टेशनों और पुलिस आवासों में भौतिक आधारभूत संरचना पर्याप्त है।

1.3 लेखापरीक्षा मापदंड

निष्पादन लेखापरीक्षा के लिए अपनाए गए लेखापरीक्षा मानदंडों के मुख्य स्रोत निम्नलिखित थे:-

- दिल्ली पुलिस अधिनियम 1978
- दिल्ली पुलिस मैनुअल/नियमावली-1980
- दिल्ली पुलिस के लिए लागू पंजाब पुलिस नियम।
- वार्षिक कार्य योजना
- पुलिस अनुसंधान और विकास मानक ब्यूरो (बीपीआरएण्डडी)

- सामान्य वित्तीय नियमावली (सा.वि.नि.)
- गृह मंत्रालय/दिल्ली पुलिस और केन्द्रीय सतर्कता आयोग के आदेश और परिपत्र।
- दिल्ली पुलिस पर लागू कोई अन्य नियम और विनियम

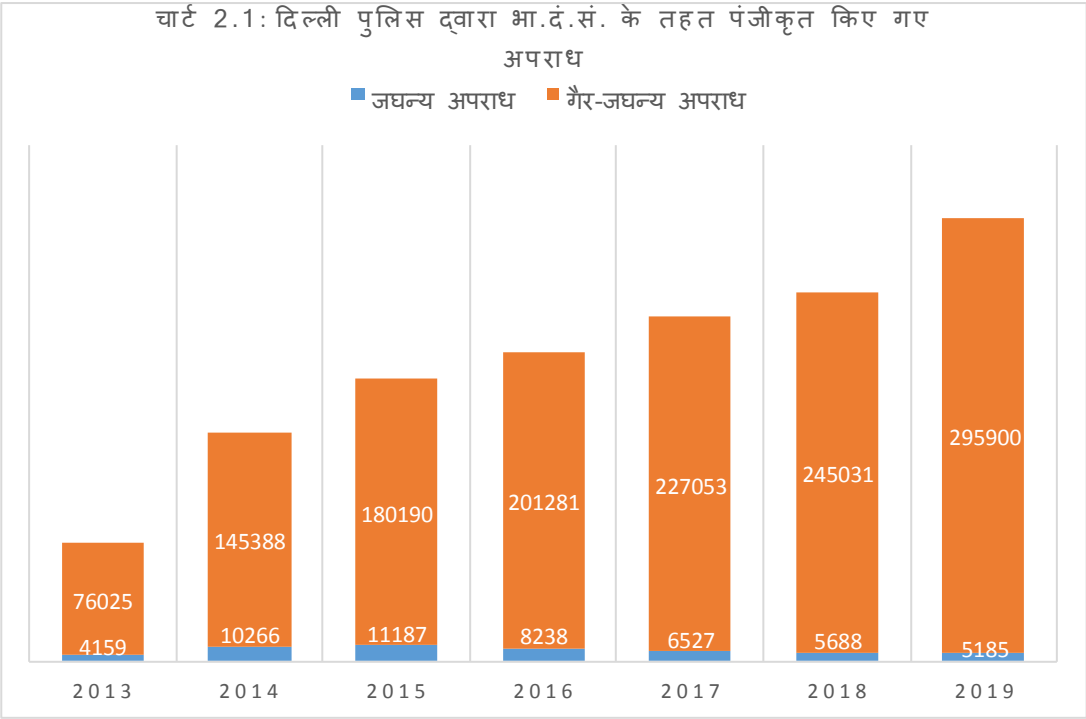
1.4 लेखापरीक्षा क्षेत्र और कार्यप्रणाली

निष्पादन लेखापरीक्षा प्रवेश सम्मेलन (अगस्त 2018) के साथ शुरू हुई, जिसमें लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली, क्षेत्र, उद्देश्य और मानदंड दिल्ली पुलिस को स्पष्ट किए गए थे। निष्पादन लेखा परीक्षा में मुख्य रूप से कानून और व्यवस्था पुलिस (क्षेत्रीय पुलिस जिले[1]), सिक्योरिटी यूनिट, पीसीआर, संचालन और संचार, विशेष सेल, प्रावधान और रसद, आईटी सैल और पुलिस मुख्यालय के रिकॉर्ड की विस्तृत सूचना और परीक्षण 2013-14 से 2018-19 तक छः साल की अवधि के लिए शामिल थी। इसके अतिरिक्त, दिल्ली पुलिस के 14 क्षेत्रीय पुलिस जिलों में से, छः जिलों को सरल यादृच्छिक नमूना विधि (पैराग्राफ 4.1 में विस्तार से चर्चा की गई) का उपयोग करके क्षेत्र स्तर पर निरीक्षण-जांच के लिए चुना गया था। इन छः जिलों के भीतर, सभी 72 पुलिस स्टेशनों को निष्पादन लेखापरीक्षा में शामिल किया गया था। लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली में दस्तावेजों की जाँच, आंकडो का संग्रह और विश्लेषण, लेखापरीक्षा प्रश्न जारी करना, पूछताछ के मुद्दे, लेखापरीक्षा प्रश्नों के लिए इकाइयों की प्रतिक्रिया, संयुक्त भौतिक सत्यापन और फोटोग्राफिक साक्ष्य शामिल है। जवाब, जहां से भी प्राप्त हुए, को उपयुक्त रूप से रिपोर्ट में शामिल किया गया है।

[1] सम्पूर्ण रा.रा.क्षे. दिल्ली को भौगोलिक रूप से दो क्षेत्रों में विभाजित किया गया है, जिन्हें आगे तीन तीन रेंजों में विभाजित किया गया है और प्रत्येक पुलिस रेंज को आगे दो से तीन पुलिस जिलों में विभाजित किया गया है।

2. रा.रा.क्षे. दिल्ली में अपराध की घटनाएं

अपराध की रोकथाम और जीवन, स्वतंत्रता, संपति, मानवाधिकार और जनता के सदस्यों की गरिमा की सुरक्षा पुलिस के मुख्य कार्यों में से है। 2019 के दौरान रा.रा.क्षे. दिल्ली में भारतीय दंड संहिता[2] (भा.द.सं.) के तहत दर्ज किए गए अपराधों की घटनाओं में 2013 की तुलना में 275 *प्रतिशत* की वृद्धि हुई, जैसाकि चार्ट 2.1 और 2.2 में दर्शाया गया है।

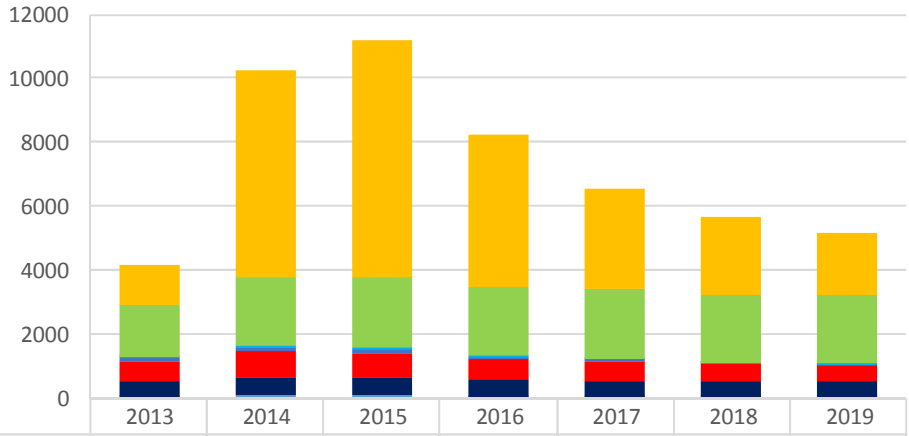


स्रोतः दिल्ली पुलिस की वेबसाइट पर दिए गए आंकडे

लेखापरीक्षा में पाया गया कि दर्ज किए गए आईपीसी अपराधों की कुल संख्या में तीव्र वृद्धि मुख्यतः "अन्य थेफ्ट" के तहत (2013 में 0.12 लाख से 2019 में 1.91 लाख) और "मोटर वाहन थेफ्ट" के तहत (2013 में 14,916 से 2019 में 46,215) दर्ज अपराधों में भारी वृद्धि के कारण थी। दिल्ली पुलिस ने अन्य थेफ्ट और मोटर वाहन थेफ्ट में इस तीव्र वृद्धि का श्रेय, अपराधों की बेहतर रिपोर्टिंग और मोटर वाहनों और अन्य संपत्तियों की थेफ्ट के लिए पुलिस स्टेशनों में आये बिना ई-एफआईआर दर्ज करने की सुविधा को दिया। इस बीच, 2013 से 2019 तक 'स्नैचिंग' के तहत दर्ज अपराधों की संख्या में 72 *प्रतिशत* की वृद्धि हुई।

[2] भा.द.सं. के तहत आने वाले विभिन्न अपराधों में हत्या, हत्या का प्रयास, बलात्कार, दंगा, अपहरण, आगजनी, डकैती के लिए तैयारी व योजना, लूट आदि शामिल है।

चार्ट 2.2.: विभिन्न श्रेणियों में दर्ज जघन्य अपराध



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
चोरी	1245	6464	7407	4761	3147	2444	1956
बलात्कार	1636	2166	2199	2155	2146	2135	2168
फिरौती के लिए अपहरण	30	38	36	23	16	19	15
दंगे	113	160	130	79	50	23	23
हत्या का प्रयास	585	770	770	646	645	529	487
हत्या	517	586	570	528	487	513	521
डकैती	33	82	75	46	36	25	15

स्रोतः दिल्ली पुलिस की वेबसाइट पर दिए गए आंकड़े

लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि 2013 में 4,159 से 2019 में 5,185 तक जघन्य अपराधों में वृद्धि हुई थी, जैसाकि ऊपर चार्ट 2.2 में देखा गया है। हालांकि, दर्ज किए गए जघन्य अपराधों की कुल संख्या में वर्ष 2013 से 2015 तक तेजी से वृद्धि हुई और फिर 2015-2019 के दौरान लगातार कमी आई अर्थात् एक सकारात्मक प्रवृति है। इस बीच, दंगा श्रेणी के तहत अपराध, वर्ष 2013 में 113 से घटकर वर्ष 2019[3] में 23 रह गए।

[3] हालांकि 'दंगा' श्रेणी के तहत अपराध जनवरी-अप्रैल 2020 में तेजी से बढ़कर 680 हो गए, जबकि इसके विरूद्ध 2019 में इसी अवधि के दौरान ऐसे मामले केवल दो थे।

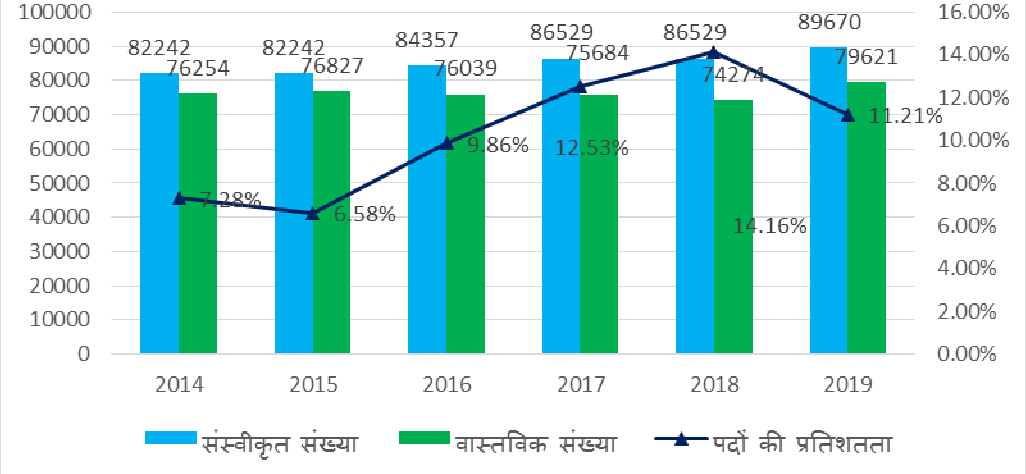
3. दिल्ली पुलिस में जनशक्ति की स्थिति

पुलिस संगठन हेतु कुशल जनशक्ति प्रबंधन महत्वपूर्ण है क्योंकि राज्य में कानून व्यवस्था के रखरखाव व पुलिस बल के प्रभावी कामकाज हेतु पर्याप्त जनशक्ति की उपलब्धता तथा इसकी उचित तैनाती आवश्यक है। विभिन्न भूमिकाओं और कार्यों हेतु जनशक्ति की तैनाती के लिए विवेकपूर्ण दृष्टिकोण को अपनाने तथा कमियों को कम करने के लिए समय पर भर्ती सुनिश्चित करने हेतु कुशल रणनीति की आवश्यकता होती है जिससे सभी क्षेत्रों और इकाइयों को पर्याप्त पुलिस कवरेज प्रदान किया जाता है तथा अपराधों के ग्राफ को नियंत्रण में रखा जाता है।

3.1. संस्वीकृत बनाम कर्मियों की वास्तविक संख्या

1 अप्रैल 2019 को, दिल्ली पुलिस की संस्वीकृत संख्या 89,670[4] थी, जिसके प्रति वास्तविक संख्या 79,621 अर्थात 88.8 *प्रतिशत* थी। 2014-19 के दौरान संस्वीकृत संख्या के प्रति दिल्ली पुलिस में जनशक्ति की स्थिति तथा इन कमियों को प्रतिशतता में चार्ट 3.1 में दिया गया है।

चार्ट 3.1: दिल्ली पुलिस में संस्वीकृत तथा वास्तविक संख्या का विवरण
(वर्ष की पहली अप्रैल को)

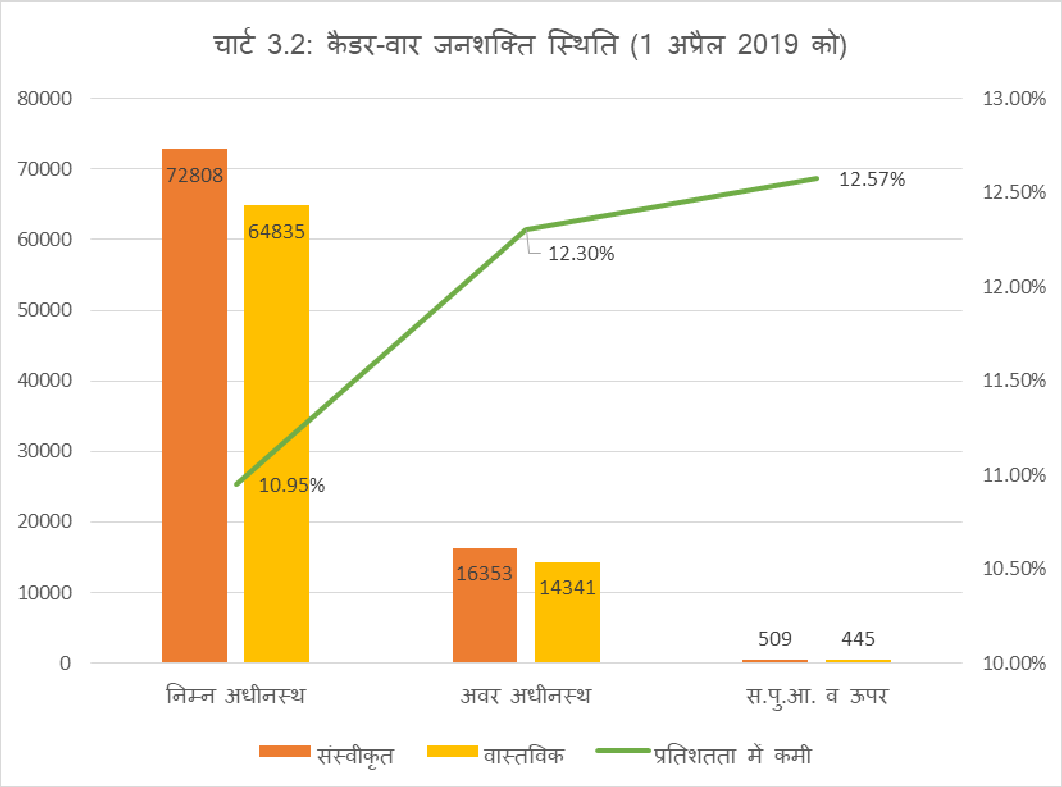


स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

लेखापरीक्षा में पाया गया कि वर्ष 2018-19 के दौरान जनशक्ति की उपलब्धता में थोड़ा सुधार हुआ है। यह मुख्यतः 2016 में आरंभ तथा 2018 में समाप्त तथा उसके बाद कई चरणों में चली भर्ती प्रक्रियाओं के माध्यम से 7307 कांस्टेबलों के चयन के कारण हुआ था (पैराग्राफ 3.3 में विस्तार से चर्चा की गई)। दिल्ली पुलिस (01 अप्रैल 2019 को) में पुलिस कार्मिक का संस्वीकृत तथा वास्तविक

[4] नागरिक पदों और ग्रुप डी को छोड़कर

संख्या की कैडर-वार (निम्न अधीनस्थों[5], उच्च अधीनस्थ[6] तथा अधिकारियों[7]) स्थिति का विवरण चार्ट 3.2 में दिया गया है।



स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

मौजूदा संस्वीकृत संख्या के अलावा, 50,000 से अधिक अतिरिक्त पदों के लिए दिल्ली पुलिस द्वारा गृह मंत्रालय को कई प्रस्ताव[8] (अनुलग्नक -2 में प्रस्तावों के कालानुक्रमिक विवरण) प्रस्तुत किये गए थे। ये प्रस्ताव समय के साथ बनाई गई नई पुलिस इकाइयों के कारण थे, जो कि पहले से ही अन्य इकाइयों से निकाले गए कर्मियों के साथ काम करना शुरू कर चुके थे (जैसे स्वात यूनिट, 370 पीसीआर वैन[9], नए पुलिस जिले/स्टेशन आदि), या अलग पुलिस इकाइयों के रूप में कार्य शुरू करने के लिए अतिरिक्त पदों की स्वीकृति का इंतजार कर रहे थे (जैसे कि स्पेशल सैल की उत्तर-पूर्वी रेंज)।

---

5 कान्स्टेबल व प्रधान कान्स्टेबल

6 स.उ.नि., उ.नि. व निरीक्षक

7 ए.सी.पी. व ऊपर

8 ये प्रस्ताव ब्यूरो ऑफ पुलिस रिसर्च एण्ड डेवेलपमेंट (बीपीआरएण्डडी), आंतरिक समिति तथा गृह मंत्रालय की उच्च-स्तरीय समिति की अनुशंसा पर आधारित थे।

9 गृह मंत्रालय ने फरवरी 2013 में बिना अतिरिक्त जनशक्ति की मंजूरी के 370 पीसीआर वैन को मंजूरी दी।

इन प्रस्तावों को दिल्ली पुलिस द्वारा अलग-अलग तरीके से भेजे गए थे। जून 2015 में, गृह मंत्रालय ने इन सभी प्रस्तावों को समग्र रुप से देखने के लिए एक उच्च स्तरीय समिति का गठन किया, जिसे बाद में गृह मंत्रालय के निर्देश पर समेकित (जूलाई 2015[10]) किया गया।

इसके बाद दिल्ली पुलिस ने 53,959 अतिरिक्त पदों को प्राथमिकता-1 (15,222 पद), प्राथमिकता-II (15,239 पद) व प्राथमिकता-III (23,498[11] पद) के रुप में स्वीकृति हेतु प्रस्तावों को श्रेणीबद्ध (अगस्त 2016) किया गया।

15,222 पदों के प्राथमिकता-I के प्रस्ताव के प्रति गृह मंत्रालय द्वारा 12,518 पदों को अनुमोदित किया गया (अप्रैल 2018) था। इन 12,518 पदों में से, 3,139[12] पदों को प्रारंभिक रूप से प्रभावी किया जाना था और शेष 9379 पदों को क्षेत्र में इन कर्मियों की तैनाती के आधार पर प्रभावी किया जाना था; तथा उपरोक्त तैनाती के मद्देनजर दिल्ली पुलिस के कामकाज की गहन समीक्षा भी की जानी थी।

हालांकि दिल्ली पुलिस ने इन अतिरिक्त 3139 संस्वीकृत पदों हेतु भर्ती नहीं की थी। इसके अलावा, दिल्ली पुलिस के कार्यों की समीक्षा किये जाने हेतु, गृह मंत्रालय ने दिल्ली पुलिस को मासिक कार्यवाही रिपोर्ट्स प्रस्तुत किये जाने के निर्देश दिये थे (जून 2018)। हालांकि लेखापरीक्षा में पाया गया कि दिल्ली पुलिस द्वारा सितम्बर 2018 से अप्रैल 2019 तक मासिक रिपोर्ट्स प्रस्तुत नहीं की गई थी।

इस प्रकार गृह मंत्रालय द्वारा निर्धारित शर्तों को पूरा करने में दिल्ली पुलिस की विफलता के कारण, शेष 9379 अनुमोदित पद अभी भी प्रभावी नहीं हुए थे।

चूंकि शेष 9379 पदों का सृजन भर्ती के अधीन था तथा 3139 अनुमोदित पदों प्रति कर्मियों की तैनाती, रिक्त पदों के प्रति कर्मियों की तत्काल भर्ती आवश्यक है। पैरा 3.3 में भर्तियों से सम्बंधित लेखापरीक्षा अभ्युक्तियों पर विस्तार से चर्चा की गई है।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि दिल्ली पुलिस के कार्यों/कार्यप्रणाली की समीक्षा की गई और इसकी विस्तृत रिपोर्ट जुलाई 2019 में गृह मंत्रालय को

---

[10] समेकित 89 प्रस्ताव (47 प्रस्ताव 1998-2015 की अवधि के बीच गृ. मं. को अग्रेषित किए गए और 42 प्रस्ताव नए थे।

[11] 15775+7723 (541 एमपीवी के लिए (सितम्बर 2016 में सम्मिलित))

[12] नये पुलिस जिलों तथा पुलिस स्टेशन हेतु

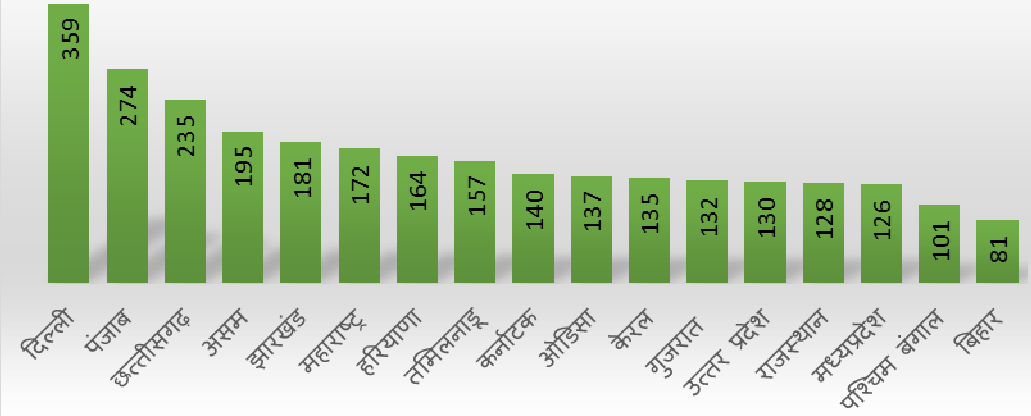
भेजी गई और गृह मंत्रालय के साथ बाद की बैठक के दौरान चर्चा की गई। दिल्ली पुलिस ने आगे कहां कि जून 2020 तक, गृह मंत्रालय में विभिन्न रैंक के 52,514 पदों के 118 जनशक्ति प्रस्ताव विचाराधीन है और ये प्रस्ताव उनके भविष्य की आवश्यकताएं हैं। लेखापरीक्षा इस उत्तर से सहमत नहीं है कि ये सभी प्रस्ताव भविष्य की आवश्यकताओं के लिए है, क्योंकि इन प्रस्तावों में मुख्य रुप से उन इकाईयों की जनशक्ति सम्मिलित है जो कि पहले से ही मौजूदा इकाइयों से लिए गए जनशक्ति के साथ काम करना शुरु कर चुके हैं जैसे लंबित प्राथमिकता-I प्रस्तावों में एक 370 पीसीआर वैन के लिए अतिरिक्त 3,684 पद का प्रस्ताव जो पहले ही फरवरी 2013 में बेड़े में शामिल किए जा चुके हैं।

सरकार ने जवाब दिया (जुलाई 2020) कि 3086[13] अतिरिक्त पदों के सृजन के लिए प्रस्ताव विचाराधीन है।

3.2 अन्य राज्यों के साथ तुलना

नवीनतम वीपीआरएंडडी की रिपोर्ट के अनुसार पुलिस संगठनों पर डाटा 2019 (दिसम्बर 2019 में जारी) शीर्षक से, विभिन्न राज्यों मे पुलिस कर्मियों की प्रति लाख जनसंख्या थी जैसा कि निम्नवत है (जनवरी 2019 को)।

चार्ट 3.3: प्रति लाख जनसंख्या पुलिस कर्मी (1 जनवरी 2019 को)



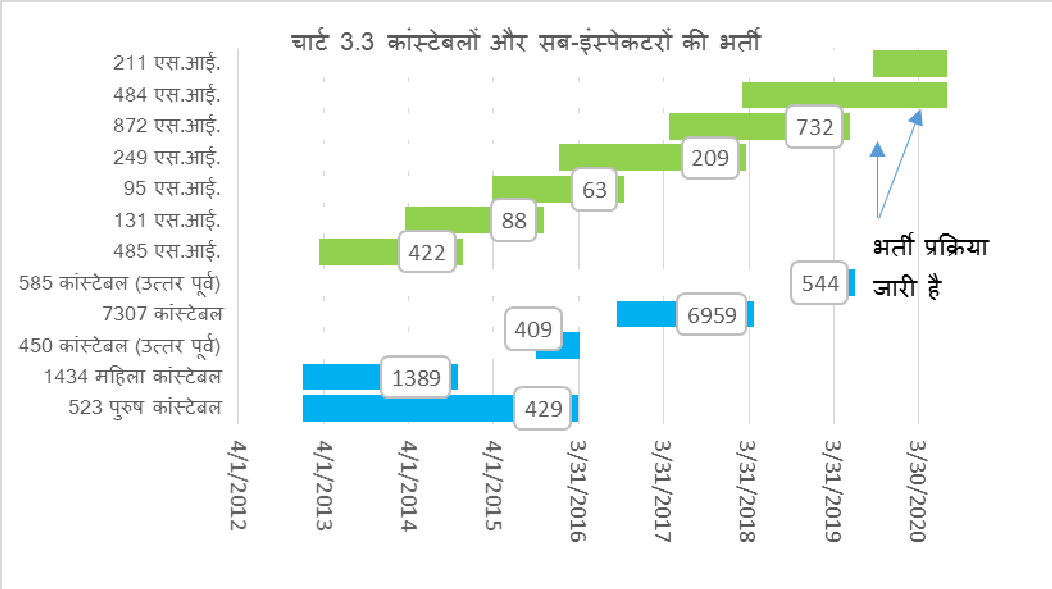
स्रोतः पुलिस संगठनों के 2019 के आकंड़ो पर बीपीआरएण्डडी की रिपोर्ट

यह पाया गया कि 'प्रति लाख जनसंख्या पुलिस कर्मी' डाटा के संदर्भ में, दिल्ली पुलिस अन्य मुख्य राज्यों से अधिक बेहतर है तथा संयुक्त राष्ट्र संघ की अनुशंसित दर अनुसार प्रति एक लाख जनसंख्या पर 222 पुलिस कर्मी है।

[13] प्राथमिकता-I प्रस्ताव के शेष 9,379 पदों में से, जिन्हें मंजूरी दे दी गई है, लेकिन पहले से ही बनाए गए 3,139 पदों के प्रति भर्तियों के लिए सृजन की प्रतीक्षा है।

3.3 भर्ती

दिल्ली पुलिस में, निम्न अधीनस्थ कैडर में कांस्टेबल रैंक तथा उच्च अधीनस्थ कैडर में सब-इंस्पेक्टर (एसआई) रैंक पर भर्तियां की जाती है। 1 अप्रैल 2019 को, दिल्ली पुलिस में 10,049 रिक्त पदें थी जिनमें से क्रमशः 7,973 व 2,012 निम्न अधीनस्थ व उच्च अधीनस्थ कैडरों में थी। लेखापरीक्षा में पाया गया कि एसआई की भर्तियाँ नियमित रूप से की गयी जबकि कांस्टेबल स्तर पर भर्ती नियमित नहीं थी (चार्ट 3.4)।



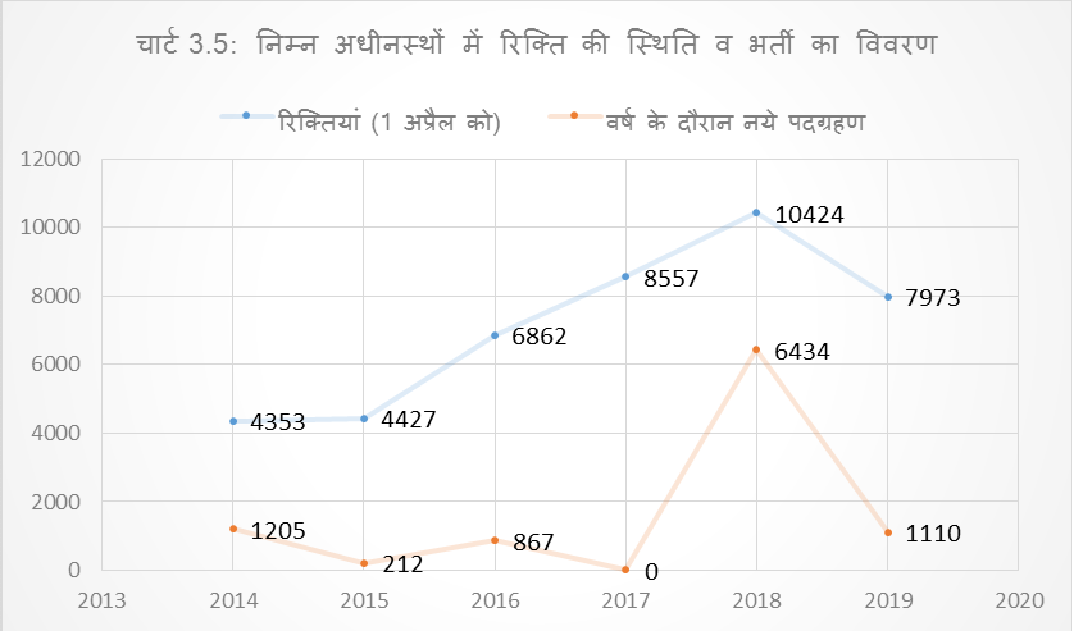
नोट: बार की चौडाई भर्ती प्रक्रिया के पुरा होने में लगने वाले समय को इंगित करती है। ऊर्ध्वाधर अक्ष में भर्ती प्रक्रिया के लिए रिक्त पदों की विज्ञापन की संख्या का उल्लेख, चार्ट के अंदर उल्लेखित डाटा भर्ती प्रक्रिया के प्रति नियुक्त होने की संख्या इंगित करती है।

स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

लेखापरीक्षा में पाया गया कि गत पांच वर्षों के दौरान, कांस्टेबलों की नियमित/सामयिक भर्ती के स्थान पर, दिल्ली पुलिस ने 2016[14] में स्टाफ सेलेक्शन कमीशन (एसएससी) के माध्यम से 7307 कांस्टेबल पदों हेतु केवल एक मुख्य भर्ती तथा आठ उत्तर पूर्वी राज्यों से वर्ष 2015 व 2019 में क्रमशः 450 व 585 कांस्टेबल के पदों हेतु विशेष अभियान के तहत भर्ती की।

परिणामस्वरुप, 2013-18 के दौरान दिल्ली पुलिस के निम्न अधीनस्थ कैडर में कमी में निरंतर वृद्धि हुई तथा केवल 2018-19 में 6434 कांस्टेबल के पदग्रहण से इस वृद्धि में थोड़ी कमी हुई (चार्ट 3.5)।

[14] 2018 और 2019 में कार्यग्रहण



स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

लेखापरीक्षा में आगे पाया गया कि 1 अप्रैल 2019 को कांस्टेबल हेतु 7973 रिक्त पदों के प्रति बाह्य एजेंसियों[15] के माध्यम से 5243 कांस्टेबल के चयन को प्रस्तावित किया गया है। हालांकि, लिखित परीक्षा कराये जाने हेतु एजेंसी का चयन अभी भी किया जाना बाकी है (सितम्बर 2019)। इस प्रकार, निम्न अधीनस्थ कैडर में कमी भर्ती प्रक्रिया पूर्ण होने तथा चयनित उम्मीदवारों की दिल्ली पुलिस (सामान्यतः लगभग डेढ़ से दो वर्ष लगते है) में पदग्रहण, लगभग एक वर्ष हेतु प्रशिक्षण तथा उसके पश्चात तैनाती प्राप्त करने के समय तक कई गुणा वृद्धि (पदोन्नतियों एवं सेवानिवृतियों[16] के कारण) अपेक्षित है।

दिल्ली पुलिस को ऐसे सक्षम व प्रभावशाली तरीके से भर्ती प्रक्रिया नियोजित करनी चाहिये जो सेवानिवृतियों/पदोन्नतियों के कारण अगले 2-3 वर्षों में उत्पन्न होने वाले रिक्त पदों पर भी विचार करता हों।

दिल्ली पुलिस ने अपने जवाब (जून 2020) में उल्लेखित किया कि 2605 रिक्त पदों की भर्ती चल रही है तथा 7393 रिक्त पदों की विज्ञप्ति की जानी है। उत्तर संतोषजनक नहीं है चूँकि रिक्त पदों के विज्ञापन के समय दिल्ली पुलिस निकट

---

[15] पूरे देश में 10 केन्द्रों पर कंप्यूटर आधारित लिखित परीक्षा और उसके बाद दिल्ली में शारीरिक परीक्षण। इस परिपेक्ष्य में परीक्षा कराने के लिए एसएससी द्वारा 2019-20 तक असमर्थता व्यकत की गई।

[16] दिल्ली पुलिस वर्तमान वर्ष के शेष महीनो के दौरान सेवानिवृति का लेखा-जोखा करती है लेकिन भर्ती प्रक्रिया लगभग तीन वर्ष लेती है (कांस्टेबल के लिए 10 महीने की प्रशिक्षण अवधि और एस.आई. के लिए 12 महीने शामिल है)

भविष्य में उत्पन्न होने वाली रिक्त पदों का लेखांकन नहीं कर रही है। इस परिदृश्य में, चूंकि भर्ती प्रक्रिया की परिणति के लिए लगभग दो साल लगते है और 7393 रिक्त पदों का अभी तक विज्ञापित नहीं किया गया है, दिल्ली पुलिस ऐसी स्थिति में नहीं होगी कि अपनी जनशक्ति की कमी को कम कर सके।

3.4. जनशक्ति का प्रशिक्षण

नये भर्ती किए गये पुलिस कर्मियों को प्रशिक्षण प्रदान करने को छोड कर, दिल्ली पुलिस सेवारत पुलिस कर्मी को अपग्रेड तथा हथियार, जांच पड़ताल, आईटी आदि से संबंधित कौशल बढाने हेतु विशेष प्रशिक्षण का क्रियान्वित करती है। लेखापरीक्षा ने चयनित विशेष प्रशिक्षणों से संबंधित अभिलेखों का विश्लेषण किया तथा निम्नलिखित पाया:

- 2016-19 की अवधि के दौरान जिन कर्मचारियों को विशेष प्रशिक्षण देने के लिये योजना बनाई तथा जिन्हें वास्तविक रूप से प्रशिक्षण दिया गया उनमे औसतन 42 *प्रतिशत* की गिरावट थी। दिल्ली पुलिस के अनुसार, यह गिरावट दिल्ली पुलिस के जिला/इकाइयों से अपर्याप्त नामांकन के कारण थी क्योंकि वे अत्यावश्यक फील्ड ड्यूटी के कारण, इस उद्देश्य हेतु अपने कर्मियों को भेजने में असमर्थ थे। जो यह भी दर्शाता है कि जनशक्ति की कमी से पुलिस कर्मी के प्रशिक्षण पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।
- दिल्ली पुलिस के कर्मचारियों का विशेष प्रशिक्षण दो केन्द्रों पर किया जाता है (पुलिस प्रशिक्षण स्कूल, झरोदाकलां तथा पुलिस प्रशिक्षण केंद्र, राजेंद्र नगर)। वर्ष 2017 के दौरान पांच विशेष पाठ्यक्रमों से संबंधित 138 पुलिस कर्मी के तैनाती विवरणों की निरीक्षण जांच में यह परीक्षण करने के लिए किया था कि कर्मी को उसी फील्ड से संबंधित इकाई में तैनात किया गया है जिसमें वे प्रक्षिशित थे। हालांकि, यह पाया गया था कि 42 *प्रतिशत* प्रशिक्षुओं[17] को उन इकाइयों में तैनात नहीं किया गया था, जिनमें वे प्रशिक्षित थे।

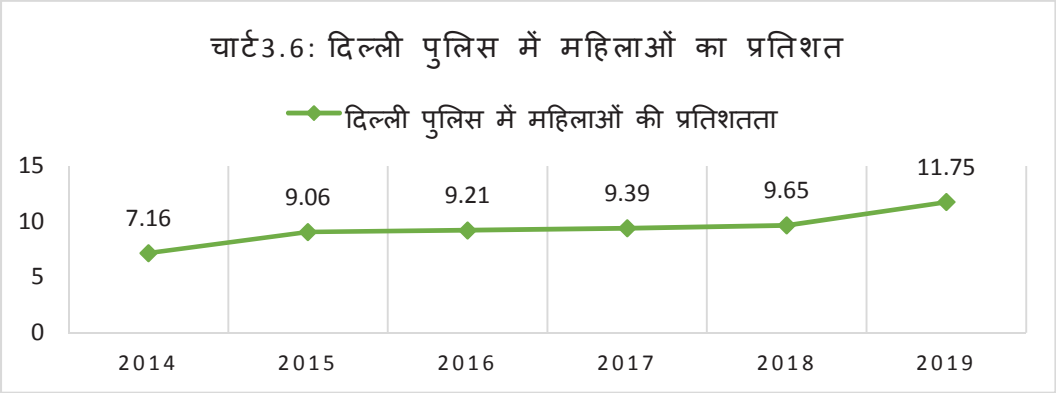
17

प्रशिक्षण	प्रशिक्षुओं की कुल संख्या	उचित स्थान पर तैनात नहीं किये गये प्रशिक्षुओं का *प्रतिशत*
कमांडो प्रशिक्षण	60	22
आर्थिक अपराध, वैज्ञानिक विवेचना	19	84
महिलाओं के विरुद्ध अपराध	29	7
साइबर फोरेंसिक	24	87
टीओटी-वैद्युत एवं दैनिक विवेचना	6	100

3.5. दिल्ली पुलिस में महिलायें

अपर्याप्त लिंग प्रतिनिधित्व वाली पुलिस बल महिलाओं की सुरक्षा हेतु बने कानून के प्रभावी कार्यान्वयन में एक प्रमुख व्यावहारिक बाधा है तथा साथ ही पुलिस बल में महिलाओं का अधिक प्रतिनिधित्व महिलाओं के प्रति होने वाले अपराधों को दर्ज कराने में वृद्धि कराता है। इस संबंध में, गृह मंत्रालय द्वारा (2009, 2013) सकारात्मक कार्यवाहियों के माध्यम से पुलिस में महिलाओँ के कुल प्रतिनिधित्व में 33 *प्रतिशत* तक वृद्धि के लिए दिशा निर्देश जारी किए थे। इसके साथ ही, भा.स. ने (मार्च 2015) महिलाओं हेतु दिल्ली पुलिस में कांस्टेबल से सब-इंस्पेक्टर तक गैर राजपत्रित पदों की सीधी भर्ती में समस्तरीय रूप से एवं प्रत्येक श्रेणी (आ.जा., अ.ज.जा, अ.पि.व. तथा अन्य) में 33 *प्रतिशत* आरक्षण अनुमोदित किया था।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि महिलाओं के लिये 33 *प्रतिशत* आरक्षण अनुमोदन करने के पश्चात, दिल्ली पुलिस ने अपनी सभी भर्तियों में महिलाओं के आरक्षण को लागू कर दिया और महिलाओं का प्रतिनिधित्व 2014 में 7.16 *प्रतिशत* से बढ़कर 2019 में 11.76 *प्रतिशत* हो गया जैसा कि चार्ट 3.6 मे दिया गया है। लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि जाँच किए गए छः पुलिस जिलों में कुल पुलिस कर्मियों के *प्रतिशत* में महिलाओं का 8.2 *प्रतिशत* समावेश था।



स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

हालांकि, दिल्ली पुलिस में महिला का कार्मिक अनुपात प्रतिशतता के वर्तमान रुझान को ध्यान मे रखते हुए सम्पूर्ण दिल्ली पुलिस में 33 *प्रतिशत* महिलाओं के लक्ष्य की प्राप्ति एक बहुत कठिन कार्य प्रतीत हो रहा है, जिसमे बहुत समय लग सकता है, जब तक महिलाओं की भर्ती हेतु विशेष भर्ती अभियान न चलाया जायें।

दिल्ली पुलिस में महिलाओं का प्रतिनिधित्व 33 *प्रतिशत* तक बढाने के लिये सरकार और दिल्ली पुलिस द्वारा एक सकारात्मक कार्रवाई के तौर पर विशेष भर्ती अभियान पर विचार किया जायें।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि वर्तमान एवं भविष्य की सभी भर्तियों में महिलाओं के लिए 33 *प्रतिशत* आरक्षण को लागू किया गया है। हालांकि, दिल्ली पुलिस में महिलाओं के कुल प्रतिनिधित्व को 33.33 *प्रतिशत* तक वृद्धि करने के लिए कोई विशेष भर्ती अभियान के संदर्भ में कोई जवाब नहीं दिया है।

3.6. कैडर की समीक्षा

कैडर समीक्षा का मुख्य उद्देश्य वैज्ञानिक आधार पर भविष्य की जनशक्ति आवश्यकताओं का अनुमान लगाना, इस प्रकार से भर्ती योजनायें बनाना जिससे भविष्य में पदोन्नति की बाधाओं से बचा जा सके तथा साथ ही अंतराल निर्माण को रोका जा सके, और कैडर का पुनर्गठन करना ताकि कर्मियों की वैध कैरियर अपेक्षाओं की कार्यात्मक आवश्यकताओं हेतु सामंजस्य स्थापित किया जा सके और प्रभावशीलता को बढ़ाया जा सके।

लेखापरीक्षा मे पाया गया कि भा.पु.से.[18] एवं दि.अ.नि.द्वी.पु.से.[19] पदों के लिये कैडर समीक्षा प्रत्येक पांच वर्षों में नियमित रूप से की जा रही है लेकिन निम्न/उच्च अधीनस्थ कर्मचारियों के संबंध मे कैडर समीक्षा हेतु कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की गयी है। इसके अतिरिक्त, अब तक उच्च एवं निम्न अधीनस्थ कर्मचारियों हेतु कोई कैडर समीक्षा भी नहीं की गयी है।

सरकार को दिल्ली पुलिस के उच्च एवं निम्न अधीनस्थ कर्मचारियों के लिये नियमित कैडर समीक्षा हेतु तंत्र स्थापित किया जाना चाहिए।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया कि उच्च/निम्न अधीनस्थ के लिए कैडर समीक्षा नहीं की जाती है क्योंकि यह जरुरत के आधार पर उनके पदों के लिए प्रस्ताव भेजा जाता है। जवाब संतोषजनक नहीं है क्योंकि दिल्ली पुलिस गृह मंत्रालय द्वारा निर्धारित शर्तों को पूरा करने में विफल रही है जिसके चलते जनशक्ति प्रस्ताव काफी हद तक लंबित थे। इसके अलावा, कैडर समीक्षा का वैध कैरियर अपेक्षाओं के साथ कार्यात्मक जरुरतों को पूरा करने के सामंजस्य की ओर लक्षित है।

---

[18] भारतीय पुलिस सेवा

[19] दिल्ली, अंडमान-निकोबार, लक्ष्यद्वीप, दादर एवं नगर हवेली तथा दमन एवं दीव पुलिस सेवा

3.7. पुलिस आवास

अगस्त 2019 तक, दिल्ली पुलिस के पास लगभग 80,000 कर्मियों के लिए आवंटन हेतु केवल 15,360 आवास उपलब्ध थे। इन 15,360 आवासों में से, 380 आवासों को खतरनाक घोषित किया जा चुका है तथा उन्हें तोड़ा भी जाना था एवं अन्य 1,276 आवास आधारभूत सुविधायों के अभाव में आवंटित नहीं किये गये थे।

शेष 13,704 आवासों में से, केवल 1371 आवास खाली थे तथा आवंटन के लिये उपलब्ध थे। हालांकि 1371 खाली आवासों के प्रति आवंटन के लिये 7900 आवेदन लंबित थे।

15,360 आवासों के अलावा, यह देखा गया कि छः स्थानों पर केवल 701 आवासों का निर्माण चल रहा है और अन्य 399 आवास नियोजन स्तर पर हैं जो कि संतोषजनक स्तर को बेहतर बनाने के लिये पर्याप्त नहीं हैं। इसलिए, नियोजन चरण के अंतर्गत और निर्माणाधीन, आवासों दोनों की कुल संख्या आवंटन के लिये लंबित आवेदनों की पूर्ति के लिये पर्याप्त नहीं है।

दिल्ली पुलिस को पुलिस आवास निर्माण की योजना को इस तरह से बनानी चाहिये कि आवासों के लिए लंबित आवेदनों की सूची को कम किया जा सके और आवास संतुष्टि स्तर को सुधारा जा सके।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि 5,548 कर्मचारी आवास निर्माणाधीन/योजना स्तर पर हैं तथा इन आवासों के पूरा होने के पश्चात आवासीय संतुष्टि स्तर 19 *प्रतिशत* से बढ़कर 27 *प्रतिशत* हो जायेगा। लेखापरीक्षा ने पाया कि गृह मंत्रालय ने सीआईएसएफ कर्मिको के लिए डीएसआईआईडीसी[20] से बने हुए घर खरीदने की स्वीकृति दी थी। दिल्ली पुलिस भी इसी तर्ज पर फ्लैटों की खरीद के लिए डीएसआईआईडीसी/रा.रा.क्षे.दि. से सम्पर्क कर सकती है। इसके अलावा, सरकार साथ लगते एनसीआर कस्बों में फ्लैटों की खरीद पर भी विचार कर सकती है, जहां 49000 से अधिक बिना बिके आवास उपलब्ध थे (मार्च 2020)।

3.8. स्थानान्तरण/तैनाती

दिल्ली पुलिस में पुलिस अधिकारियो एंव कर्मचारियों के स्थानान्तरण/तैनाती से संबंधित दिल्ली पुलिस के स्थाई आदेश (अक्टूबर, 2010) के अनुसार,

[20] दिल्ली राज्य औद्योगिक आधारभूत संरचना विकास निगम

स्थानान्तरण एंव तैनाती के लिये दिल्ली पुलिस की विभिन्न इकाइयों को श्रेणी 'क' (कार्यकाल 3-6 वर्ष), श्रेणी 'ख ' (कार्यकाल 3 वर्ष), श्रेणी 'ग ' (कार्यकाल 3,2 व 1 वर्ष) इत्यादि श्रेणियों में विभाजित किया है।

लेखापरीक्षा ने स्थायी आदेशों के अनुपालन की जांच करने के लिए छः चयनित जिलों में तैनात यादृच्छिक रूप से चयनित 1,310 पुलिस कर्मियों के स्थानांतरण/ तैनाती रिकॉर्ड की जांच की। इसमें यह पाया गया कि इन 1,310 पुलिस कर्मियों में से, 271 कर्मियों ने वर्तमान तैनाती में अपने कार्यकाल को एक वर्ष से अधिक का समय पार कर लिया था। इस प्रकार निरीक्षण जाँच किए गए 21 *प्रतिशत* मामलों में नीति में स्पष्ट किये गये स्थानांतरण/तैनाती नीति के स्थायी आदेशों का पालन नहीं किया गया था, जिससे जनशक्ति के इष्टतम उपयोग तथा पुलिस कर्मियों को बहुविध अनुभव प्राप्त करवाने का उद्देश्य विफल रहा। एक वर्ष से अधिक के कार्यकाल वाले मामलों को आगे विश्लेषण करने में पाया गया कि अधिकतम संख्या यानि 124 मामले विशेष इकाइयों के निर्दिष्ट कार्यकाल से 2-4 वर्ष की परिधि की सीमा में आते हैं।

3.9. निष्कर्ष

जहां तक प्रति लाख जनसंख्या पर पुलिस कर्मियों के आंकड़ों का सवाल है, दिल्ली पुलिस अन्य राज्य पुलिस बलो की तुलना में बेहतर स्थिति में है। चूंकि दिल्ली पुलिस राष्ट्रीय राजधानी को सुरक्षा प्रदान करने से संबंधित नई उभरती और विभिन्न चुनौतियों का सामना करती है, जनशक्ति के अतिरिक्त स्वीकृति की आवश्यकता हो सकती है, हालांकि, दिल्ली पुलिस बल का मौजूदा आकार प्रति लाख जनसंख्या पर पुलिस कर्मियों की संख्या के मामले में अन्य राज्यों की पुलिस से बड़ा है। यह संयुक्त राष्ट्र की अनुशंसित पर प्रति लाख जनसंख्या पर 222 पुलिस कर्मी से अधिक है।

तथापि दिल्ली पुलिस ने मौजूदा लगभग 90,000 संस्वीकृत संख्या के अलावा 50,000 से अधिक पदों की स्वीकृति के लिए गृह मंत्रालय से अनुरोध किया है, दिल्ली पुलिस की गैर-नियोजित और अनियमित भर्तियों के कारण, संस्वीकृत संख्या (10 *प्रतिशत* से अधिक की नियमित रिक्त पदों) के करीब अपनी वास्तविक संख्या बनाये रखने में विफल रही है।

इसके अलावा, दिल्ली पुलिस अपने पुलिस कर्मियों की तैनाती से संबंधित मामलों से जूझती है, जैसे कि पुलिस जिलों के जिला मुख्यालय में अधिशेष स्टाफ की तैनाती जबकि पुलिस स्टेशनों में 35 *प्रतिशत* की कमी थी (पैराग्राफ 4.3 में चर्चा की गई), कॉल्स उठाने वाले स्थिति जिसे उचित आउटसोर्स कार्मिक को सौंपा जा

सकता है के स्थान पर पुलिस कर्मी को लगाना (पैराग्राफ 5.4), स्टेशन से उनके अनुपस्थिति के दौरान पीपी को नियमित आधार पर प्रदत्त सुरक्षा (पैराग्राफ 8) आदि।

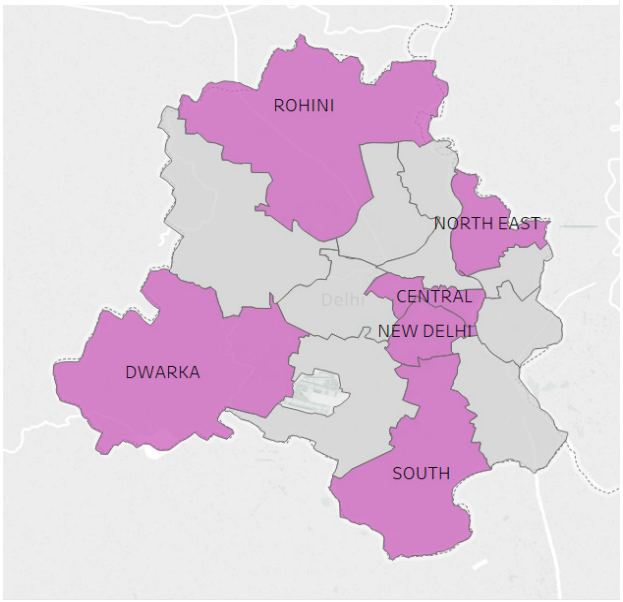
4. पुलिस जिले

4.1. प्रस्तावना

कानून और व्यवस्था बनाए रखने के लिए, सम्पूर्ण रा.रा.क्षे. दिल्ली को भौगोलिक रूप से दो क्षेत्रों (प्रत्येक का नेतृत्व विशेष पुलिस आयुक्त द्वारा किया जाता है) में विभाजित किया गया है, प्रत्येक को आगे तीन रेंजों (प्रत्येक का नेतृत्व संयुक्त पुलिस आयुक्त द्वारा किया जाता है) में विभाजित किया गया है। प्रत्येक पुलिस रेंज को आगे दो से तीन पुलिस जिलों (प्रत्येक का नेतृत्व पुलिस उपायुक्त द्वारा किया जाता है) में विभाजित किया गया है, जिसके नीचे सब-डिवीजन (प्रत्येक का नेतृत्व सहायक पुलिस आयुक्त द्वारा किया जाता है) है। और इसके पश्चात उनके अधिकार क्षेत्र के तहत अलग-अलग भौगोलिक क्षेत्रों के अग्रणी स्तर पर पुलिस स्टेशन (जिनका नेतृत्व एसएचओ/इंस्पेक्टर द्वारा किया जाता है) है।

वर्ष 2018 के दौरान, दिल्ली में 14[21] पुलिस जिले और 163 पुलिस स्टेशन थे। इनमें से, लेखापरीक्षा ने छः पुलिस जिलों[22] तथा इनके अंतर्गत आने वाले सभी 72 पुलिस स्टेशनों की निरीक्षण जाँच की।

चित्र 4.1: दिल्ली पुलिस जिलों का मानचित्र (चयनित छः जिलों को दर्शाया गया है)



पुलिस का प्रमुख कार्य जैसे, कानून और व्यवस्था बनाए रखना तथा अपराधों के जांच और पड़ताल पुलिस स्टेशनों के माध्यम से किये जाते हैं। इस प्रकार प्रभावी पुलिसिंग के लिए पुलिस स्टेशनों में आवश्यक हथियार तथा संचार उपकरण से युक्त पर्याप्त पुलिस कर्मी नियुक्त होने चाहिए तथा आवश्यक भौतिक अवसंरचना भी प्रदान की जानी चाहिए।

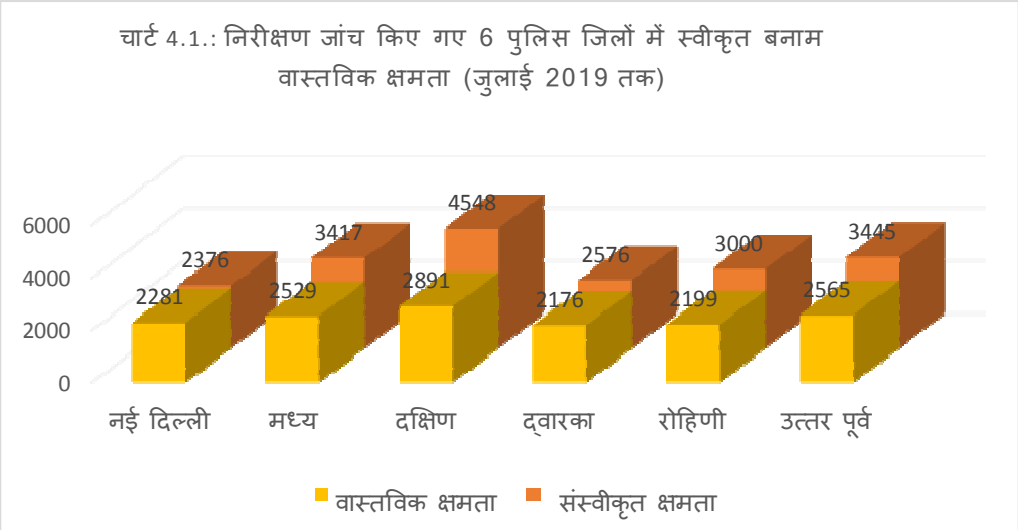
[21] जून 2020 तक, 15 पुलिस जिलें (01 जनवरी 2019 से "आउटर नोर्थ" नये जिले के निर्माण के पश्चात्) तथा 178 क्षेत्रीय पुलिस स्टेशन थे।

[22] सांख्यिकीय यादृच्छिक नमूना विधि के माध्यम से चयनित

4.2. पुलिस जिलों में जनशक्ति की स्थिति

पुलिस जिलों में जनशक्ति की स्थिति 01 अप्रैल 2019 तक, दिल्ली पुलिस में जनशक्ति की कुल 11 *प्रतिशत* की कमी के प्रति पुलिस जिलों में 18 *प्रतिशत* की कमी थी।

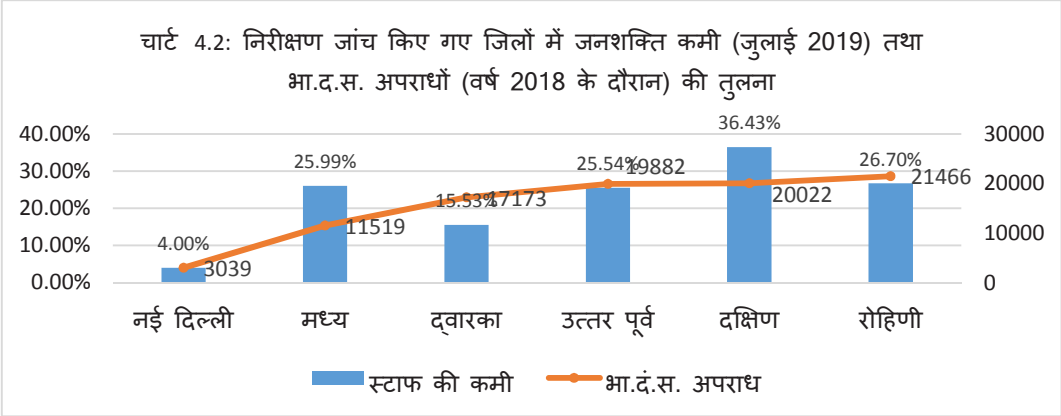
छः पुलिस जिलों की निरीक्षण जाँच में, वास्तविक संस्वीकृत क्षमता के आधार पर उच्च अधीनस्थों (इंस्पेक्टर, एसआई एवं एएसआई) तथा निम्न अधीनस्थों (हेड कांस्टेबलों तथा कांस्टेबलों) की वास्तविक क्षमता चार्ट 4.1 में दर्शायी गई है।



स्रोतः दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

उपर्युक्त चार्ट 4.1 से यह देखा जा सकता है कि संचयी रूप से, निरीक्षण जांच किए गए छः पुलिस जिलों में संस्वीकृत क्षमता के प्रति जनशक्ति की उपलब्धता में 24 *प्रतिशत* की कमी है। इन छः जिलों में, नई दिल्ली जिले में सबसे कम चार *प्रतिशत* से लेकर दक्षिण जिले में अधिकतम 36 *प्रतिशत* तक जनशक्ति की कमी है।

साथ ही यह भी देखा गया था कि जनशक्ति की कमी तुलनात्मक रूप से उच्चतर भा.दं.स. अपराध से ग्रसित पुलिस जिलों में कही अधिक थी, जबकि नई दिल्ली जिले में जनशक्ति की कमी (भा.दं.स. अपराध बहुत कम होने के बावजूद) दिल्ली पुलिस के अन्य जिलों से बहुत कम थी।



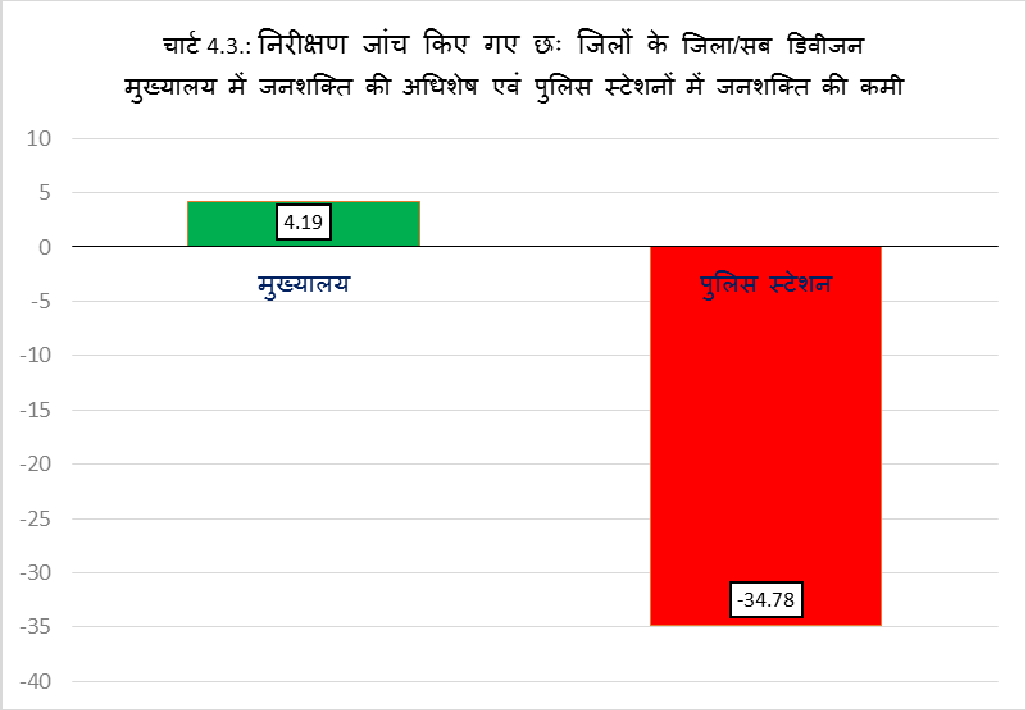
स्रोतः दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

इस प्रकार, सभी जिलों/ईकाईयों में दिल्ली पुलिस की जनशक्ति की कमी का समान रूप से वितरण करने के बजाय, पुलिस की तैनाती उच्चतर अपराध दर्ज किए गए जिलों के मुकाबले अत्याधिक वीआईपी उपस्थित जिलों जैसे नई दिल्ली में अधिक की गई थी।

दिल्ली पुलिस ने (जून 2020) जवाब दिया कि जिलों में कमी की प्रतिशतता में अंतर को अभी कम किया गया है, अर्थात्, द्वारका जिला में 12 *प्रतिशत*, नई दिल्ली जिला में 20 *प्रतिशत*, रोहिणी जिला में 23 *प्रतिशत*, उत्तर-पूर्व जिला में 24 *प्रतिशत*, दक्षिण जिला में 25 *प्रतिशत* तथा मध्य जिला में 26 *प्रतिशत*। लेखापरीक्षा का मानना है कि दिल्ली पुलिस आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए अंतर को कम करने का प्रयास कर सकती है।

4.3. पुलिस स्टेशन बनाम जिला/सब-डिवीजन मुख्यालयों में जनशक्ति

प्रत्येक पुलिस जिले में, जनशक्ति जिला/उप प्रभाग मुख्यालयों तथा पुलिस स्टेशनों में तैनात की जाती है। लेखापरीक्षा ने पाया कि निरीक्षण जांच किए गए छः पुलिस जिलों के मुख्यालयों में जनशक्ति की अधिक तैनाती (चार *प्रतिशत*) थी जबकि पुलिस स्टेशनों में पुलिस कर्मी की 35 *प्रतिशत* कमी थी।



स्रोतः जिला मुख्यालय द्वारा प्रदत्त जानकारी (जून/जुलाई 2019 तक)

पुलिस बल के लिए पुलिस स्टेशन अंतिम पड़ाव होते है तथा दिल्ली पुलिस को अंतिम पड़ाव पर कमी को कम करने का प्रयास करना चाहिए। दिल्ली पुलिस जिला/सब-डिवीजन मुख्यालयों से अतिरिक्त पुलिस कर्मियों को निकालने तथा उन्हें पुलिस स्टेशनों में तैनात करने का विचार कर सकती है।

4.4. पुलिस स्टेशन

मानदण्डों के अनुसार, एक पुलिस स्टेशन में पुलिस कार्मिको की आवश्यकता को तालिका 4.2 में दर्शाया गया है।

तालिका 4.2: पुलिस स्टेशन में कर्मियों की आवश्यकता

क्र.सं.	पु.स्टे. में एक वर्ष में दर्ज की गई भा.द.स. अपराधों की सं.	आवश्यक जनशक्ति
1.	250 से कम	196
2.	250-500	207
3.	500 से अधिक	220

इन मानदंडो के आधार पर, प्रत्येक पुलिस स्टेशन में कम से कम 196 पुलिस कार्मिक नियुक्त होने चाहिए। निरीक्षण जांच किए गए छः पुलिस जिलों में 72[23] पुलिस स्टेशन थे, जिनमें से 59, आठ और पांच पुलिस स्टेशनों में क्रमशः 220,

[23] 1 जनवरी 2019 के पश्चात् पुलिस स्टेशन की संख्या बढ़कर 74 हो गई

207 तथा 196 कर्मियों की आवश्यकता थी। यद्यपि 72 पु. स्टे. में से केवल एक के पास आवश्यक कर्मी की संख्या (नरेला पु. स्टे. में 237) थी तथा शेष 71 पु. स्टे. में, कर्मियों की संख्या न्यूनतम आवश्यकता 196 के प्रति 64 से 186 के बीच थी।

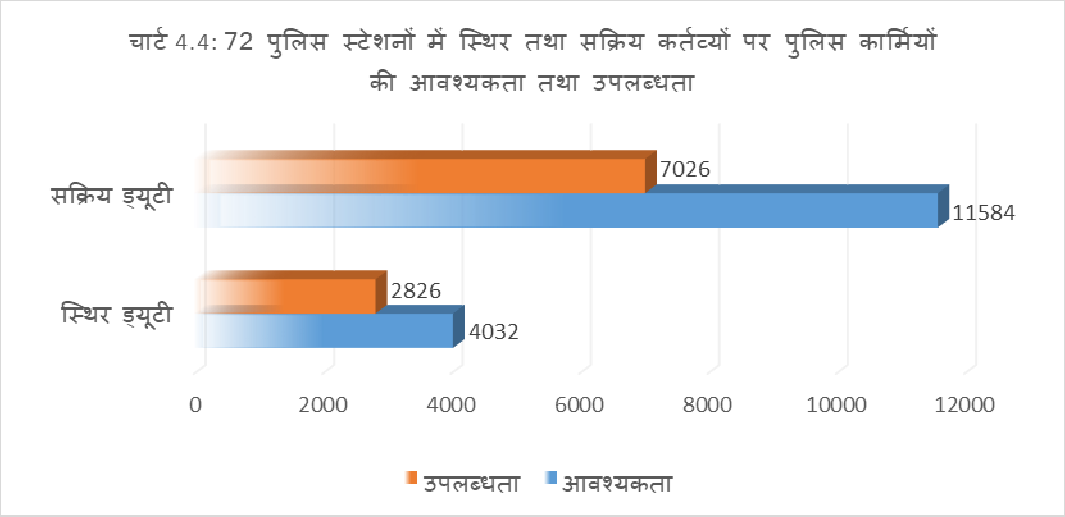
पुलिस स्टेशनों में कर्मचारियों की भारी कमी के बावजूद, कुछ[24] पुलिस कार्मिक वास्तव में जिला मुख्यालयों में तैनात किये गये थे जबकि उनकी नियुक्ति पुलिस स्टेशनों में की गई थी। यह पुलिस स्टेशनों के कामकाज को प्रभावित करता है क्योंकि वे पहले से ही जनशक्ति की भारी कमी से जूझ रहे हैं।

4.4.1 स्थिर बनाम सक्रिय ड्यूटी

पुलिस स्टेशन में, पुलिस कार्मिक के लिए विभिन्न भूमिकाएं एवं कर्तव्य है। इन कर्तव्यों को मूल रूप से स्थिर कर्तव्यों जैसे, स्वागत कक्ष, मालखाना, रिकॉर्ड रूम, डाक डयूटी इत्यादि तथा सक्रिय कर्तव्य, जैसे, अपराध की जांच, बीट डयूटी, चौकियां, पेट्रोलिंग ड्यूटी इत्यादि के रूप में विभाजित किया जा सकता है। यद्यपि स्थैतिक ड्यूटी यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि सक्रिय पुलिसिंग (अर्थात कानून व्यवस्था का रखरखाव और अपराध की जाँच) कुशलतापूर्णक और प्रभावी ढंग से की जाए, सक्रिय डयूटी में स्टाफ की पर्याप्तता का अत्यधिक महत्व है।

72 पुलिस स्टेशनों में, स्थिर कर्त्तव्यों के लिए जनशक्ति की वास्तविक उपलब्धता और निर्धारित मानदंड़ो के अनुसार आवश्यकता की तुलना में सक्रिय कर्त्तव्यों का विवरण चार्ट 4.4 में दिया गया है।

[24] हौज खास पुलिस स्टेशन, द्वारका सेक्टर 23 पुलिस स्टेशन, बेगमपुर पुलिस स्टेशन, आई.पी. एस्टेट पुलिस स्टेशन, पार्लियामेंट स्ट्रीट तथा सीलमपुर पुलिस स्टेशन से क्रमशः सात, सात, पाँच, दो, दो और तीन पुलिस कार्मिक जिला मुख्यालयों में तैनात थे।



स्रोतः दिल्ली पुलिस द्वारा प्राप्त जानकारी

उपर्युक्त चार्ट से यह देखा जा सकता है कि पुलिस स्टेशनों में, मानदंड के अनुसार व्यापक कमी है, तथा जनशक्ति की तैनाती की विषमता स्थिर ड्यूटी के पक्ष में अधिक है क्योंकि स्थिर ड्यूटी में 30 *प्रतिशत* की कमी की तुलना में सक्रिय ड्यूटी में 39 *प्रतिशत* की अधिक कमी है।

4.4.2 बीट पुलिसिंग

पुलिस शब्दावली में, एक पुलिस स्टेशन के अधिकार क्षेत्र के भीतर का क्षेत्र भौगोलिक रूप से 'बीट' में विभाजित होता है। गृह मंत्रालय की आंतरिक समिति की सिफारिशों के अनुसार, प्रभावी एवं सक्रिय पुलिसिंग हेतु एक बीट में कुल स्टाफ एसआई/एएसआई (बीट प्रभारी), तीन हेड कांस्टेबल और तीन कांस्टेबल होने चाहिए। बीट प्रभारी पुलिसिंग की रीढ़ होते है और अपराध की रोकथाम और जांच तथा अपने बीट के भीतर कानून एवं व्यवस्था बनाये रखने लिए सीधे तौर पर उत्तरदायी हैं। वे पुलिस और जनता के बीच सबसे महत्वपूर्ण कड़ियों में से एक होते हैं और उन्हें अपने-अपने क्षेत्रों में प्रत्येक आपराधिक गतिविधि के बारे में पता होना चाहिए ताकि उनके संबंधित क्षेत्रों में अपराध पर अंकुश लगाया जा सके।

लेखापरीक्षा ने पांच विभिन्न जिलों में से पांच पुलिस स्टेशनों के 20 बीटों में जनशक्ति की निरीक्षण जांच की तथा पाया कि 20 बीटों में से, नौ बीट बिना बीट प्रभारी के थीं तथा 19 बीटों में निम्न अधीनस्थ स्टाफ की कमी थी (फरवरी 2020)। कुल मिलाकर, सभी 20 बीटों में स्टाफ की कमी थी। विशेष रूप से, कुछ बीटों में एक विशेष कैडर में अतिरिक्त स्टाफ था जैसे नई दिल्ली के एक बीट में 4 एएसआई नियुक्त थे जबकि मानदंड के अनुसार प्रति बीट केवल एक एएसआई/एसआई की आवश्यकता होती है।

इसके अतिरिक्त, बीट स्टाफ के आगमन और प्रस्थान से संबंधति दैनिक डायरी प्रविष्टि नियमित रूप से दर्ज की जानी चाहिए। लेखापरीक्षा ने पाया कि नोएडा और बेंगलुरू में, पुलिस विभाग ने 'बीटों' पर क्यूआर कोड आधारित निगरानी को अपनाया है जिसमें बीट स्टाफ को पेट्रोलिंग के दौरान उनके द्वारा कवर किए जाने के लिए आवश्यक निर्धारित जगह/स्थानों पर लगाए गए कोड़ स्कैन करना आवश्यक है। यद्धयपि, बीट पेट्रोलिंग की अधिक कुशल निगरानी हेतु समान तकनीकी समाधान दिल्ली पुलिस में नहीं देखा गया।

4.4.3 जांच दल

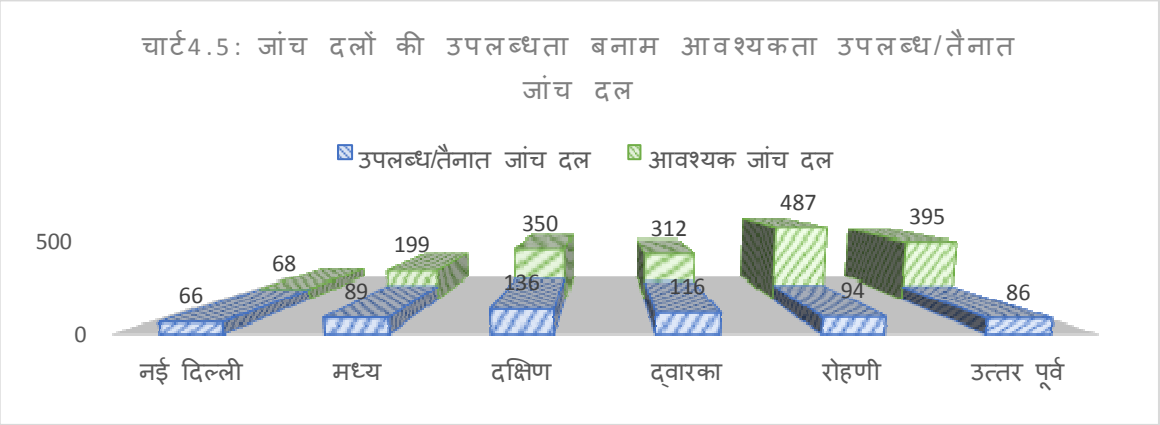
अपराध की जांच एक जटिल कार्य है, बयानों को सत्यापित करने के लिए गवाहों का परीक्षण और पुनः परीक्षण, अपराध स्थल का संरक्षण, संदिग्धों की निगरानी, एक या अधिक आरोपी व्यक्तियों की गिरफ्तारी, पुलिस रिकॉर्डों का विस्तृत परामर्श इत्यादि शामिल है तथा कौशल के अलावा समय और टीमवर्क की भी आवश्यकता होती है।

गृह मंत्रालय द्वारा संस्वीकृत मानदंडों के अनुसार, एक वर्ष में 60 भा.द.स./75 गैर-भा.द.स. मामलों[25] की जांच के लिए एक एसआई/एएसआई, एक हेड कांस्टेबल[26] और एक कांस्टेबल के जांच दल की आवश्यता होती है। लेखापरीक्षा नें पाया कि इन मानदंडों के अनुसार, निरीक्षण जांच किए गए छः पुलिस जिलों में 1811 जांच दलों की आवश्यकता थी, जिसके विपरीत सक्रिय कर्त्तव्यों के लिए उपलब्ध जनशक्ति की कमी के कारण सिर्फ 587 जाँच दल उपलब्ध थे। पुलिस स्टेशनों में जाँच दलों की कमी गंभीर चिंता का विषय है क्योंकि यह अपराधिक मामलों की जांच में लगने वाले समय को प्रभावित करती है, यह विलंब पीड़ितों को न्याय की प्राप्ति को प्रभावित कर रहा है। निरीक्षण जांच किए गए छः पुलिस जिलों में, आवश्यकता के प्रति जांच दलों की उपलब्धता में बड़े पैमाने पर अंतर था। चार्ट 4.5 में स्थिति को दर्शाया गया है।

---

[25] बीपीआरएण्डडी का विश्लेषण दर्शाता है कि एक दल एक एसआई/एएसआई, एक हे.का. तथा दो कांस्टेबल से गठित होना चाहिए।

[26] एसआई तथा हे.का. मामलों की जांच में शामिल होंगे तथा कास्टेबल केवल जांच में सहायता करेंगे।



स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

उपलब्ध जांच दलों की संख्या नई दिल्ली जिला में केवल तीन *प्रतिशत* तक कम थी, शेष पांच जिलों में 55 से 78 *प्रतिशत* तक की कमी थी।

लेखापरीक्षा में आगे पाया गया कि कानून और व्यवस्था कर्त्तव्यों से अलग अपराधिक जांच कर्त्तव्यों के लिए दिल्ली पुलिस द्वारा गृह मंत्रालय को अतिरिक्त 2907 पदों की स्वीकृति के लिए प्रस्ताव प्रस्तुत (सितम्बर 2005) किया गया। बाद में, भारत के सर्वोच्च न्यायालय ने भी केंद्र और राज्यों को कानून और व्यवस्था कर्त्तव्यों से अपराध जांच कर्त्तव्यों को अलग करने का निर्देश (जनवरी 2017) दिया। यह पाया गया था कि नवम्बर 2010 तक प्रस्ताव के संबंध में कोई भी महत्वपूर्ण प्रगति नहीं हुई, जबकि संबंधित फाईल को बगैर कोई कारण दर्ज किए वापस ले लिया गया था। बाद में दिसम्बर 2012 के निर्भया कांड के बाद इस प्रस्ताव पर पुनर्विचार (जनवरी 2013) किया गया। बाद में, दिल्ली पुलिस में अतिरिक्त पदों के प्रस्तावों पर शीघ्र निर्णय के लिए उच्च न्यायालय ने अपने स्वयं के प्रस्ताव पर गृह मंत्रालय को निर्देश (अगस्त 2014) दिया। इसके बाद, अपराध जांच के पृथक्करण के लिए 2907 पदों का प्रस्ताव 4974 के रूप में पुनः प्रस्तुत किया गया था, लेकिन दिसम्बर 2015 तक अंतिम निर्णय नहीं लिया गया था जबकि दिल्ली उच्च न्यायालय ने मामले को जिस तरह से और जिस गति से संभाला जा रहा था, उस पर निराशा व्यक्त की।

तत्पश्चात्, गृह मंत्रालय ने (दिसम्बर 2015) जांच कार्यों के पृथक्करण के लिए 4227 पदों को संचालित करने हेतु अनुमोदित किया तथा दो चरणों में अर्थात् 2016-17 में 2115 पदों तथा 2017-18 में शेष 2112 पदों का निर्णय लिया था। हालांकि, लेखापरीक्षा ने पाया कि कानून एवं व्यवस्था कर्त्तव्यों से अपराध जांच का पृथक्करण छः पुलिस जिलों के 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल 14 में किया गया था (जून 2019 तक)।

दिल्ली पुलिस को प्राथमिकता के आधार पर एक निर्धारित समय सीमा के भीतर एवं जाँच दलों की संख्या बढ़ाकर अपराध जांच कर्त्तव्यों तथा कानून एवं व्यवस्था कर्त्तव्यों का पृथक्करण कार्यान्वित कर सकती है।

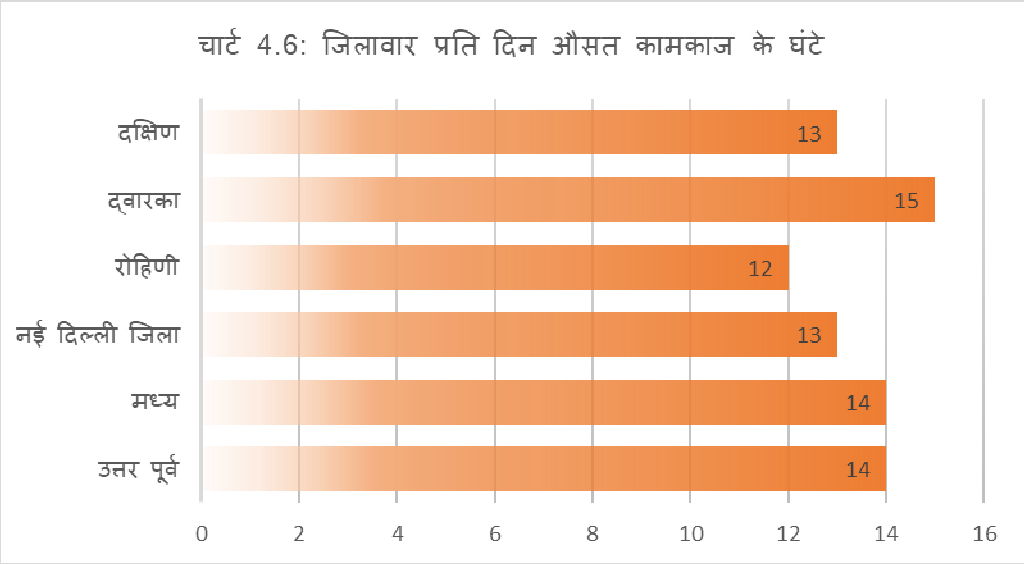
दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि निरीक्षण जाँच किए गए छः जिलों में जांच दलों की संख्या को अब 835 तक बढा दिया गया है। जून 2020 में दिल्ली पुलिस द्वारा प्रस्तुत किये गये जाँच दलों की नवीनतम स्थिति के अनुसार, लेखापरीक्षा के दौरान प्रारम्भ में अवलोकित जाँच दलों की कमी की सीमा जो शुरू में तीन से 72 *प्रतिशत* था अब 32 से 69 *प्रतिशत* तक बढ़ गया है। लेखापरीक्षा का मानना है कि दिल्ली पुलिस को जिलों में जाँच दलों की संख्या की कमी को कम करने का प्रयास करना चाहिए।

4.5 पुलिस कर्मियों की दीर्घ अवधि ड्यूटी

मॉडल पुलिस अधिनियम 2006 के अनुसार, राज्य सरकार यह सुनिश्चित करने के लिए प्रभावी कदम उठाएगी कि पुलिस अधिकारी के ड्यूटी का औसत घण्टे साधारणतया एक दिन में आठ घण्टे से अधिक न हो; बशर्ते कि असाधारण स्थितियों में, पुलिस अधिकारी की ड्यूटी अवधि को 12 घण्टे तक या उससे अधिक बढ़ाया जा सकता है।

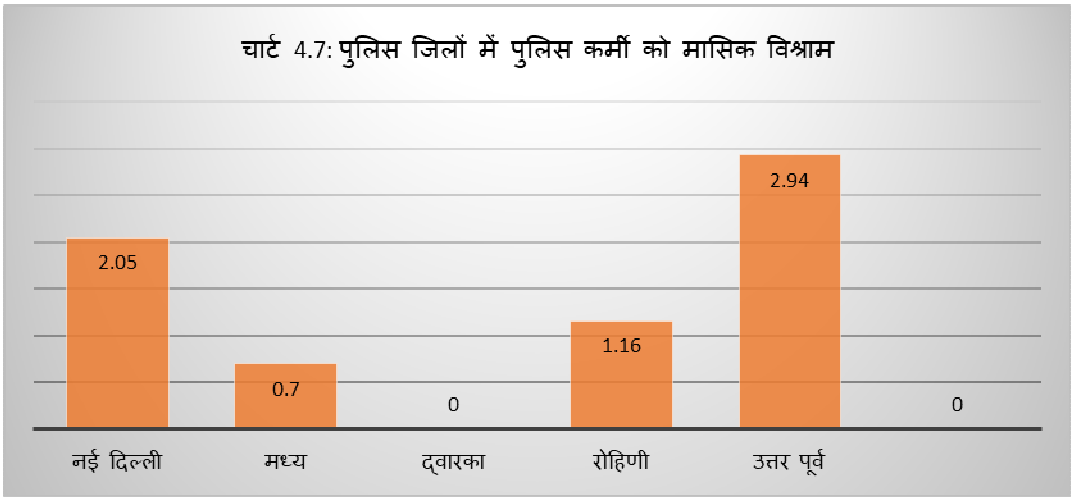
लेखापरीक्षा ने पाया कि पुलिस कर्मियों की कमी तथा कार्य की प्रकृति के कारण, मौजूदा जनशक्ति/पुलिस कर्मी गंभीर तनाव में थे क्योंकि छः निरीक्षण जांच किए गए जिलों में औसत[27] दैनिक ड्यूटी घण्टे 12 से 15 घण्टे की सीमा में थे (चार्ट 4.6)।

[27] औसत कार्य घंटे एवं साप्ताहिक छुट्टी की गणना हेतु, छः चयनित जिलों के 72 पुलिस स्टेशनों हेतु 2018 के चार महीने अर्थात् जनवरी, अप्रैल अगस्त एवं अक्तूबर (यादृच्छिक नमूनों द्वारा चयनित) के लिए डाटा का चयन किया गया। इन 72 पुलिस स्टेशनों में दस *प्रतिशत* कार्यरत स्टाफ के कार्य घंटे के आधार पर औसत निकाला गया है, जैसा दिल्ली पुलिस द्वारा लेखापरीक्षा को प्रदान किया गया।



स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

इसके अतिरिक्त, जनशक्ति को एक माह में दिए जाने वाले चार दिन के विश्राम के संबंध में निरीक्षण जांच किए गए छः[28] जिलों में से पांच में दिए गए औसत मासिक विश्राम शून्य से 2.94 के बीच है। पांच जिलों के पुलिस कर्मियों द्वारा लिए गए मासिक विश्राम का विवरण नीचे चार्ट 4.7 में दर्शाया गया है:



स्रोत : दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

इस प्रकार, यह पाया गया था कि पुलिस स्टेशनों में पुलिस कर्मी भारी तनाव में रहते है जबकि दैनिक कार्य की अवधि जो कि साधारणतया आठ घंटे होती है, लगातार 12 घंटे से अधिक थी तथा साथ ही उनको माह में तीन दिन से कम विश्राम उपलब्ध था। इन कठोर कार्य परिस्थितियों का पुलिस कर्मियों के शारीरिक

[28] दक्षिणी जिला संबंधित रिकॉर्ड प्रदान नहीं किया।

और मनोवैज्ञानिक व्यवहार पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। अतः दिल्ली पुलिस को पुलिस स्टेशनों में जनशक्ति की उपलब्धता बढ़ाने का प्रयास करना चाहिए।

दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि जनशक्ति को यह सुनिश्चित करने के लिए बढाया जाए ताकि सभी पुलिस कर्मी पर्याप्त/उचित विश्राम पाए, तथा मॉडल पुलिस अधिनियम में निर्धारित मानदंडों के साथ पुलिस कर्मियों की कार्यावधि संबंधित हो।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि पर्याप्त जनशक्ति के अभाव में विभिन्न प्रकार के कार्य अतिरिक्त कार्य घंटों द्वारा संपादित किया जाता है। जवाब से स्पष्ट है कि जनशक्ति की कमी से मौजूद पुलिस कर्मियों पर अधिक दवाब पड़ता है।

4.6 पुलिस स्टेशनों में गतिशीलता

गतिशीलता को घटना स्थल पर शीघ्रता से पुलिस बल इकाई को स्थानांतरित करने की क्षमता के संदर्भ में मापा जाता है। त्वरित पुलिस प्रतिक्रिया से कीमती जीवन को बचाने, कानून और व्यवस्था बनाए रखने और सार्वजनिक और निजी संपति की रक्षा करने में मदद मिलती है, इसके अतिरिक्त यह पुलिस कार्य की विश्वसनीयता का एक सूचक होता है। बीपीआरएण्डडी ने पुलिस स्टेशनों के लिए विभिन्न प्रकार के परिचालन वाहन के लिए जैसे कि भारी/मध्यम/हल्के वाहनों तथा मोटरसाइकिलों के स्तर निर्धारित किए गए है। बीपीआरएण्डडी के अनुसार, प्रत्येक पुलिस स्टेशन के लिए सात चार-पहिया वाहन, 18 दो-पहिया वाहन तथा तीन विशेष[29] चार-पहिया वाहन आवश्यक है।

लेखापरीक्षा ने छः चयनित जिलों के 72[30] पुलिस स्टेशनों में आवश्यकता के प्रति वाहनों की उपलब्धता की स्थिति का परीक्षण किया तथा पाया कि प्रति वाहनों की उपलब्धता[31] में व्यापक कमी थी। चार-पहिया वाहनों, विशेष चार-पहिया वाहनों तथा दो-पहिया वाहनों में क्रमश: 75 *प्रतिशत*, 78 *प्रतिशत* और 53 *प्रतिशत* की कमी थी (जिलावार विवरण अनुलग्नक-3 में)।

वाहनों की कमी पुलिस की गतिशीलता विशेष रूप से उनके पंट्रोलिंग कार्यों तथा कानून व व्यवस्था घटनाओं के लिए त्वरित प्रतिक्रिया की क्षमता पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है। हालांकि, लेखापरीक्षा ने पाया कि पुलिस स्टेशनों में वाहनों

---

[29] एक टाटा-407, एक मिनीबस और पिकअप वैन

[30] दिसम्बर 2018 से मार्च 2019 के दौरान लेखापरीक्षा की तिथि तक

[31] जनवरी 2019 के बाद पुलिस स्टेशनों की संख्या बदल गयी है। लेखापरीक्षा ने दिसम्बर 2018 तक 72 पुलिस स्टेशनों का निरीक्षण किया जो 6 जिलों में थे।

की खरीद के लिए न कोई प्रस्ताव, और न कोई अनुरोध प्रस्तुत किया है और न ही जिला मुख्यालयों ने वाहनों की कमी से संबंधित मामलों का संज्ञान लिया है।

दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी पुलिस स्टेशनों में वाहनों की कमी का जल्द से जल्द आकलन किया जाए और समयबद्ध तरीके से कमी को दूर करने के लिए आवश्यक कदम उठाए जाएं।

सरकार ने जवाब दिया (जुलाई 2020) कि 4,444 अतिरिक्त वाहनों की खरीद का प्राधिकार दिल्ली पुलिस को दिया गया था। वित्तीय वर्ष 2019-20 में, 1874 मोटर साइकिल खरीदी गयी तथा जिलों को आवंटित की गयी। शेष वाहन 2020-21 एवं 2021-22 में दिल्ली पुलिस द्वारा खरीदे जाएंगे।

लेखापरीक्षा का मानना है कि दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करने के लिए कि पुलिस स्टेशनों/इकाईयाँ सदैव आवश्यकता/मानदंडों के अनुसार वाहनों से युक्त रहें, एक ऐसी प्रणाली बनानी चाहिए जिसमें वर्ष में अनुपयोगी होने वाले वाहनों के बदलाव की प्रक्रिया को पहले से ही शुरू किया जाता है।

4.7 पुलिस स्टेशनों में भौतिक अवसंरचना

पुलिस स्टेशन पुलिस बल की एक महत्वपूर्ण इकाई है जहां पुलिस कानून एवं व्यवस्था को बनाए रखने, मामलों की जांच इत्यादि के अपने कार्यों का निर्वहन करती है तथा यह नागरिकों और पुलिस के बीच बातचीत का प्राथमिक केंद्र होता है। पुलिस स्टेशनों के वर्तमान के कार्यात्मक क्षेत्र और सौंपे गए कार्यों की संख्या पर विचार करते हुए बीपीआरएण्डडी ने जनशक्ति के सुचारू रूप से कार्य करने और पुलिस स्टेशन आने वाले पीड़ित नागरिकों के लिए कार्यात्मक स्थानों की आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु पुलिस स्टेशनों के निर्माण के लिए कुछ मानक मानदंड स्थापित किए हैं। छः चयनित जिलों में सभी 72 पुलिस स्टेशनों के संयुक्त भौतिक निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने आगंतुक जनता और पुलिस कर्मी के लिए उपलब्ध सुविधाओं के संबंध में कई कमियों को पाया। उत्तरवर्ती पैराग्राफों में प्रमुख कमियों की चर्चा की गई है।

4.7.1 नागरिक केंद्रित और सार्वजनिक सुविधाएं

पुलिस स्टेशनों तक दिव्यांगों का अनुकूल पहुंच

आवश्यकता	*स्थिति*
दिव्यांग व्यक्तियों की सुविधा के लिए कम ढाल वाली रैंप और रेलिंग के साथ, पुलिस स्टेशनों के लिए प्रवेश द्वार दिव्यांग अनुकूल होना चाहिए।	निरीक्षित किए गए 72 पुलिस स्टेशनों में से 23 में दिव्यांग अनुकूल पहुंच नहीं है, अर्थात, रैंप/लिफ्ट उपलब्ध नहीं थे और आगंतुकों को पुलिस स्टेशन में प्रवेश करने के लिए सीढियों/कदमों की पर्याप्त संख्या चढना पड़ता है। (अनुलग्नक-4 में विवरणें हैं)

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि पीडब्ल्यूडी को 42 दिल्ली पुलिस भवनों में रैंपों के निर्माण से संबंधित कार्य को शुरू करने के लिए निर्देशित किया गया है तथा अन्य भवनों हेतु आकलनों का अनुग्रह किया गया है। दिल्ली पुलिस जल्द से जल्द जरूरी कामों को पूरा कर सकती है।

स्वागत/प्रतीक्षा क्षेत्र

आवश्यकता	*स्थिति*
पुलिस स्टेशन के प्रवेश द्वार पर स्वागत काउंटर के साथ स्वागत क्षेत्र और आगंतुको के लिए एक संलग्न प्रतीक्षालय होना चाहिए ताकि वे आराम से बैठ सके और प्रतीक्षा कर सके।	निरीक्षण जांच किए गए 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल 15 पुलिस स्टेशनों में पर्याप्त प्रतीक्षालय थे (123 वर्ग मी.) जबकि चार पुलिस स्टेशनों में यथोचित प्रतीक्षालय (20 वर्ग मी. से कम) नहीं थे और 53 पु. स्टे. में मानदंड के तुलना में (123 वर्ग मी.) बहुत छोटे प्रतीक्षालय (20-50 वर्ग मी.) थे। उदाहरणार्थ चित्र नीचे उपलब्ध कराए गए है। (अनुलग्नक-4 में विवरण है)

चित्र 4.2:के.एम.पुर पु.स्टे. (दक्षिण जिला) तथा छावला पु. स्टे. द्वारका में प्रतीक्षा कक्ष/स्वागत डेस्क

आगंतुकों के लिए शौचालय

आवश्यकता	*स्थिति*
पुरूष, महिला और दिव्यांग आगंतुकों के लिए स्वागत के समीप एक अलग शौचालय होना चाहिए	सभी 72 पुलिस स्टेशनों में, आगंतुकों और पुलिस कार्मिक के लिए समान शौचालय मौजूद थे। यद्धपि, दिव्यांग अनुकूल शौचालय छः जिलों के 72 पुलिस स्टेशनों में से चार जिलों के केवल 18 पु.स्टे. में उपलब्ध थे।

महिला सहयता डेस्क

आवश्यकता	*स्थिति*
स्वागत कक्ष के पास, महिलाओं की सहायता और शिकायत को सुनने के लिए महिला सहायता डेस्क का एक अलग क्षेत्र होना चाहिए।	लेखापरीक्षा ने पाया कि हालांकि सभी 72 पु.स्टे. में महिला सहायता डेस्क उपलब्ध था, लेकिन 72 पुलिस स्टेशनों में से 37 में बंद जगह में नहीं था और इसीलिए, महिला आगंतुकों को गोपनीयता की भावना प्रदान नहीं की जा सकी। दिल्ली उच्च न्यायालय के आदेश में, जो स्पष्ट रूप से इंगित करता है कि पीड़ित के बयान को निजता में दर्ज किया जाएगा, एक बंद जगह में महिला सहायता डेस्क की उपलब्धता महत्व रखती है (अनुलग्नक-4 में विवरण है)।

चित्र 4.3: उदाहरणार्थ चित्र दर्शाता है कि महिला सहयता डेस्क बिना किसी गोपनीयता के आभास के खुले में स्थापित है।

दिल्ली पुलिस ने अपने जवाब में कहा (जून 2020) कि नये पुलिस स्टेशनों को बीपीआरएण्डडी मानदंडों के अनुसार निर्मित किए जा रहे है तथा सभी पुलिस स्टेशनों में ऐसे प्रावधान बनाने के लिए प्रयास किए जा रहे है। दिल्ली पुलिस यह सुनिश्चित कर सकती है कि शिकायतकर्ता को गोपनीयता प्रदान करने के लिए सभी पुलिस स्टेशनों में महिला सहायता डेस्क एक बंद जगह में हो।

हवालातें

आवश्यकता	*स्थिति*
प्रत्येक पुलिस स्टेशन में एनएचआरसी के दिशानिर्देशों के अनुसार हवालात होने चाहिए, तथा सीसीटीवी कैमरा के माध्यम से निगरानी की जानी चाहिए।	72 पुलिस स्टेशनों में से, 22 पुलिस स्टेशनों में कोई हवालात नहीं था तथा अन्य पुलिस स्टेशनों के हवालातों का उपयोग इस प्रयोजन के लिए कर रहे थे। शेष 50 पुलिस स्टेशनों में, हवालातों का सीसीटीवी कैमरा के माध्यम से प्रभावी रूप से निगरानी की जा रही थी। (अनुलग्नक-4 में विवरण है)

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि हवालात नये पुलिस स्टेशन परियोजनाओं में निर्मित किए जा रहे है। पुलिस ने यह भी कहा कि विभिन्न पुलिस प्रतिष्ठानों में सीसीटीवी के स्थापना का प्रस्ताव प्रक्रियाधीन है। हालांकि, सभी पुलिस स्टेशनों को हवालात से युक्त करने के लिए तत्काल कदम उठाए जाने की आवश्यकता है ताकि कैदियों को एक पुलिस स्टेशन से दूसरे स्टेशन, जहां हवालात उपलब्ध है, तक ले जाने में शामिल जोखिम को कम किया जा सके।

4.7.2 पुलिस कर्मी केंद्रित सुविधाएं

पुलिस कर्मी के लिए बैरक

आवश्यकता	*स्थिति*
कम से कम 120 पुरूष और सात महिला पुलिस कार्मिक के लिए अलग बैरक, शौचालयों की पर्याप्त संख्या, पेशाब एवं स्नान क्षेत्र के साथ, प्रदान किये जाने है।	– किसी भी पुलिस स्टेशन (पु.स्टे.) में महिला पुलिस कर्मी के लिए अलग बैरक नहीं था। – तीन[32] पु.स्टे. में पुरूष पुलिस कर्मी के लिए भी कोई बैरक नहीं था। – शेष 69 पु.स्टे. में से 17 में 20 बिस्तरों से कम क्षमता वाले बैरक थे। – इसके अतिरिक्त, बैरक की स्थिति सफाई, स्वच्छता, वेंटिलेशन तथा रोशनी के संदर्भ में बहुत ही दयनीय थे। – बैरक के साथ लगे शौचालय बेहद अपर्याप्त और दयनीय स्थिति में थे।

चित्रः 4.4: निरीक्षित पुलिस स्टेशन में बैरक व शौचालयों की स्थिति

[32] रोहिणी में शाहबाद डेयरी पुलिस स्टेशन तथा नरेला पुलिस स्टेशन द्वारका में छावला पुलिस स्टेशन

कैंटीन/मेस और रसोई

आवश्यकता	*स्थिति*
बैरक में रहने वाले और ड्यूटी पर मौजूद पुलिस कर्मी के लिए रसोई आधुनिक उपकरणों सहित और कैफेटेरिया आधुनिक फर्नीचर सहित की आवश्यकता है	– 72 पुलिस स्टेशनों में से चार[33] पुलिस स्टेशनों में कैंटीन और रसोई की सुविधा नहीं थी, और अन्य चार पुलिस स्टेशनों में बैठने की जगह के बिना केवल रसोई की सुविधा थी। – इसके अलावा, 23 पुलिस स्टेशनों में कैंटीन/मेस में अपर्याप्त स्थान था। – विभिन्न पुलिस स्टेशनों में कैंटीन और रसोई की स्थिति कुछ अच्छी कुछ बुरी और अस्वच्छ थी। रसोई और कैंटीन क्षेत्र के उदाहरणार्थ चित्र नीचे दिए गए हैं:

चित्र 4.5 पुलिस स्टेशनों में रसोई/मेस की उदाहरणार्थ चित्र

क्रेच

मानदंडों के अनुसार, जहां बड़ी संख्या में जनशक्ति को तैनात किया गया है वहाँ एक क्रेच प्रदान किया जाना चाहिए। लेखा परीक्षा में पाया गया कि 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल 9 पुलिस स्टेशनों में क्रेच की सुविधा है, जबकि प्रत्येक पुलिस स्टेशनों में लगभग 100 कर्मचारी तैनात थे (विवरण अनुलग्नक-4 में)।

परेड और खेल के लिए खुला मैदान

मानदंडों के अनुसार, पुलिस स्टेशनों के परिसर में परेड और खेल खेलने के लिए (वॉलीबॉल, बैडमिंटन और बास्केटबॉल) पर्याप्त खुला मैदान उपलब्ध होना चाहिए। लेखा परीक्षा में पाया गया कि 72 में से 47 पुलिस स्टेशनों के पास कोई खुला मैदान नहीं था जिससे पुलिस कर्मी आउटडोर खेल की सुविधाओं से वंचित थे।

[33] संगम विहार पुलिस स्टेशन (दक्षिणी जिला), देशबन्धु गुप्ता रोड़ पुलिस स्टेशन (मध्य जिला), उत्तरी एवेन्यू पुलिस स्टेशन तथा दक्षिणी एवेन्यू पुलिस स्टेशन (नई दिल्ली जिला)

इसी तरह, 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल नौ और 14 पुलिस स्टेशनों में क्रमशः जिम उपकरण और मनोरंजन कक्ष उपलब्ध थे (विवरण अनुलग्नक-4 में)।

सुरक्षा/रक्षा बुनियादी ढांचा

- चारदीवारी: उत्तर पूर्वी जिले के दो[34] पुलिस स्टेशनों में उचित बाउंड्री वॉल नहीं थी।
- वॉच टॉवरः 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल दो में वॉच टावर थे।
- अग्निशमन प्रणालीः आठ पुलिस स्टेशनों में अग्निशमन उपकरण उपलब्ध नहीं थे, जिससे आग लगने का खतरा होता है।
- उजाले और वेंटिलेशनः सात पुलिस स्टेशनों में उचित प्रकाश और वेंटिलेशन के सिस्टम नहीं थे।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि जहां भी चारदीवारी नहीं है का आंकलन भेजने का एक आवेदन पीडब्ल्यूडी को किया गया है। महत्वपूर्ण बुनियादी ढांचे में सुधार के लिए तत्काल कदम उठाए जाने की आवश्यकता है।

किराए के भवनों में पुलिस थाने

परीक्षण किए गए छः पुलिस जिलों में, 72 पुलिस स्टेशनों में से छः किराए के भवनों में काम कर रहे थे। यह भी देखा गया कि सभी छः पुलिस थाने जुलाई 2019 तक, 10 से अधिक वर्षों से इन किराए की इमारतों में काम कर रहे हैं और इन छः पुलिस स्टेशनों की इमारतों में से चार जर्जर हालत में पाए गए, खासकर करावल नगर पुलिस थाना, जो किसी भी प्राकृतिक आपदा के मामले में असुरक्षित होने की सूचना दी थी।

इन छः पुलिस स्टेशनों में अपर्याप्त जगह थी जिसके परिणामस्वरूप सुविधाओं की कमी यानी पार्किंग की जगह, बैरक, खेल का मैदान, प्रतिक्षालय आदि की कमी और अपर्याप्त सुरक्षा/रक्षा बुनियादी ढांचा जैसे लॉकअप, वॉच टावर आदि का अभाव था।

आगे यह देखा गया कि यद्यपि दिल्ली पुलिस उपयुक्त भूमि के आवंटन के लिए भूमि के स्वामित्व वाली एजेंसियों के साथ इस मामले को आगे बढ़ा रही है, इस संबंध में कोई प्रगति नहीं की जा सकी है। गृह मंत्रालय इस संबंध में समय पर कार्रवाई के लिए संबंधित मंत्रालय से बात कर सकता है।

दिल्ली पुलिस को स्टेशनों में कार्यात्मक स्थान में जर्जर स्थिति का आकलन करना चाहिए और एक निर्धारित तथा समयबद्ध तरीके से उनके उन्नयन की

[34] करावल नगर पुलिस स्टेशन, हर्ष विहार पुलिस स्टेशन, जाफराबाद पुलिस स्टेशन।

योजना बनाना चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि पुलिस स्टेशनों में बुनियादी ढांचा बीपीआरएण्डडी के मापदंड़ों के अनुसार हो।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि भूमि मालिक एजेंसियों को किराए के भवनों में चल रहे पुलिस स्टेशनों के लिए भूमि आंवटन करने के लिए कहा गया है। लेखापरीक्षा का मानना है कि जहां कहीं भी भूमि आवंटन में मुख्य बाधाएँ/विलंब है, का मामला गृ.मं. द्वारा निपटारा किया जा सकता है।

5. पुलिस कंट्रोल रूम

5.1 प्रस्तावना

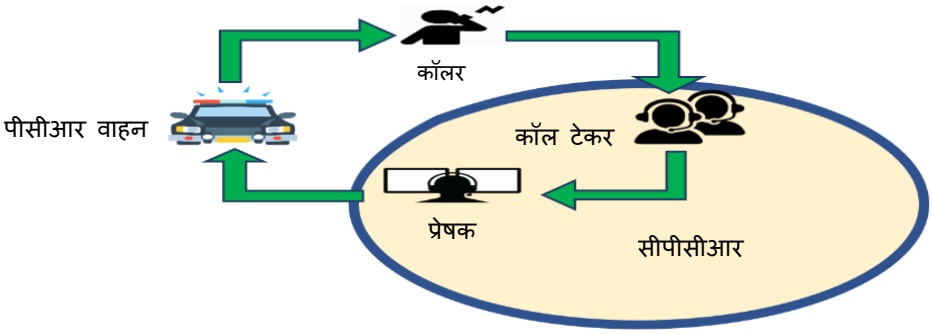
दिल्ली पुलिस की पुलिस कंट्रोल रूम (पीसीआर) इकाई का लक्ष्य जरूरत/विपत्ति में जनता को त्वरित माध्यम से और संभव न्यूनतम समय में त्वरित पुलिस सहायता प्रदान करना है। पीसीआर इकाई में सेंट्रल पुलिस कंट्रोल रूम (सीपीसीआर) और मोबाइल पुलिस पोस्ट[35] (एमपीपी) होते हैं। पुलिस आपातकालीन नंबर 100, हेल्प-लाइन्स (क्राइम अलर्ट-1090, महिला और चाइल्ड हेल्पलाइन-1091; सीनियर सिटीजन और स्टूडेंट हेल्पलाइन-1291 आदि) और 112[36] पर सभी कॉल्स, सीपीसीआर में प्राप्त किये जाते है, जहां से उन्हें निकटतम मोबाइल पुलिस पोस्ट में भेज दिया जाता है, जो प्रथम उत्तरदाता होने के नाते, जल्दी मौके पर पहुंचता है और उचित कार्रवाई करता है। पीसीआर इकाई विपत्ति कॉल्स, कानून और व्यवस्था, तथा वीवीआईपी मार्गों को सुरक्षित करने के लिए क्षेत्रीय समर्थन इकाइ के रूप में संपूर्ण दिल्ली को कवर करने के लिए उत्तरदायी है । पीसीआर इकाई का नेतृत्व डीसीपी/पीसीआर द्वारा किया जाता है और इसे परिचालन रूप से छः रेंज (प्रत्येक एक एसीपी के नेतृत्व में) और 15 जोन (प्रत्येक एक इन्सपेक्टर के नेतृत्व में) में विभाजित किया गया है। दिल्ली पुलिस सीपीसीआर पुलिस सहायता -100 (पीए-100) प्रणाली का पिछले 10 वर्षों से उपयोग कर रही थी, तथा सितंबर 2019 से ईआरएसएस-112 प्रणाली (पीए-100 प्रणाली के प्रतिस्थापन के रूप में) को कार्यान्वित किया गया। इस प्रणाली के तहत सभी मौजूदा आपातकालीन नंबर जैसे 100 (पुलिस), 108 (एम्बुलेंस), 181 (महिला और बाल देखभाल) आदि को धीरे-धीरे एकीकृत नंबर 112 में समेकित किया जाएगा। ईआरएसएस-112 प्रणाली की पूरी तरह स्थापना से पहले

---

[35] मोबाइल पैट्रोल वैन (एमपीवी) और पीसीआर मोटरसाइकिलें एक "मोबाइल पुलिस पोस्ट" के रूप में कार्य करती हैं।

[36] 112 आपात स्थिति में नागरिकों के लिए एक पैन-इंडिया सिंगल नंबर (112) आधारित आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली है।प्रत्येक राज्य/केन्द्र शासित प्रदेशों में आपातकालीन अनुरोधों को संभालने के लिए एक समर्पित आपातकालीन प्रतिक्रिया केंद्र (ईआरसी) आवश्यक है। 112 एक वैश्विक रूप से मान्यता प्राप्त एकल आपातकालीन नंबर है, जिसे अधिकांश यूरोपीय देशों, राष्ट्रमंडल देशों द्वारा अपनाया गया है और संयुक्त राज्य अमेरिका और कनाडा में आपातकालीन के लिए मैप किया गया है। फ़ोन के अधिकांश हैंडसेट 112 इमरजेंसी नंबर के साथ सिंगल की प्रेस से डायल किए जाते हैं। टेलिकॉम रेगुलेटरी अथोरिटी ऑफ इंडिया (टीआरआई) ने मई 2015 में एकल आपातकालीन नंबर के उद्देश्य से यह नंबर आवंटित किया था।

आपातकालीन नंबर '112' को पीए-100 प्रणाली में मैप किया गया था (जुलाई 2017)।



चित्र 5.1: दिल्ली पुलिस कंट्रोल रूप में कॉल का प्रवाह-आरेख

लेखापरीक्षा ने मुख्य रूप से पीए-100 प्रणाली के प्रदर्शन की जांच की जिसे बाद में सितम्बर 2019 में ईआरएसएस-112 प्रणाली के साथ बदल दिया गया। लेखापरीक्षा ने (मार्च 2020) ईआरएसएस-112 की प्रारंभिक समीक्षा इस जाँच के लिए भी की कि पीए-100 प्रणाली में देखी गई कमियों को ईआरएसएस-112 में ठीक कर लिया गया है या नहीं। ईआरएसएस -112 प्रणाली की प्रारंभिक समीक्षा में यह देखा गया कि पीए-100 प्रणाली में पायी गई कुछ कमियों को ठीक कर दिया गया है जबकि कुछ कमियां अभी भी नई प्रणाली में बनी हुई हैं (मार्च 2020 में)। जब कोई कॉलर्स 100/112/हेल्पलाइन डायल करता है, तो कॉल्स सीपीसीआर में ऑपरेटर ('कॉल्स प्राप्त करने वाला') द्वारा प्राप्त की जाती है, जो तब पीए-100 (सितंबर 2019 तक)/ईआरएसएस-112 (सितंबर 2019 से) कंसोल पर सूचना टाइप करते हैं, और यह सूचना 'प्रेषक' (शिकायत के प्रकार के आधार पर) के साथ-साथ अन्य इकाइयों में भेजी जाती है। निकटतम मोबाइल पेट्रोल वैन (एमपीवी)/पीसीआर वैन की स्थिति का पता लगाना और उसे घटना के बारे में बताना 'प्रेषक' का कार्य है।

जब एमपीवी उस साइट पर पहुँचता है जहां पुलिस हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है, तो एक ग्राउंड रिपोर्ट/"हालात" सीपीसीआर (प्रेषक) को देता है। यदि चिकित्सा सहायता की आवश्यकता होती है, तो यह एमपीवी या तो घायलों को प्रारंभिक प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करता है या नजदीकी अस्पताल पहुंचाता है।

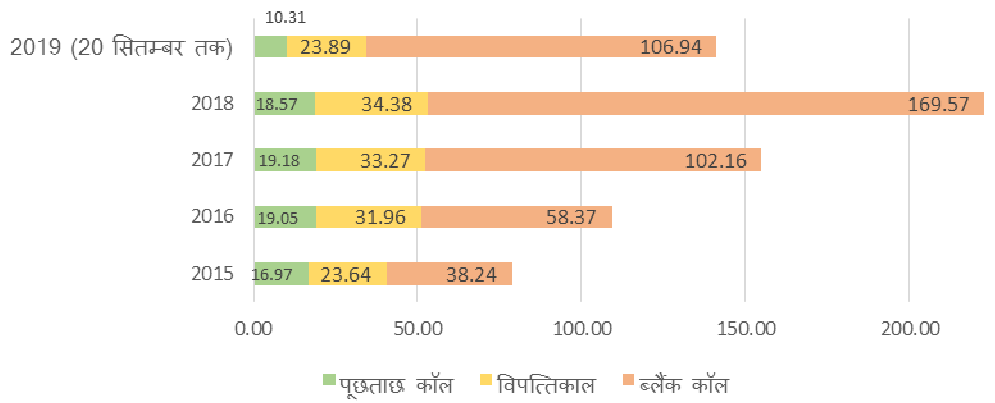
पीसीआर यूनिट की कार्य प्रणाली के बारे में लेखापरीक्षा टिप्पणियाँ निम्नलिखित पैराग्राफ में दी गई हैं।

5.2 सेंट्रल पुलिस कंट्रोल रूम (सीपीसीआर)

दिल्ली पुलिस का सेंट्रल पुलिस कंट्रोल रूम मुख्यतः तीन प्रकार की कॉल्स प्राप्त करता है: विपत्ति कॉल्स, पूछताछ कॉल्स और ब्लैंक कॉल्स। विपत्ति कॉल्स के लिए पुलिस कार्रवाई शुरू की जाती है, पूछताछ कॉल्स का निपटान कॉल्स लेने वाले द्वारा किया जाता है और ब्लैंक कॉल्स पर कार्रवाई नहीं की जाती है।

2015-2019 के दौरान सीपीसीआर में प्राप्त कॉल्स की प्रवृत्ति चार्ट 5.1 में दी गई है।

चार्ट 5.1: दिल्ली पुलिस की पीए-100 प्रणाली की कॉल (लाख में)



स्रोत: सीपीसीआर, दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

जैसा कि ऊपर दिए गए चार्ट से देखा गया है, 2015 से 2019 तक सीपीसीआर में की गई कॉल्स की संख्या में भारी वृद्धि हुई थी। कुल कॉल्स में ब्लैंक कॉल्स का *प्रतिशत* 2015 में 46 *प्रतिशत* से बढ़कर 2018 में 76 *प्रतिशत* और 2019 में 72 *प्रतिशत* हो गया (20 सितंबर 2019 तक)। वर्ष 2018 के दौरान सीपीसीआर में 2.2 करोड़ से अधिक कॉल्स प्राप्त हुए थे। हालांकि, 2.2 करोड़ कॉल्स में से 1.7 करोड़ कॉल्स (अर्थात 77 *प्रतिशत*) ब्लैंक कॉल्स थीं।

यह स्पष्ट है कि पीए-100 प्रणाली में कॉल्स में वृद्धि का कारण मुख्य रूप से ब्लैंक कॉल्स की संख्या में भारी उछाल (343 *प्रतिशत*) था, इसी अवधि के दौरान पूछताछ कॉल्स में (9.4 *प्रतिशत*) और विपत्ति कॉल्स (24.4 *प्रतिशत*) मे मामूली वृद्धि हुई है।

लेखापरीक्षा ने एक सप्ताह की अवधि 22-28 मई 2019 के दौरान प्राप्त कॉल्स का विस्तार से विश्लेषण किया। इस अवधि के दौरान, सीपीसीआर में 4.50 लाख कॉल्स प्राप्त हुए थे। इन में से 80 *प्रतिशत* कॉल्स ब्लैंक कॉल्स थीं, 14 *प्रतिशत* विपत्ति कॉल्स थीं और छः *प्रतिशत* पूछताछ कॉल्स थीं।

इसके आगे के विश्लेषण पर यह पता चला कि पीसीआर में कुल कॉल्स का 52.35 *प्रतिशत* और 47.65 *प्रतिशत* क्रमशः '100' और '112' पर किया गया था। हालांकि, 112 पर प्राप्त 99.69 *प्रतिशत* कॉल्स ब्लैंक कॉल्स थीं। इस प्रकार, 99.83 *प्रतिशत* विपत्ति कॉल्स फ़ोन नंबर '100' पर प्राप्त हुए, जिन्हें पुलिस हस्तक्षेप की आवश्यकता थी।

112 पर ब्लैंक कॉल्स

जैसा कि ऊपर चर्चा की गई है, पीए-100 प्रणाली में '112' पर प्राप्त 99.69 *प्रतिशत* कॉल्स ब्लैंक कॉल्स थे, तथा इसके लिए सीपीसीआर के पीए-100 प्रणाली के साथ 112 की मैपिंग में तकनीकी मुद्दों को जिम्मेदार ठहराया गया था, जो जुलाई 2017 में मैपिंग के बाद से आज तक अनसुलझा है। ब्लैंक कॉल्स को छानने के लिए दिल्ली पुलिस ने इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) को अपनाया, जिसमें जब कोई '112' डायल करता है, कॉल्स लेने वाले से कनेक्ट करने के लिए कॉलर्स को '8' दबाना पड़ता है, अन्यथा कॉल्स स्वचालित रूप से वियोजित हो जाती हैं। लेखापरीक्षा में पाया गया कि फरवरी 2020 में, ईआरएसएस-112 प्रणाली ने 1.27 करोड़ इनकमिंग कॉल्स दर्ज की, जिसमें से 1.23 करोड़ कॉल्स (अर्थात 96 *प्रतिशत*) को आईवीआरएस सिस्टम ने अस्वीकृत कर दिया और केवल 4.56 लाख कॉल्स का ही कॉल्स लेने वालों ने जवाब दिया। लेखापरीक्षा का विचार है कि आईवीआरएस में ब्लैंक कॉल्स को फ़िल्टर करने में सहायता मिलती है लेकिन गंभीर आपात स्थिति के मामले में, यह व्यक्ति को विपत्ति समय में कठिनाई/भ्रम पैदा कर प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता है खासकर उनके लिए जो तकनीक के जानकार नहीं हैं। '911' प्रतिक्रिया केंद्र (यूएसए) में नियोजित आईवीआरएस के विश्लेषण से पता चला कि सिस्टम कॉलर्स को एक साधारण चयन मेन्यू प्रस्तुत करता है। इन मामलों में, '911' आईवीआर एक बयान के साथ फोन का जवाब देता है "यदि यह आपातकालीन नहीं है, तो पुलिस को.... पर फोन करें"। यदि कोई आपात स्थिति है, तो "1" प्रेस करने के लिए या प्रतीक्षा करने के लिए विकल्प प्रस्तुत किया जाता है और उपलब्ध 911 ऑपरेटर कॉल्स का जवाब देते हैं। हालांकि ईआरएसएस-112 प्रणाली में आईवीआरएस स्वचालित रूप से, अगर कॉलर्स "8" न दबाए, कॉल्स को डिस्कनेक्ट कर देता है जो सहजज्ञ नहीं है और प्रतिकूल भी हो सकता है।

गृह मंत्रालय को 112 पर भारी संख्या में ब्लैंक कॉल्स का मामला दूरसंचार (डीओटी) विभाग के साथ उठाना चाहिए, ताकि इस मुद्दे को अधिक कुशल तरीके से हल किया जा सके।

100 पर ब्लैंक कॉल्स

लेखापरीक्षा ने एक सप्ताह 22-28 मई 2019 के कॉल्स डाटा का विश्लेषण किया और देखा कि अवधि के दौरान 100 नंबर पर प्राप्त 61.27 *प्रतिशत* कॉल्स ब्लैंक कॉल्स थे। '100' नंबर पर आई 1,44,484 ब्लैंक कॉल्स में से, 45,362 कॉल्स ऐसे 3696 कॉलर्स की थीं, जो इस अवधि के दौरान बार-बार ब्लैंक कॉल्स[37] के लिए जिम्मेदार थे। इन 3696 में कुछ ऐसे कातर थे जिनके द्वारा भारी संख्या में ब्लैंक कॉल्स किए गए और इन 45,362 ब्लैंक कॉलर्स का 20 *प्रतिशत* केवल 15 कॉलर्स से प्राप्त हुआ था (विवरण अनुलग्नक-5 में)।

आपातकालीन नंबरों पर ब्लैंक कॉल्स नेटवर्क में भीड़, समय और संसाधनों का अपव्यय का कारण बनती है, और दिल्ली पुलिस को वास्तविक विपत्ति/पूछताछ कॉल्स पर ध्यान देने के आवश्यक प्रतिक्रिया के समय को बढ़ाती है। लेखा परीक्षा में पाया गया कि दिल्ली पुलिस ने बार-बार ब्लैंक कॉल्स के लिए जिम्मेदार और सीपीसीआर के कामकाज में बाधा डाल रहे कॉलर्स की पहचान करने के लिए कोई कार्रवाई नहीं की जिससे सरकारी कर्मचारियों के कर्तव्यों के निर्बाध संचालन में बाधा उत्पन्न हो रही थी।

यह भी देखा गया कि हालांकि पीए-100 प्रशासक कंसोल में ब्लैंक कॉल्स के लिए जिम्मेदार लोगों को चेतावनी पत्र जारी करने का विकल्प है, लेकिन इसका उपयोग नहीं किया जा रहा था।

आपातकालीन नंबरों के दुरुपयोग को रोकने के लिए दिल्ली पुलिस एक श्रेणीबद्ध प्रतिक्रिया नीति बनाने पर विचार कर सकती है जिसमें दिल्ली पुलिस द्वारा की जाने वाली कार्रवाई के लिए अलग-अलग नंबरों से ब्लैंक कॉल्स की संख्या की पहचान निर्धारित की जा सकती है। इसमें चेतावनी के रूप में कॉलर्स को स्वचालित टेक्स्ट संदेश, यदि आवश्यक हो तो जांच और दंडात्मक कार्रवाई भी की जा सकती है।

सरकार ने उत्तर दिया (जुलाई 2020) कि सिफारिश नोट कर ली गई है। दिल्ली पुलिस ने अपने उत्तर (जून 2020) में उम्रदराज प्रणाली और अप्रचलित हार्डवेयर सिस्टम को उप-इस्टतम निष्पादन के कारणों के रूप में उल्लेख किया। उत्तर में यह भी उल्लेख किया गया है कि पीए-100 प्रणाली को बदलने और पीए-100 में रेखांकित कमियों को दूर करने के लिए ईआरएसएस-112 की स्थापना की गई है। उत्तर में उल्लेख किया गया है कि पावर बटन का गलती से दबना और इसके परिणामस्वरूप एसओएस कॉल्स (कॉल्स टू 112) ब्लैंक कॉल्स के कारण है।

---

[37] इन 3696 कॉलर्स में से एक से अधिक ब्लैंक कॉल।

यह मुद्दा फिर भी महत्वपूर्ण है, कि दिल्ली पुलिस को यह विश्लेषण करने और पहचानने की ज़रूरत है कि क्या ईआरएसएस-112 पर ब्लैंक कॉल्स अलग-अलग नंबर से है या कुछ नंबरो से बहुत ज्यादा ब्लैंक कॉल्स है, जैसा कि पीए-100 में पाया गया था। इसके अलावा जब तक कि कालर '8' दबाएँ ईआरएसएस-112 प्रणाली में आईवीआरएस स्वचालित रूप से काल को डिस्कनेक्ट कर देता है जोकि सहज नहीं है और इससे विपरित प्रभाव हो सकता है। इसके अतिरिक्त, आपातकालीन नंबर 100 पर कुछ नंबरों से भारी संख्या में ब्लैंक कॉल्स पर लेखा परीक्षा के अवलोकन के संबंध में दिल्ली पुलिस का जवाब मूक था।

परित्यक्त कॉल्स

लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि कॉल्स लेने वाले के पास कॉल्स के नहीं पहुँचने के कारण सीपीसीआर द्वारा कई कॉल्स छोड़ दी जा रही हैं/या जवाब नहीं दिया जा रहा था। एक सप्ताह की अवधि 6:00 बजे प्रातः, 22 मई 2019 से 6:00 बजे प्रातः, 29 मई 2019 तक के कॉल्स का विस्तृत विश्लेषण करने पर, यह देखा गया कि सीपीसीआर में 5.5 *प्रतिशत*[38] कॉल्स को छोड़ दिया गया था (उत्तर नहीं दिया गया)। परित्यक्त कॉल्स के भीतर, 64 *प्रतिशत* कॉल्स को बिना अलर्ट के छोड़ दिया गया था, अर्थात, कतार में प्रतीक्षा करते हुए। यह संभवतः नेटवर्क में बड़ी संख्या में कॉल्स प्राप्त होने और नेटवर्क में भीड़ के कारण है, जिसके लिए ब्लैंक कॉल्स एक प्रमुख कारक है। अलर्ट के बाद शेष 36 *प्रतिशत* कॉल्स को छोड़ने का संभावित कारण यह है कि या तो कॉल्स लेने वाले लॉग-इन होने के बावजूद उपलब्ध नहीं हैं या प्रतीक्षा के बाद कॉल्स करने वाले ने कॉल्स काट दिया गया।

दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्लैंक कॉल्स को कम से कम करने के लिए उचित कार्रवाई की जाए और यह कि कतार में कॉल्स छोड़ने को रोकने के लिए कॉल्स लेने वाले पदों की संख्या की आवश्यकता की नियमित रूप से समीक्षा की जाए।

दिल्ली पुलिस ने अपने उत्तर (जुलाई 2020) में उल्लेख किया है कि मौजूदा प्रणाली (ईआरएसएस-112) में कॉल्स को परित्यक्त से बचने के लिए आपातकालीन कॉल्स को आईवीआरएस में स्थानांतरित कर दिया जाता है और इस तरह की घटनाओ में कमी आई है। हालांकि एक आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली का आधार न्यूनतम प्रतिक्रिया समय है, जो आईवीआरएस में स्थानांतरण के कारण प्रभावित होने की संभावना है। हालांकि पहल सकारात्मक दिशा में है, संबंधित मापदंडों

[38] अर्थात 1,95,419 कॉल में से 11350

(शिफ्ट वार औसत प्रतीक्षा समय, अधिकतम प्रतीक्षा समय, लॉग्ड-इन एजेंट) का दिल्ली पुलिस द्वारा और अधिक विश्लेषण की आवश्यकता है।

5.2.1 कॉल्स टेकर्स

जब विपत्ति में कोई कॉलर्स पुलिस आपातकालीन नंबर (100, 112 या अन्य पुलिस हेल्पलाइन) डायल करता है, तो कॉल्स स्वचालित रूप से उपलब्धता के आधार पर उस आपातकालीन नंबर के लिए निर्दिष्ट कॉल्स लेने वाले को सौंपा जाता है। जैसे ही कॉल्स लेने वाले के कंसोल पर कॉल्स अलर्ट जाता है, कॉल्स फॉर्म स्वचालित रूप से विशिष्ट सीपीसीआरडीडी नंबर और अन्य जानकारी (दिनांक और समय और फोन नंबर के साथ नाम और पते के साथ पंजीकृत होता है) सीएलआई (कॉलिंग लाइन आइडैंटिफिकेशन) के माध्यम से उपलब्ध होता है। यदि यह अनुपलब्ध है, तो विवरण कॉल्स लेने वाले द्वारा मैन्युअल रूप से भरे जाने हैं।

इसके बाद शिकायत के प्रकार को ड्रॉपडाउन मेन्यू (107 अपराध प्रमुखों में से) के माध्यम से चुना जाता है, घटना का पता और शिकायत विवरण फार्म में टाइप किया जाता है और क्षेत्राधिकार पुलिस स्टेशन का चयन किया जाता है। शिकायत के प्रकार के आधार पर, कॉल्स को प्राथमिकता सिस्टम के द्वारा दी जाती है, जिसे आवश्यकता पड़ने पर कॉल्स लेने वाले द्वारा बढ़ाया जा सकता है। इसी तरह, सिस्टम स्वचालित रूप से शिकायत के प्रकार के आधार पर, उन इकाइयों को चुनता है, जिनके लिए सूचना को आगे भेजा और संचार किया जाएगा, और ऐसी इकाइयों की सूची का विस्तार कॉल्स लेने वाले द्वारा किया जा सकता है।

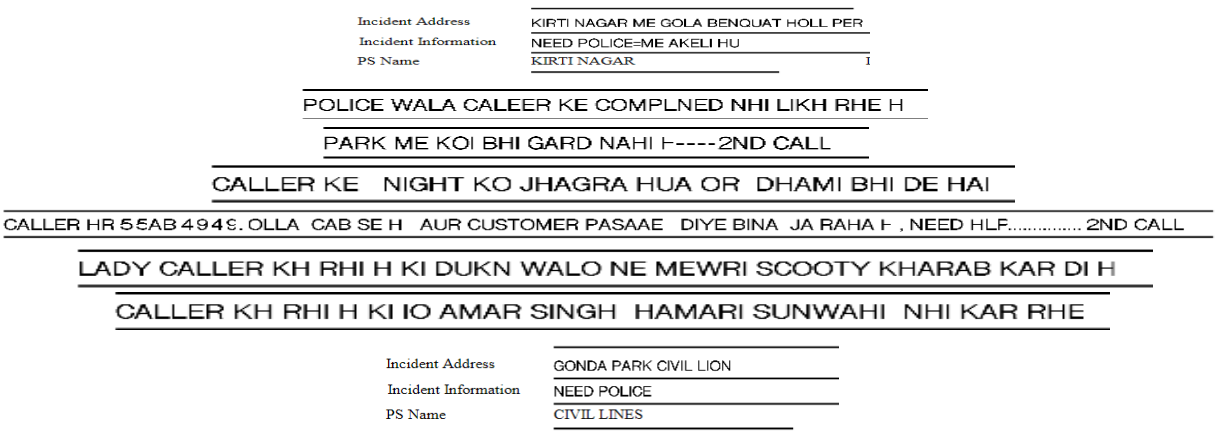
सीपीसीआर के संयुक्त दौरे और दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदर्शन के दौरान, कॉल्स लेने वाले के कार्य करने के संबंध में निम्न प्रकार से देखा गया :

कॉल्स लेने वालों द्वारा हिंदी/अंग्रेजी के मिश्रण का उपयोग :

यह देखा गया कि मुख्य रूप से, कॉल्स लेने वाले द्वारा दर्ज किए गए घटना विवरण और घटना का पता हिंदी से अंग्रेजी में अनुवाद किया जाता है, जो कॉल्स लेने वाले द्वारा 'टाइप किए गए विवरण' की समझ को गंभीर रूप से सीमित कर देता है। इसके अलावा, अलग-अलग कॉल्स लेने वाले अक्षर का प्रतिनिधित्व करने के लिए वर्णमाला के विभिन्न संयोजन वाक्यांशों, क्रियाओं आदि का उपयोग करते हैं, या छोड़ देते हैं। चालान के कुछ उदाहरण चित्र 5.2 में दिए गए हैं।

चूंकि दिल्ली पुलिस एनालिटिक्स से जुड़ी पहल भी कर रही थी, जिसमें प्राथमिक डाटा स्रोतों में सीपीसीआर कॉल्स का विवरण है, पीए-100 कंसोल में डाटा की गुणवत्ता आवश्यक है। यदि विवरण इस तरह से दर्ज किए जाते हैं तो प्राकृतिक

भाषा प्रसंस्करण एल्गोरिदम (जो निश्चित व्याकरणिक नियमों और वाक्यविन्यास के साथ मानक ग्रंथों के सांख्यिकीय विश्लेषण का उपयोग करते हैं) का उपयोग करने वाले सॉफ़्टवेयर के माध्यम से चालान की व्याख्या करना संभव नहीं होगा।



चित्र 5.2: हिंदी अंग्रेजी के मिश्रण का चित्रण करने वाले संकेत चालान

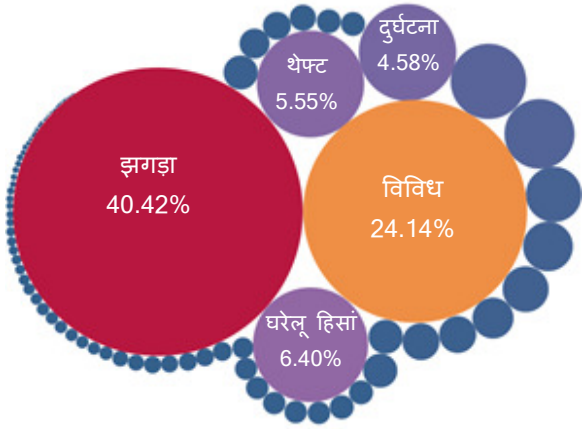
स्रोत: दिल्ली पुलिस से प्राप्त चालान विवरण

दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि लेखापरीक्षा अवलोकन सराहनीय है और टेक्स्ट-टू-स्पीच रूपांतरण और इसके मानकीकरण की प्रकिया अब ईआरएसएस-112 प्रणाली में की जा रही है।

विपत्ति कॉल्स का वर्गीकरण

22 से 28 मई 2019 की अवधि के दौरान यह देखा गया कि विपत्ति कॉल्स के वर्गीकरण के लिए 107 श्रेणियां होने के बावजूद 24 *प्रतिशत* विपत्ति कॉल्स कॉल्स लेने वालों के द्वारा **"विविध"** श्रेणी के अंतर्गत वर्गीकृत किए गए थे।

विविध श्रेणी के तहत यादृच्छिक रूप से चयनित 100 चालानों की विस्तृत जांच पर, यह देखा गया कि 25 कॉल्स को मौजूदा श्रेणियों जैसे छेड़छाड़, महिलाओं को खतरा, स्नैचिंग, गाय से संबंधित, अपहरण, दुर्घटना, लापता व्यक्ति, थेफ्ट, जुआ और लापता वाहन का पता लगाना में से किसी एक मौजूदा श्रेणी के तहत वर्गीकृत किया जा सकता था। चूंकि 'विविध' के तहत वर्गीकृत कॉल्स की प्राथमिकता तुरन्त ज्ञात नहीं होगी और प्रेषक के साथ-साथ फील्ड कर्मी कॉल्स टेकर द्वारा दर्ज किए गए विवरण पर निर्भर होंगे, त्वरित प्रतिक्रिया के लिए विपत्ति कॉल्स का उचित वर्गीकरण आवश्यक है।



चित्र 5.3: कॉल्स का श्रेणियों में वितरण

इसके अलावा, लेखापरीक्षा ने 100 चालानों की नमूना-जांच में पाया कि कई कॉल्स सामान्य और विशिष्ट श्रेणियों से संबंधित हैं (पुलिस के खिलाफ शिकायत (7), पार्किंग (5), घरेलू झगड़ा (7), व्यवसाय-ग्राहक विवाद (6), श्रम शिकायत (7), नागरिक एजेंसियों के खिलाफ शिकायत (6), लेकिन अभी तक इन्हें पीए-100 कंसोल में परिभाषित नहीं किया गया है।

इसके अतिरिक्त, लेखा परीक्षा में यह देखा गया कि विपत्ति कॉल्स के लिए कुछ श्रेणी अव्यवहारिक थी और कॉल्स लेने वाले के लिए उपयोग किए जाने लायक नहीं थे अर्थात 'लापता व्यक्ति-गलत अलार्म, जिसे लेने वाले द्वारा केवल 'लापता व्यक्ति' के रूप में दर्ज किया जाना चाहिए और प्रेषक को एमपीवी द्वारा स्थितिजन्य रिपोर्टिंग के आधार पर प्रेषक द्वारा 'लापता व्यक्ति-गलत अलार्म' अपडेट किया जा सकता है। इसके अलावा, लेखापरीक्षा ने पाया कि कॉल्स वर्तमान में एमपीवी से स्थितिजन्य रिपोर्टिंग के बाद प्रेषक द्वारा पुन: वर्गीकृत नहीं की जा रही थीं।

इस प्रकार, दिल्ली पुलिस विपत्ति कॉल्स के लिए दो स्तरीय वर्गीकरण तैयार करने पर विचार कर सकती है, जिसमें कॉल्स लेने वालों को प्रथम स्तर अर्थात व्यापक श्रेणी और दूसरा स्तर अर्थात विशिष्ट श्रेणी एमपीवी द्वारा हालात 'रिपोर्ट (स्थितिवार रिपोर्ट) प्राप्त होने पर प्रेषक निर्दिष्ट कर सकता है।

दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि अब एक निरीक्षक को कॉल्स वर्गीकरण में विचलनों की जाँच करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है। प्रेषक द्वारा विस्तृत श्रेणी के सोंपे गए काम की सिफारिश के सम्बंध में कोई विशेष उत्तर नहीं दिया गया था।

दिल्ली पुलिस विपत्ति कॉल्स के दो स्तरीय वर्गीकरण को लागू करने पर विचार कर सकती है, जिसमें कॉल्स टेकर्स एक व्यापक श्रेणी प्रदान करेगा और हालात' रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद विस्तृत श्रेणी को अपडेट करेगा। साथ ही, यह सुनिश्चित करने के लिए कॉल्स श्रेणियों की नियमित रूप से समीक्षा की जानी चाहिए कि 'विविध' के तहत वर्गीकृत कॉल्स की संख्या कम से कम हो।

5.2.2. प्रेषक

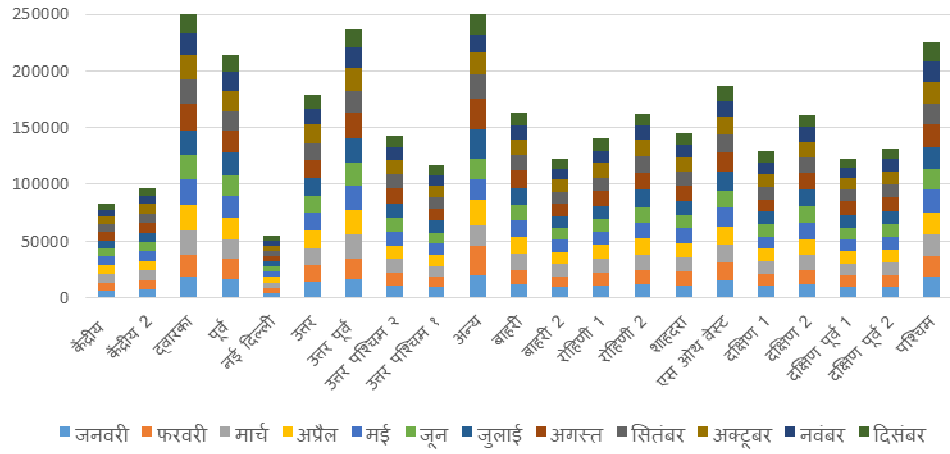
सीपीसीआर में, 20 प्रेषक पोजिशन हैं उनमें से प्रत्येक भौगोलिक रूप से विभाजित क्षेत्रों में एमपीपी (पीसीआर वैन और मोटरसाइकिल) को संवाद स्थापित करने के लिए जिम्मेदार है। संबंधित पुलिस स्टेशन के आधार पर, चालान उस क्षेत्र के लिए जिम्मेदार विशिष्ट प्रेषक को स्थानांतरित कर दिया जाता है।

प्रेषक के कंसोल स्क्रीन पर सभी कतारबद्ध कॉल्स (जैसे जहां पीसीआर वैन को अभी कहाँ सूचित किया जाना है) और प्रगति कॉल्स (जैसे पीसीआर वैन को कहाँ सूचित किया गया है लेकिन अभी तक स्थिति के साथ वापसी प्राप्त नहीं की गई है) का सारांश उपलब्ध है। यह सूचना कॉल्स की प्राथमिकता[39] के अनुसार रंगीन कोड पर आधारित होती है।

प्रेषकों को कॉल्स का असमान वितरण

लेखापरीक्षा में पाया गया कि चूंकि प्रेषकों का क्षेत्राधिकार भौगोलिक रूप से (संपूर्ण पीसीआर ज़ोन या एक ज़ोन का हिस्सा) तय किया गया है, इसलिए प्रेषणकर्ताओं के बीच कॉल्स लोड में भारी भिन्नता है जैसा कि चार्ट 5.2 दिया गया है।

चार्ट 5.2: 2018 में प्रत्येक प्रेषक द्वारा नियंत्रित कॉल



स्रोत: सीपीसीआर, दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

[39] प्राथमिकता शिकायत के प्रकार से संबद्ध है और अगर आवश्यक हो तो, कॉल ग्रहण करने वाले प्राथमिकता को बढ़ा सकता है।

चूंकि किसी विशेष क्षेत्र से संबंधित कॉल्स एक विशिष्ट प्रेषक को सौंपी जाती हैं, उस क्षेत्र में कॉल्स की उच्च संख्या होने के बाद वाली कॉल्स कतार में लग जाएगी, जबकि हो सकता है कि किसी अन्य क्षेत्र के कुछ प्रेषक उस समय उपलब्ध हों।

दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि भविष्य में प्रत्येक चैनल को कॉल्स के समान वितरण को सुनिश्चित करने पर ध्यान दिया जाएगा।

दिल्ली पुलिस एक तंत्र की योजना बनाने पर विचार कर सकती थी जिसके द्वारा पक्तिबद्ध चालानों को अन्य उपलब्ध (मुक्त) प्रेषकों के पास गतिशीलता से स्थानांतरित हो जाता है, जिससे यह सुनिश्चित करने के लिए कि एमपीवी को विपत्ति कॉल्स के बारे में न्यूनतम विलंब के सूचित किया जा सके।

स्थिति संबंधी रिपोर्ट

विपत्ति कॉल्स के लिए पुलिस के वास्तविक प्रतिक्रिया समय की गणना विपत्ति कॉल्स किए जाने के बाद एमपीवी के घटना स्थल पर पहुंचने के समय के रूप में की जाती हैं। हालांकि कॉल्स के अभिलेखों के विश्लेषण के दौरान यह पाया गया कि एमपीवी के घटना स्थल तक पहुंचने का समय केवल 2.54 *प्रतिशत* कॉल्स में दर्ज किया गया था। 30 एमपीवी की लॉग बुक के नमूना जांच में भी एमपीवी प्रभारी द्वारा घटना स्थल तक पहुंचने का सही समय दर्ज नहीं किया गया है। एमपीवी के सही समय पर मौके पर पहुंचने के बारे में विवरण के अभाव में, वास्तविक प्रतिक्रिया समय की गणना नहीं की जा सकती है और वरिष्ठ प्रबंधन पीसीआर इकाई के निष्पादन को विश्वसनीय रूप से निगरानी नहीं कर सकता है तथा ऐसे आंकड़ों के आधार पर संसाधन-आवंटन के इष्टतम तरीके के निर्णय नहीं ले सकता है।

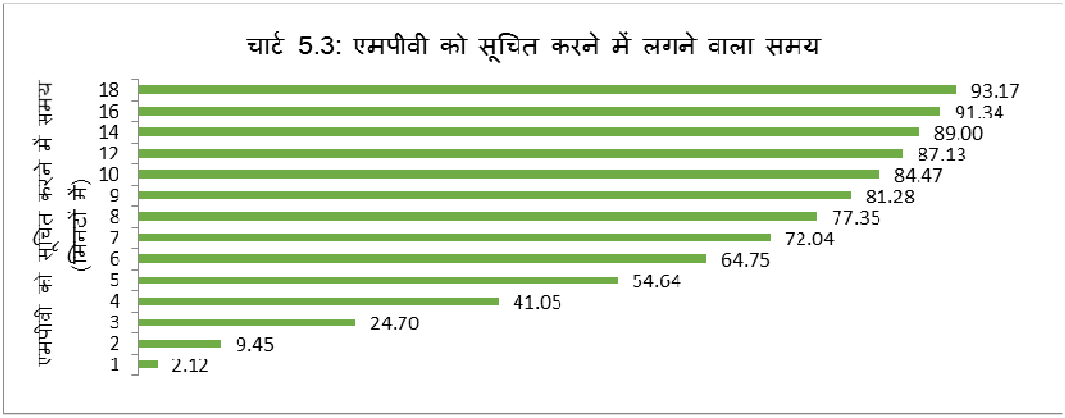
दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि घटना स्थल पर एमपीवी के पहुंचने का समय हमेशा कॉल्स बुक रजिस्टर में दर्ज किये जाने के साथ ही प्रेषक को सूचित किया जाए। यह वरिष्ठ प्रबंधन को विभिन्न क्षेत्रों के एमपीवी के सटीक प्रतिक्रिया समय का आकलन करने और तदनुसार संसाधनों को बेहतर तरीके से तैनात करने में मदद करेगा।

5.2.3. प्रतिक्रिया समय

सीपीसीआर व्यथित व्यक्ति/कॉलर्स और एमपीपी के बीच की कड़ी के रूप में कार्य करता है, और तात्कालिकता के मामले में, सीपीसीआर द्वारा एमपीवी को सूचित करने के लिए लिया गया समय महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। लेखापरीक्षा ने 22-28 मई 2019 की अवधि के दौरान सीपीसीआर द्वारा विपत्ति कॉल्स प्राप्त

करने से लेकर एमपीवी को अपराध के बारे में सूचित करने तक के समय की गणना करने के लिए प्राप्त कॉल्स से संबंधित आंकड़ों का विश्लेषण किया। यह पाया गया कि 84 *प्रतिशत* विपत्ति कॉल्स से संबंधित सूचना एमपीपी को 10 मिनट के भीतर सूचित कर दी गई थी अर्थात् सीपीसीआर ने 16 *प्रतिशत* कॉल्स के संबंध में एक एमपीपी को पहचानने और सूचित करने में 10 मिनट से अधिक का समय लिया।

इसके अतिरिक्त यह पाया गया कि पीसीआर वैन के पहुँचने का समय केवल 1401 मामलों में दर्ज किया गया था जिसमें से पीसीआर वैन द्वारा केवल 45 *प्रतिशत* कॉल्स का जवाब 10 मिनट के भीतर दिया गया था और 80 *प्रतिशत* कॉल्स का जवाब पीसीआर ने 30 मिनट के भीतर दिया था अर्थात् एमपीपी 20 *प्रतिशत* कॉल्स में 30 मिनट में भी घटना स्थल पर नहीं पहुंची।



स्रोत: सीपीसीआर, दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

यह भी देखा गया कि उच्च न्यायालय के आदेश के प्रत्युतर में दिल्ली पुलिस ने एक शपथ-प्रत्र फाइल किया था जिसमें कहा गया कि 80 *प्रतिशत* मामलों में दिल्ली पुलिस की प्रतिक्रिया समय पांच मिनट है। हालांकि इस तक पहुंचने की कार्यप्रणाली लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराई गई थी। चूंकि दिल्ली पुलिस के प्रतिक्रिया समय के संबंध में लेखापरीक्षा की गणना उच्च न्यायालय में दिल्ली पुलिस के शपथ-पत्र के साथ भारी भिन्नता प्रदर्शित कर रही है, दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वरिष्ठ प्रबंधन के द्वारा सीपीसीआर के निष्पादन को निगरानी करने और उचित निर्णय लेने के लिए सभी कॉल्स के लिए पीसीआर वैन तक पहुँचने का समय दर्ज किया जाए। दिल्ली पुलिस को प्रतिक्रिया समय की गणना में उनके द्वारा उपयोग की गई कार्यप्रणाली को भी प्रकट करना चाहिए जिसके आधार पर उच्च न्यायालय का शपथपत्र फाइल किया गया।

दिल्ली पुलिस ने अपने उत्तर (जून 2020) में प्रतिक्रिया समय के संबंध में पीए-100 प्रणाली में कमी को स्वीकार किया और कहा कि इसे ईआरएसएस-112 प्रणाली में हल किया गया है।

लेखापरीक्षा में ईआरएसएस-112 प्रणाली से फरवरी 2020 के आंकड़ों का विश्लेषण किया गया तथा पाया गया कि अब वाहन के पहुंचने का समय मोबाइल डाटा टर्मिनल द्वारा बताई गई जानकारी के माध्यम से स्वचालित रूप से लॉग इन हो जाता है क्योंकि वाहन विपत्तिग्रस्त कॉलर्स तक पहुंच जाता है। इसके अलावा, यह पाया गया कि 91.4 *प्रतिशत* कॉल्स का जवाब 0-10 मिनट के बीच दिया गया और 6.7 *प्रतिशत* वाहन 11-20 मिनट के बीच विपत्तिग्रस्त कॉलर्स तक पहुंच गए। यह ईआरएसएस-112 के कार्यान्वयन के बाद पीसीआर इकाई के निष्पादन में सुधार को इंगित करता है।

5.3. मोबाइल पुलिस पोस्ट (एमपीवी/पीसीआर मोटरसाइकिलें)

एमपीवी/मोटरसाइकिलों का मुख्य उद्देश्य कॉलर्स की सहायता के लिए कम से कम समय में एक विपत्तिग्रस्त कॉल्स का तुरंत जवाब देना है। सीपीसीआर में प्रेषक से घटना स्थल पर पहुंचने के लिए अनुदेश प्राप्त होने पर, एमपीवी/मोटरसाइकिल घटनास्थल पर पहुंचता है और घटना की पुष्टि करता है और सीपीसीआर और जिला कंट्रोल रूम को भी विवरण भेजता है। एमपीवी/मोटरसाइकिल स्थानीय पुलिस की प्रतीक्षा करता है और उनके आने तक अपराध के दृश्य को संरक्षित करता है। एमपीवी/मोटरसाइकिलें वीवीआईपी/वीआईपी और अन्य गणमान्य व्यक्तियों के समस्त मार्ग प्रबंधनों में भी भाग लेते हैं।

मुंबई में 28 नवंबर 2008 के आतंकवादी हमले के मद्देनजर दिल्ली पुलिस ने गृह मंत्रालय को संस्वीकृत 630 एमपीवी के अलावा 370[40] एमपीवी की स्वीकृति के लिए अनुरोध किया था (दिसंबर 2008) ताकि विपत्ति कॉल्स, कानून और व्यवस्था की स्थिति आदि के लिए इसकी प्रतिक्रिया समय में सुधार किया जा सके। गृह मंत्रालय ने पाँच वर्षों की अवधि के बाद सहमति दी (फरवरी 2013)। बाद में, उच्च-स्तरीय समिति के निर्णय के आधार पर गृह मंत्रालय ने निर्णय लिया कि हर एक वर्ग किमी क्षेत्र के लिए एक एमपीवी होनी चाहिए और दिल्ली पुलिस ने विद्यमान 1000 एमपीवी की संस्वीकृति के अलावा 541[41] एमपीवी के

---

[40] इन अतिरिक्त 370 पीसीआर वैन के संचालन के लिए अतिरिक्त 3684 पद भी प्रस्तावित किए गए थे

[41] दिल्ली के 1483 किलोमीटर वर्ग क्षेत्र (रिजर्व) के लिए 1483 वैन, इन 541 पीसीआर वैन के लिए अतिरिक्त 7723 पदों का प्रस्ताव भी प्रस्तुत किया गया था।

अनुमोदन के लिए एक प्रस्ताव प्रस्तुत किया (मार्च 2018)। हालांकि, यह प्रस्ताव जुलाई 2019 तक गृह मंत्रालय की स्वीकृति के लिए लंबित था।

दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि प्रस्ताव पर विचार चल रहा है। सरकार ने उत्तर दिया (जुलाई 2020) कि 4444 नए वाहन प्राधिकृत किए गए है। हालांकि उत्तर में यह निर्दिष्ट नहीं था कि क्या इन 4444 वाहनों में 541 एमपीवी शामिल थे।

सरकार को अतिरिक्त 541 एमपीवी के अनुमोदन के प्रस्ताव के संबंध में शीघ्र ही निर्णय लेना चाहिए क्योंकि एमपीवी की कमी दिल्ली पुलिस की पीसीआर इकाई की दक्षता पर प्रतिकूल प्रभाव डालती है।

5.3.1 एमपीवी की कमी

इसके अतिरिक्त, यह पाया गया कि पीसीआर इकाई 1000 एमपीवी की स्वीकृति के प्रति केवल 843 एमपीवी (1 मई 2019 को) के साथ कार्य कर रही थी और पिछले तीन वर्षों में एमपीवी बेड़े में लगातार गिरावट आ रही है। मुख्य रूप से इस तथ्य के कारण ये हैं कि दिल्ली पुलिस ने पिछले चार वर्षों में पीसीआर इकाई के लिए कोई अतिरिक्त वाहन नहीं खरीदा है और खराब वाहनों के लिए केवल प्रतिस्थापन वाहनों को खरीदा गया है। इसके अतिरिक्त हालांकि पीसीआर बेड़े के वाहनों को हटा दिया गया था और प्रतिस्थापन भी खरीदे गए थे, खरीदे गए नए वाहनों को कई अवसरों पर पीसीआर इकाई के बजाय अन्य इकाईयों को आवंटित किया गया था जिसके परिणामस्वरूप पीसीआर बेड़े के आकार में कमी आई थी।

इस प्रकार दिल्ली पुलिस की पीसीआर इकाई 1541 एमपीवी की अनुमानित आवश्यकता (अगस्त 2016) और 1000 के स्वीकृति (मई 2013) के प्रति केवल 843 एमपीवी (मई 2019) के छोटे बेड़े के साथ कार्य कर रही थी।

2015 से 2019 तक पिछले पांच वर्षों के दौरान, जब पीसीआर इकाई के साथ एमपीवी की संख्या 1002 से लगातार गिरकर 843 हो गई है, विपत्ति कॉल्स की संख्या 2015 में 26.23 लाख से लगातार बढ़कर 2019 में 29.86 लाख हो गई है। इसके विवरण चार्ट 5.4 में दिए गए है। परिणामस्वरूप, एमपीवी प्रति विपत्ति कॉल्स की वार्षिक औसत संख्या 2015 में 2,618 से बढ़कर 2019 में 3,542 हो गई है।

इसके अतिरिक्त, कुल 843 एमपीवी (1 मई 2019 को), केवल 81 *प्रतिशत*, अर्थात् 685 एमपीवी वास्तव में क्षेत्र में सक्रिय/परिचालन ड्यूटी पर तैनात किए गए थे। शेष 19 *प्रतिशत* अर्थात् 158 एमपीवी हटाने की प्रक्रिया, अधिकारियों के साथ, अन्य इकाइयों के साथ, आदि के अंतर्गत थी।

स्रोत: पीसीआर इकाई, दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

लेखापरीक्षा का मानना है कि चूंकि पीसीआर इकाई एमपीवी की कमी का सामना कर रही थी तथा 1000 एमपीवी की पूरी स्वीकृति का तात्पर्य जनता से विपत्ति कॉल्स को अटैन्ड करना था, एमपीवी का अन्य इकाईयों में विचलन और इन एमपीवी को अधिकारियों/कार्यालयों को सौंपना न्यायोचित नहीं है।

दिल्ली पुलिस ने उत्तर (जून 2020) दिया कि वर्तमान में पीसीआर इकाई में 871 वाहन है जिसमे से 715 वाहन एमपीवी के रूप में तैनात है और 61 वाहन एसीपी, निरीक्षकों और क्षेत्र में जाँच अधिकारियों द्वारा परिचालित कार्यो में है। लेखापरीक्षा का विचार है कि पीसीआर इकाई के सभी वाहनों को वर्तमान में संस्वीकृत 1000 एमपीवी को पूरा करने के लिए तैनात करना चाहिए और दिल्ली पुलिस को एसीपी, निरीक्षकों आदि के लिए आवश्यक वाहनों के लिए अलग से स्वीकृती लेनी चाहिए।

दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि एमपीवी बेड़ा अपनी अधिकतम स्वीकृती पर चल रहा है तथा सभी उपलब्ध एमपीवी केवल नियत भूमिकाओं के लिए प्रयुक्त/ तैनात किए गए हैं।

5.3.2. एमपीवी के प्रकार

हाल के वर्षों में, पीसीआर इकाई ने विशेष एमपीवी, अर्थात् 32 पराक्रम वैन, 15 ऑल वूमेन एमपीवी तथा 15 पर्यटक एमपीवी आरंभ किए गए हैं।

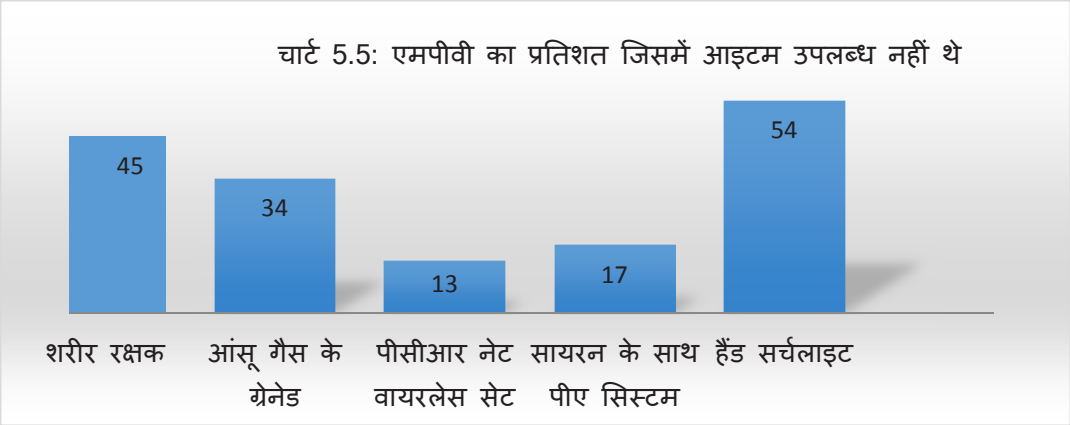
पराक्रम वैन	सशस्त्र हस्तक्षेप की आवश्यकता वाली घटनाओं के लिए पहले उत्तरदाता के रूप में और इसके अतिरिक्त सशस्त्र प्रतिक्रिया की स्थितियों का सामना करने के लिए शहर में आतंक-रोधी बैकअप तथा महत्वपूर्ण संवेदनशील स्थानों, जैसे उच्च फुटफॉल क्षेत्र और भीड़-भाड़ वाले स्थानों पर तैनात किया जाता है।
समस्त वूमेन एमपीवी	कॉलेजों और मेट्रो स्टेशनों के बाहर तैनात
पर्यटक एमपीवी	पर्यटकों द्वारा अक्सर देखे जाने वाले स्थानों पर उनकी सहायता के लिए तैनात

ये विशेष एमपीवी सामान्यतः अपने निर्दिष्ट स्थानों पर तैनात होते हैं और इनके विशेष उत्तरदायित्व होते हैं। हालांकि, पूरी दिल्ली के लिए 1541 एमपीवी की आवश्यकता का निर्धारण करते समय यह प्रस्ताव स्पष्ट नहीं था कि इन विशेष एमपीवी को नियमित पीसीआर वैन माना जाता है या नहीं। चूंकि ये विशेष एमपीवी सामान्यतः विपत्ति कॉल्स को नहीं देखते हैं, दिल्ली पुलिस इनके लिए भी अलग से स्वीकृति लेने पर विचार कर सकती है। वाहनों की संख्या कम होने से दिल्ली पुलिस की अपराध से लड़ने की प्रभावशीलता कम हो जाएगी।

दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि जैसा कि लेखापरीक्षा द्वारा सुझाया गया अतिरिक्त वाहन आवंटित होने के बाद पराक्रम वैन को पीसीआर एमपीवी के रूप में उपयोग किया जाएगा, जिसकी शीघ्र हो जाने की संभावना है।

5.3.3. एमपीवी में उपकरण

निर्धारित मानदंडों के अनुसार, वायरलेस सेट और उपकरणों और पुलिस कर्मी द्वारा संचालित एमपीवी को पूरी दिल्ली में अलग-अलग रणनीतिक बिंदुओं पर स्थित किया जाना है। पुलिस कर्मी के द्वारा उनके कर्तव्य के निष्पादन को सरल बनाने के लिए एमपीवी में कुल 38 उपकरण रखे जाने चाहिए। पीसीआर इकाई के 15 क्षेत्रों द्वारा प्रदान किए गए विवरणों की जांच से पता चला कि पांच महत्वपूर्ण वस्तुओं की कमी थी (चार्ट 5.5)।



स्रोत: सीपीसीआर, दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

पराक्रम वैन, जो सशस्त्र जवाबी कार्रवाई करने वाली स्थितियों के लिए शुरू की गई हैं, में पुलिस कर्मियों को किसी भी हमले/आतंकवादी हमलों से पूरी सुरक्षा के लिए पर्याप्त सुरक्षात्मक गियर प्रदान किया जाना चाहिए। लेखापरीक्षा में पाया गया कि जबकि 10 क्षेत्रों में 32 पराक्रम वैन में से प्रत्येक में तीन कमांडो के लिए तीन बुलेटप्रूफ (बीपी) जैकेटें प्रदान की जानी थी, सात क्षेत्रों में 18 पराक्रम वैन को 54 बीपी जैकेट की आवश्यकता के प्रति केवल 26 बीपी जैकेट से लैस किया गया था। इसके अलावा, बैलिस्टिक चश्मे/काले चश्मे, आधी उंगली के दस्ताने, उन्नत सामरिक कोहनी गार्ड, उन्नत सामरिक घुटने पैड, बैटन स्टन गन, पैपर स्प्रे, और कैमरा क्लिप जैसे उपकरणों की कमी थी।

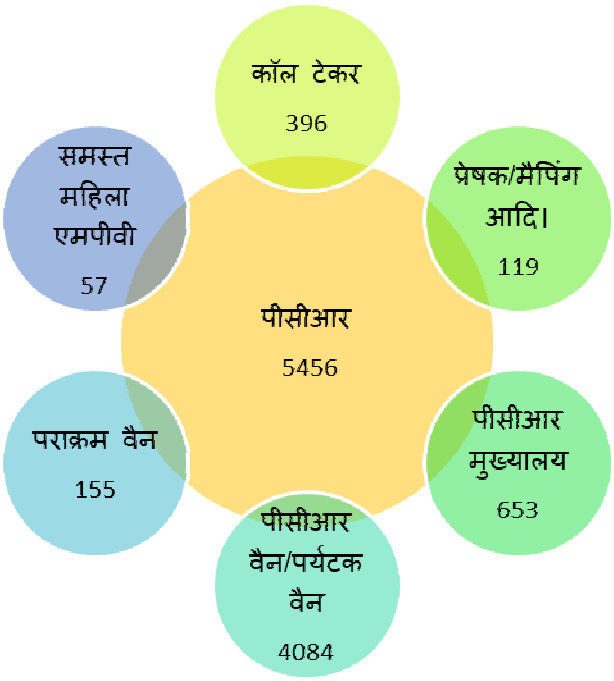
दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि पराक्रम वैन में उपकरण की खरीद सक्रिय रूप से विचाराधीन हैं।

दिल्ली पुलिस को निर्धारित मानदंडों के अनुसार सभी पराक्रम वैन के लिए सभी आवश्यक गियर और उपकरणों की उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए।

5.4. पीसीआर इकाई के लिए जनशक्ति

पीसीआर इकाई के लिए पुलिस कर्मियों की कुल संस्वीकृत संख्या 8422 के प्रति वास्तविक संख्या केवल 5,456 (मार्च 2019) थी। निर्धारित मानदंडों के अनुसार प्रत्येक एमपीवी को प्रत्येक 12 घंटे की तीन पारियों में न्यूनतम तीन पुलिस कर्मियों द्वारा संचालित किया जाना चाहिए। तदनुसार, 653[42] एमपीवी के लिए 6171 पुलिस कर्मियों की आवश्यकता थी।

[42] 12 मार्च 2019 तक (32 पराक्रम वैन के अलावा)



चित्र 5.4: पीसीआर इकाई में उपलब्ध जनशक्ति

हालांकि ये 653 एमपीवी केवल 4141 पुलिस कर्मियों के साथ काम कर रहे थे जो दर्शाता है कि या तो एमपीवी तीन से कम पुलिस कर्मियों के साथ काम कर रहे हैं या पुलिस कर्मचारी लंबे समय तक ड्यूटी कर रहे हैं। 55 *प्रतिशत* एमपीवी बिना बंदूकधारियों के काम कर रहे थे (1 दिसंबर 2018 को)।

दिल्ली पुलिस को सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी परिचालन एमपीवी को बंदूकधारियों सहित पुलिस कर्मियों की न्यूनतम आवश्यक संख्या के साथ नियंत्रित किया जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे विपत्ति कॉल्स में भाग लेते समय किसी भी प्रकार की आपात स्थिति या घटना को संभालने में पर्याप्त रूप से सक्षम हों।

एमपीवी के अलावा सीपीसीआर में कॉल्स टेकर पदों पर 396 पुलिस कर्मियों को तैनात किया गया था। लेखापरीक्षा में पाया गया कि मध्य प्रदेश और उत्तर प्रदेश के पुलिस विभागों ने कॉल्स टेकर पदों को आउटसोर्स किया है।

दिल्ली पुलिस भी कॉल्स करने वाले पदों को ऐसे व्यक्तियों को आउटसोर्स करने पर विचार कर सकती है जो पहले से ही सॉफ्ट स्किल और कॉल्स सेंटर से संबंधित कार्यों में प्रशिक्षित हैं। इन कार्यों को नियत नियमों के साथ निजी क्षेत्र में आउटसोर्स किया जा सकता है। इससे वर्तमान में कॉल्स टेकर पदों पर तैनात कम से कम 396 पुलिस कर्मियों को कार्यमुक्त करने और उनकी तैनाती कोर पुलिसिंग कार्यों के लिए कहीं और करने में मदद मिलेगी।

दिल्ली पुलिस ने अपने उत्तर (जून 2020) में इस तथ्य को स्वीकार किया कि स्टाफ की कमी के कारण बंदूकधारियों को केवल महत्वपूर्ण प्रतिष्ठानों और संवेदनशील क्षेत्रों में स्थित एमपीवी पर तैनात किया जाता है। इस प्रकार यह सुनिश्चित करने के लिए तत्काल कदम उठाए जाने चाहिए कि प्रत्येक एमपीवी में बंदूकधारियों को तैनात करने के लिए स्टाफ उपलब्ध कराया जाए।

दिल्ली पुलिस ने अपने उत्तर में यह भी स्वीकार किया कि यदि स्थायी स्टाफ को आउटसोर्स जनशक्ति के साथ बदलने के प्रस्ताव को अंतिम रूप दिया जाता है, 556 हेड कांस्टेबल/कांस्टेबल कार्य मुक्त हो सकते हैं लेकिन कुछ मुद्दों की संवेदनशीलता (जहां नियमित वीवीआईपी मूवमेंट हैं तथा कॉल्स टेकरों द्वारा रूटों व व्यवस्थाओं से संबंधित कॉले प्राप्त की जाती हैं) के कारण मामले को उच्च स्तर पर निपटाया जाना चाहिए। अतिसंवेदनशीलता के संबंध में यह उल्लेख किया जाना है कि मध्य प्रदेश तथा उत्तर प्रदेश के पुलिस विभाग कॉल्स टेकर पदों को पहले ही आऊटसोर्स कर चुके हैं। इसके अतिरिक्त दिल्ली पुलिस वीवीआईपी रूटों तथा व्यवस्थाओं से संबंधित ऐसी पूछताछ जो पुलिस कर्मियों द्वारा की जा सकती हैं, के लिए कॉल्स टेकर पद पुलिस कर्मियों को देने पर विचार कर सकती है।

6. संचालन और संचार

6.1. प्रस्तावना

दिल्ली पुलिस का संचालन और संचार (सं. एवं सं.) यूनिट सभी पुलिस स्टेशनों, पिकेट, चेक पोस्ट, यातायात, पीसीआर वैन, सुरक्षा व्यवस्था और दिल्ली पुलिस के अधिकारियों को संचार सुविधा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। यह दिल्ली पुलिस द्वारा स्थापित सीसीटीवी कैमरों के समग्र रखरखाव के लिए भी जिम्मेदार है।

6.2. संचार प्रणाली

मई 2019 तक, दिल्ली पुलिस की संचार प्रणाली पारंपरिक और ट्रंकिंग[43] (एपीसीओ पी25 चरण-I और टेट्रा) संचार प्रणालियों के मिश्रण पर काम कर रही थी।

ट्रंकिंग	एपीसीओ पी25 चरण-I	• वर्ष 1999 में दिल्ली पुलिस ने मैसर्स मोटोरोला से प्राप्त किया, 2009 में अपना सामान्य जीवनकाल को पूरा किया लेकिन अभी तक इसका उन्नयन नहीं किया गया। • पांच पुनरावर्तक ठिकानों के साथ पूरी दिल्ली को कवर किया गया। • अगस्त 2011 में उन्नयन का प्रस्ताव शुरू किया गया था लेकिन जुलाई 2019 तक निविदाओं को अंतिम रूप नहीं दिया गया था
	टेट्रा	• रा.रा.क्षे.दि. के माध्यम से मेसर्स एचसीएल से किराये के आधार पर टेट्रा प्रणाली को लागू किया गया (वर्ष 2009 में स्थापित और मार्च 2012 में 87 महीने की अनुबंध अवधि के साथ स्वीकार किया गया)। 56 पुनरावर्तक ठिकानों के साथ पूरी दिल्ली को कवर किया गया। • 87 महीनों की अनुबंध अवधि मई 2019 में पूरी हो गई और जून 2019 से इसे बंद कर दिया गया।
परम्परागत	यूएचएफ/ वीएचएफ	• छोटी दूरी (1-2 कि.मी.), छत की ऊपरी भाग में व्यवस्था, पिकेट चेकिंग, स्टेडियमों में होने वाले कार्यक्रमों आदि के लिए उपयोग किया जाता है। • आपदाओं के मामले में उपयोगी, पुनरावर्तक ठिकानों की कोई आवश्यकता नहीं है। • सबसे पुरानी प्रणाली, प्रौद्योगिकी में विविधता और संचार की अतिरिक्तता को सुनिश्चित करने के लिए दिल्ली पुलिस के साथ बनाए रखा गया है।

[43] ट्रंकिंग सिस्टम पारंपरिक सिस्टम से भिन्न होते हैं, जिसमें एक पारंपरिक सिस्टम उपयोगकर्ताओं के प्रत्येक व्यक्तिगत समूह के लिए एक समर्पित चैनल (आवृत्ति) का उपयोग करता है, जबकि" ट्रंकिंग सिस्टम चैनलों के एक समूह का उपयोग करता है जो कि बहुत सारे उपयोगकर्ताओं के समूह के लिए उपलब्ध होता है।

पारंपरिक वायरलेस सेट्स की संख्या जून 2009 में 9638 से घटकर जून 2019 में 6172 हो गई क्योंकि इस अवधि के दौरान बेकार हुए सेट्स को नियमित रूप से बदला नहीं गया था और इस अवधि के दौरान बेकार हुए सेट्स की संख्या के बदले सेट्स की खरीद असमानुपातिक थी।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि जुलाई-अक्टूबर 2013 के दौरान 406 पारंपरिक वायरलेस सेट्स के बेकार होने के एक साल से अधिक समय के बाद, दिल्ली पुलिस ने 880 सेट खरीदने का प्रस्ताव (जनवरी 2015) शुरू[44] किया। इसके अलावा, सेट्स के बदलने के लिए खरीद प्रक्रियाओं को देरी से भरा गया था, क्योंकि वायरलेस सेट्स को मार्च 2019 में चार साल से अधिक समय के बाद ही खरीदा और स्टॉक में लिया गया था।

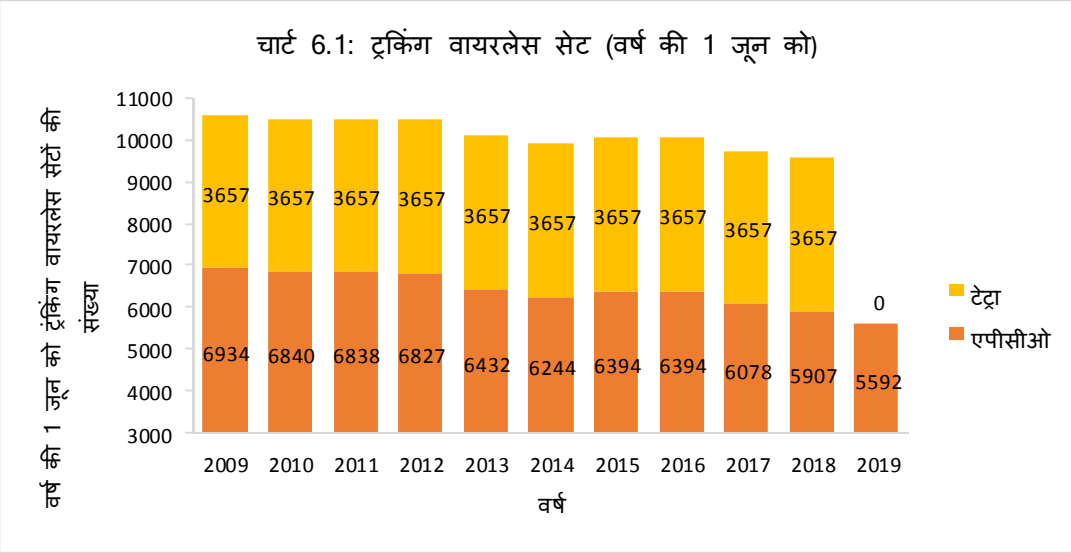
इस बीच, जब एपीसीओ पी25 चरण-I ने 2009 में अपनी 10 साल की सामान्य अवधि पूरी कर ली, तो दिल्ली पुलिस ने साथ ही किराये के आधार पर उपयोग करने के लिए टेट्रा ट्रंकिंग संचार प्रणाली को अधिग्रहित कर लिया। हालांकि, मई 2019 में टेट्रा की अनुबंध अवधि समाप्त होने और अपनी सामान्य अवधि के 10 साल बाद भी एसीपीओ पी25 का उन्नयन करने में विफलता के कारण, दिल्ली पुलिस अखिल-दिल्ली कवरेज के लिए अब केवल 20 साल पुराने एपीसीओ पी25 चरण-I संचार प्रणाली पर निर्भर है (जून 2019 के बाद) इसके अलावा, दिल्ली पुलिस ने लगातार (2011 से) दर्ज किया है कि एपीसीओ पी25 पुराने होने के कारण बिगड़ी हुई थी। इसके अलावा, एपीसीओ प्रणाली के ट्रंकिंग वायरलेस सेट्स की संख्या में भी पिछले 10 वर्षों के दौरान लगातार गिरावट आई है। अंततः टेट्रा प्रणाली और इसके 3657 सेट्स को बंद करने के कारण जून 2019 में ट्रंकिंग वायरलेस सेट्स[45] की कुल संख्या में तेजी से गिरावट[46] आई है।

---

[44] दिल्ली पुलिस के रिकॉर्ड के अनुसार, इस प्रस्ताव को शुरू करने से पहले 6-7 वर्षों में कोई भी पारंपरिक वायरलेस सेट नहीं खरीदे गये थे।

[45] हेंडहेल्ड सेट्स का उपयोग फील्ड कर्मियों द्वारा उपयोग किया जाता है, मोबाइल सेट्स का उपयोग वाहनों में किया जाता है और स्टैटिक सेट्स का उपयोग पुलिस स्टेशनों, नियंत्रण कक्षों आदि में किया जाता है।

[46] दिल्ली पुलिस के पास उपलब्ध वायरलेस सेट्स की संख्या जून 2009 में 10,591 (6934 एपीसीओ सेट और 3657 टेट्रा सेट) ट्रंकिग वायरलेस सेट्स 10 वर्षों के बाद जून 2019 में जबरदस्त रूप से घटकर 5592 रह गए।



स्रोत: ऑप्स एंड कॉम यूनिट, दिल्ली पुलिस के रिकॉर्ड से संकलित

लेखापरीक्षा में पाया गया कि दिल्ली पुलिस ने मोटोरोला के "स्मार्ट ज़ोन" एपीसीओ पी25 चरण-I प्रणाली को मोटोरोला के "स्मार्टएक्स" एपीसीओ पी25 चरण-II प्रणाली[47] में उन्नयित किये जाने का प्रस्ताव (अगस्त 2011) लाया था। दिल्ली पुलिस ने स्पष्ट रूप से कहा था कि उन्नयन परियोजना टेट्रा प्रणाली के बदले में नहीं है और तकनीकी, आवृत्ति बैंड, पुनरावर्तक साइटों और परिचालन कार्यप्रणाली में विविधता के लिए टेट्रा और एपीसीओ पी25 चरण-II प्रणाली के एक साथ उपयोग की परिकल्पना की गई है। इसके अलावा, प्रस्ताव में एपीसीओ पी25 चरण-II के साथ 6000-7000 वायरलेस सेट्स की एक अस्थायी आवश्यकता का आकलन किया था, जो कि तब (2011 में) इस्तेमाल किए जा रहे लगभग 6800 एपीसीओ पी25 चरण-I सेट्स की जगह लेता और 3657 टेट्रा सेट्स का पूरक होता।

हालांकि, प्रस्ताव के अति महत्वपूर्ण होने के बावजूद, सितंबर 2018 में पहली बार निविदाएं आमंत्रित करने से पहले यह दिल्ली पुलिस और गृ.मं. के बीच लगभग सात साल तक घूमता रहा।

इस अवधि के दौरान, दिसंबर 2013 तक इस प्रस्ताव पर कोई प्रगति नहीं हुई, तब गृ.मं. ने दिल्ली पुलिस को डीसीपीडब्ल्यू (पुलिस वायरलेस समन्वयन निदेशालय) द्वारा स्वतंत्र रूप से प्रस्ताव की जांच करने और डीसीपीडब्ल्यू की टिप्पणियों पर विचार करने के बाद प्रस्ताव को पुनः प्रस्तुत करने की सलाह दी। डीसीपीडब्लू ने दिल्ली पुलिस को प्रस्ताव जो एकल बोलीदाता समाधान का नेतृत्व की जाने वाली है, के विषय में अपनी चिंता को व्यक्त करते हुए प्रतिक्रिया दी तथा व्यक्त किया

[47] एपीसीओ पी25 संचार प्रणाली के लिए एक खुला मानक है, जिसमें कई निर्माता हैं। मोटोरोला, हैरिस, टैट आदि

कि प्रस्तावित प्रणाली की सिफारिश नहीं की जा सकती क्योंकि सांइटिफिक एनालेसिस ग्रुप (एसएजी)[48] की स्वीकृति उसके लिए उपलब्ध नहीं थी। इसके बाद, गृ.मं. ने (सितंबर 2016) सैद्धान्तिक रूप से दिल्ली पुलिस के प्रस्ताव पर सहमति व्यक्त की कि फर्मों के चयन के बाद एसएजी हेतु अनुमोदन लिया जाएगा।

दिल्ली पुलिस ने तब गृ.मं. को तकनीकी विनिर्देश और प्रारूप निविदा दस्तावेजों को प्रस्तुत किया (जून 2017) जिस पर गृ.मं. ने फिर से (अगस्त 2017) देखा कि प्रस्तावित प्रणाली पेटेंट और मालिकाना तकनीक लगती है और दिल्ली पुलिस को कम से कम तीन विक्रेताओं के उद्धरण प्राप्त करने के लिए कहा (अप्रैल 2018)। दिल्ली पुलिस द्वारा सूचित किया गया (मई 2018) कि दो फर्मों से प्राप्त उद्धरण/ अनुमान मैसर्स मोटोरोला द्वारा दिए गए अनुमानों से अधिक थे, गृ.मं ने निविदा दस्तावेजों और वैश्विक निविदा के लिए अनुमोदन (जुलाई 2018) को स्वीकृति दी। बोलियों को आमंत्रित करने पर (अगस्त 2018), यद्यपि पाँच कंपनियों ने प्री-बिड मीटिंग में भाग लिया था (अक्टूबर 2018), बोली खोलने पर मैसर्स मोटोरोला की एकल बोली प्राप्त हुई थी। तत्पश्चात निविदा को निरस्त कर दिया गया एवं जून 2019 में फिर से आमंत्रित किया गया।

लेखापरीक्षा ने आगे पाया कि प्री-बिड मीटिंग (अक्टूबर 2018) के दौरान प्राप्त 70 प्रश्नों में से 43 प्रश्नों के संशोधनों को लागू किया गया था। हालांकि इनमें से 19 संशोधनों को जून 2019 में जारी निविदा दस्तावेज में वापस हटा दिया गया/ शामिल नहीं किया गया। इनमें से दूसरी निविदा के लिए पूर्व-बोली बैठक के दौरान 14 मामलों में संशोधनों को फिर से लागू किया गया, जो इंगित करता है कि दूसरी निविदा के लिए यथोचित तैयारी नहीं की गयी थी। इसके अलावा, शेष पांच मामलों में, संशोधन के अनुरोध को स्वीकार नहीं किया गया और इन निर्णयों के लिए कोई कारण दर्ज नहीं किया गया।

इसके अतिरिक्त, एपीसीओ पी25 तकनीकी हित समूह ने एपीसीओ पी25 के लाभों में 'मल्टीवेंडर सोर्सिंग' और 'इंटरऑपरेबिलिटी' को सूचीबद्ध किया है। सभी राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों के मार्गदर्शन के रूप में गृ.मं. द्वारा जारी किए गए तकनीकी विनिर्देश, के लिए न्यूनतम दो विक्रेताओं के साथ इंटरऑपरेबिलिटी (आईओपी) सुनिश्चित करने के लिए एपीसीओ एसोसिएशन के तकनीकी कार्य समूह से 'आईओपी प्रमाणन' भी चाहते हैं। इसी प्रकार, दिल्ली पुलिस ने अन्य विक्रेताओं के नमूने सेट के साथ प्रणाली की अंतर-क्षमता का प्रदर्शन और इंटरऑपरेबिलिटी प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना अनिवार्य किया था।

---

[48] एसएजी एन्क्रिप्शन का यह मुद्दा हल किया गया था (दिसंबर 2015) जब यह निर्णय लिया गया था कि जब सुरक्षित चैनलों की आवश्यकता होगी, तो एसएजी से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त किया जाएगा।

हालांकि, दिल्ली पुलिस ने एक और खंड "रेडियो सिस्टम इन्फ्रास्ट्रक्चर (बेस स्टेशन और स्विच) और रेडियो (पोर्टेबल, मोबाइल और स्थैतिक) एक ही ओईएम (मूल उपकरण निर्माता) से एक ही मेक होगा शामिल किया, जिससे इंटरऑपरेबिलिटी की प्रतिपादन आवश्यकता महत्वहीन हो गयी थी और इस प्रकार दिल्ली पुलिस को एपीसीओ पी25 के मानकों के मुख्य लाभों से वंचित किया गया। इस मुद्दे को पूर्व-बोली बैठकों के दौरान उठाया गया था, लेकिन इस संबंध में कोई विचार-विमर्श अभिलेखों पर उपलब्ध नहीं था।

इंटरऑपरेबिलिटी के संबंध में, दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि यदि अलग-अलग ओईएम के अलग-अलग उत्पाद को उद्धृत किया जाता है तो ओईएम स्थानों पर फैक्ट्री एक्सेप्टेंस टेस्ट (एफएटी) करना संभव नहीं है। उत्तर मान्य नहीं है क्योंकि यदि बोलीदाता विभिन्न ओईएम के उत्पादों के लिए उद्धृत कर रहा है, तो यह बोली लगाने वाले की जिम्मेदारी होगी कि वह अलग-अलग ओईएम के उत्पादों को एक स्थान पर एफएटी (फैक्टरी स्वीकृति टेस्ट) के लिए व्यवस्थित करे।

दिल्ली पुलिस ने लगातार इस तथ्य पर प्रकाश डाला था कि एपीसीओ पी25 चरण- I प्रणाली ने अपने सामान्य अवधि के 10 साल (2009 में) पार कर लिए थे और पुराने होने के कारण खराब प्रदर्शन दे रहा था एवं दिल्ली पुलिस की परिचालन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए इसके तत्काल प्रतिस्थापन की आवश्यकता थी। इसके अलावा, इस बात पर प्रकाश डाला गया कि यह प्रणाली दिल्ली पुलिस संचार प्रणाली का आधार है और इसके पुराने होने के कारण किसी भी समय अव्यवस्थित हो सकती है। लेखापरीक्षा का मत है कि गृ.मं. द्वारा विभिन्न अवसरों पर निविदा विनिर्देशों के विक्रेता विशिष्ट होने के संबंध में दी गई टिप्पणियों के आधार पर, दिल्ली पुलिस को निविदा विनिर्देशों को अंतिम रूप देने में अधिक परिश्रम का प्रयोग करना चाहिए था और औचित्य और कारणों को दर्ज करके प्रश्नों को स्वीकार/अस्वीकार करना चाहिए था। कुल मिलाकर, प्रतीत होता है कि यह निविदा की प्रतिक्रिया को प्रभावित करता है और अंततः ट्रंकिंग प्रणाली के उन्नयन में देरी का कारण बना।

जवाब में (जून 2020) दिल्ली पुलिस ने कहा कि संचार प्रणाली के उन्नयन हेतु निविदा प्रक्रिया अंतिम चरण में थी और लागत बोली तकनीकी मूल्यांकन के बाद शीघ्र ही खोली जायेगी। दिल्ली पुलिस ने यह भी कहा कि एक प्रस्ताव 3063 यूएचएफ हैण्डहेल्ड सेट, 100 यूएचएफ स्टेटिक/मोबाइल सेट और 19 यूएचएफ रिपीटर खरीदने के लिये प्रक्रियाधीन है।

भारत सरकार और दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पारदर्शी और समयबद्ध तरीके से दिल्ली पुलिस की संचार प्रणाली के उन्नयन के लिए

अत्याधिक प्राथमिकता दी जाए। सरकार को दिल्ली पुलिस की वित्तीय एवं प्रशासनिक शक्तियों के प्रत्यायोजन के पुनर्विलोकन पर भी विचार करना चाहिए जिससे ऐसे अत्याधिक महत्वपूर्ण उपकरणों के प्रापण में अधिक देरी से बचा जा सके।

6.3. सीसीटीवी निगरानी

पिछले दस वर्षों में, दिल्ली पुलिस ने रणनीतिक स्थानों पर कैमरों का इस्तेमाल करके सार्वजनिक स्थानों पर निगरानी रखने के लिए पूरी दिल्ली में 4,100 सीसीटीवी कैमरे लगाए हैं। इन 4,100 कैमरों में से 3,870 कैमरे चार चरणों में ईसीआईएल के माध्यम से स्थापित किए गए थे और 230 कैमरे किराये के आधार पर थे, जैसा कि तालिका 6.1 में दिखाया गया है।

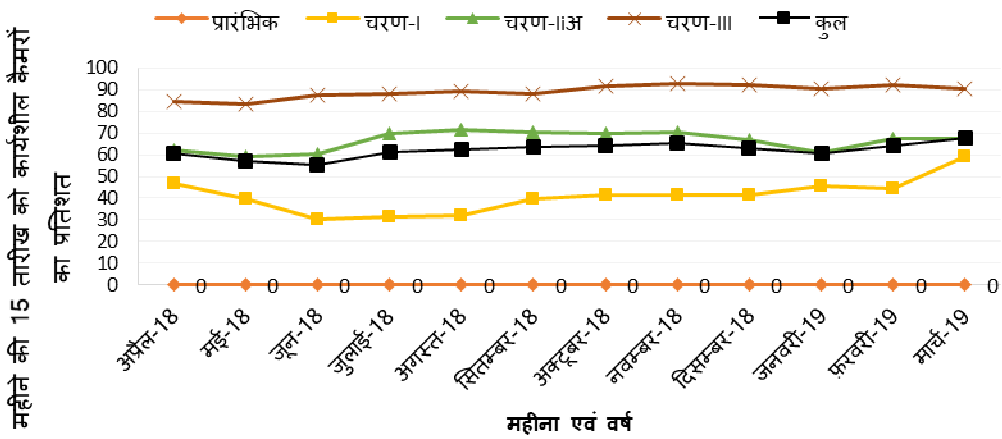
तालिका 6.1: ईसीआईएल के माध्यम से स्थापित किये गये कैमरे

चरण (अनुबंध की तारीख)	कैमरों की संख्या	साइटों की संख्या	व्यय हुआ
प्रारंभिक चरण (फरवरी 2009)	56	2	₹ 5.61 करोड़
चरण- I (मार्च 2010)	1,073	29	₹ 85.61 करोड़
चरण- IIअ (जनवरी 2012)	2,085	38	₹ 121.35 करोड़
चरण- III (मार्च 2012-जनवरी 2014)	656	10	₹ 18.87 करोड़
कुल	3,870	79	

स्रोत: दिल्ली पुलिस द्वारा प्रदत्त जानकारी

लेखापरीक्षा में पाया गया कि अप्रैल 2018 - मार्च 2019 के दौरान कुल 3870 कैमरों में से कार्यशील सीसीटीवी कैमरों की संख्या 2152 से 2631 के बीच थी, अर्थात् 55 से 68 *प्रतिशत* कैमरे कार्यशील थे।

चार्ट 6.2: कार्यशील कैमरों का चरण-वार प्रतिशत



स्रोत: दिल्ली पुलिस के रिकॉर्ड से संकलित

सीसीटीवी कैमरों के कामकाज के बारे में लेखापरीक्षा अवलोकन आगे के पैराग्राफ में दिए गए हैं।

6.3.1. कैमरों की कार्यप्रणाली

प्रारंभिक चरण के तहत गाजीपुर बॉर्डर (18) और वसंत विहार (38) में दो जगहों पर 56 सीसीटीवी कैमरे लगाने का काम ₹5.89 करोड़ में इलेक्ट्रोनिक्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (ईसीआईएल) को दिया गया (फरवरी 2009)। ईसीआईएल द्वारा कैमरों की स्थापना के बाद, साइटों को क्रमशः मार्च 2012 और मार्च 2015 में दिल्ली पुलिस को सौंप दिया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि सेवा प्रदान करने वालों के साथ इन्टरनेट लीज्ड लाइन का मास्टर कंट्रोल स्टेशन को लोकल सर्विलांस स्टेशन से जोड़ने के लिए, प्रावधान मूल अनुबंध में शामिल नहीं था। परिणामस्वरूप ईसीआईएल ने (जनवरी 2013 में ₹0.41 करोड़ और सितंबर 2014 में ₹0.35 करोड़) इंटरनेट लीज लाइन के भुगतान हेतु अतिरिक्त बिल जमा किए।

हालांकि, अनुबंध में संशोधन नहीं किया गया था और इन सभी 56 कैमरों को कनेक्टिविटी की कमी के कारण अगस्त 2015 से गैर-कार्यशील घोषित किया गया था। तत्पश्चात, नवंबर 2018 में इस प्रणाली को समाप्त कर दिया गया। इस प्रकार, कनेक्टिविटी/लीज़्ड लाइन के लिए अनुबंध में प्रावधान नहीं रखने के कारण, प्रारंभिक चरण के तहत स्थापित 56 कैमरे तीन साल से कम समय तक चालू रहे, जिस पर ₹5.61 करोड़ का व्यर्थ व्यय हुआ। दिल्ली पुलिस ने कहा (जून 2020) कि चूंकि लीज लाइन कनेक्टिविटी चार्जेज, प्रतिपूर्ति के लिए कोई प्रावधान नहीं था किन्तु प्रयत्न किए गए थे, लेकिन तीसरे पक्ष से अधिक क्षति के कारण प्रणाली के निराकरण के पहले प्रयास के बावजूद प्रस्ताव को अनुमोदित नहीं कराया जा सका। हालांकि आगे के चरणों के अनुबंधों में आवश्यक प्रावधान किये गये थे।

ईसीआईएल के साथ अनुबंध के अनुसार, ईसीआईएल द्वारा 99 *प्रतिशत* मासिक प्रणाली उपलब्धता सुनिश्चित की जानी थी। इसके अलावा, ईसीआईएल के विभिन्न चरणों के तहत सूचीबद्ध सभी साइटों पर प्रत्येक प्रकार के एक *प्रतिशत* अतिरिक्त कैमरे उपलब्ध कराने के लिए बिना किसी अतिरिक्त लागत के यह सुनिश्चित करना था कि सम्पूर्ण प्रणाली (सभी उपकरण, हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, केबल, उपभोग्य वस्तुएं) दिल्ली पुलिस के उद्देश्य को प्राप्त करे। चूंकि ईसीआईएल ने किसी भी साइट पर अतिरिक्त कैमरे नहीं रखे थे, इसलिए दिल्ली पुलिस को प्रदान किए गए कैमरों की लागत को कम करके ईसीआईएल को देय राशि के समायोजन पर विचार करना चाहिए।

	चरण I	चरण II	चरण III
कुल साइटें / कैमरे	29/ 1073	38/ 2085	10/ 656
उपलब्धता के साथ साइटें> 99%	0	1	0
उपलब्धता के साथ साइटें: 51-99%	12	18	10
उपलब्धता के साथ साइटें: 26-50%	11	5	0
उपलब्धता के साथ साइटें: 0-25%	6	14	0
क्या 1 *प्रतिशत* रिजर्व कैमरे रखे गये है	नहीं		

इसके अतिरिक्त, लेखापरीक्षा में पाया गया कि दोषपूर्ण/ क्षतिग्रस्त कैमरों/ उपकरणों आदि के स्थानांतरण/मरम्मत के लिए दिल्ली पुलिस द्वारा विभिन्न स्वीकृतियों में अत्याधिक देरी की गई। कुछ व्याख्यात्मक उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

साइट	टिप्पणियाँ
साकेत कॉम्प्लेक्स मार्केट	साकेत कॉम्प्लेक्स मार्केट में ₹1.94 करोड़ की लागत से लगाए गए 45 सीसीटीवी कैमरे फरवरी 2016 से उपकरणों के स्थानान्तरण करने के लिए निष्क्रिय थे। ईसीआईएल ने (मार्च 2017) आकलन प्रस्तुत किया था जिसके लिए पुलिस मुख्यालय ने 20 महीने से अधिक समय के बाद (जनवरी 2019) अनुमोदन किया था। इस बीच, पुराने भवन में सभी उपकरण रखरखाव न होने के कारण काम नहीं कर रहे थे।
तिलक नगर मार्केट	₹7.19 करोड़ की लागत से तिलक नगर मार्केट में लगाए गए 37 सीसीटीवी कैमरे अक्टूबर 2016 से आग की दुर्घटना के कारण निष्क्रिय थे। ईसीआईएल ने (नवंबर 2017) आकलन प्रस्तुत किया था जिसके लिए पुलिस मुख्यालय ने 15 महीने से अधिक समय के बाद (फरवरी 2019) अनुमोदन किया था। अगस्त 2019 तक कैमरों को चालू नहीं किया गया था।
इंडिया गेट	₹2.26 करोड़ की लागत से इंडिया गेट पर स्थापित 28 सीसीटीवी कैमरे राष्ट्रीय युद्ध स्मारक के निर्माण कार्य के कारण मार्च 2018 से निष्क्रिय थे। ईसीआईएल ने दिल्ली पुलिस को इन कैमरों को स्थानांतरित करने के लिए सूचित किया था, लेकिन दिल्ली पुलिस को इस संबंध में निर्णय लेना बाकी था, जिसके परिणामस्वरूप ₹2.26 करोड़ की लागत के कैमरे निष्क्रिय रखे थे।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि सी सी टी वी के लिए आंतरिक निगरानी कमेटी आयुक्त (प्रचालन) की अध्यक्षता में गठित की गई थी तथा सभी कैमरों को पूर्णरूप से कार्यशील बनाये रखने के लिए उचित प्रयास किये गये थे। इसके अलावा साकेत कॉम्प्लेक्स मार्केट तथा तिलक नगर मार्केट के कैमरे को जनवरी 2020 तक पुन: स्थापित किया गया। दिल्ली पुलिस को उनकी कार्यात्मक स्थिति को देखने के लिए कैमरों को पुन: स्थापित करने का प्रयास करना चाहिये।

6.3.2. सर्वीलांस फ़ीड की निगरानी

सभी सीसीटीवी कैमरे स्थानीय नियंत्रण स्टेशन (स्था.नि.स्टे.) से कनक्टिड स्थानीय रूप से रखे गए और संबंधित पुलिस स्टेशन में स्थित मास्टर नियंत्रण स्टेशन (मा.नि.स्टे.) से जुड़े हैं। वीडियो फ़ीड की निगरानी पुलिस स्टेशन, जिला कंट्रोल रूम और सी4आई (एकीकृत कमांड, नियंत्रण, समन्वय और संचार केंद्र) पर की जा सकती है।

पुलिस मुख्यालय में सी4आई को एक एकीकृत कमांड और नियंत्रण केंद्र के रूप में स्थापित किया गया था जिसमें सीसीटीवी निगरानी प्रणाली और वायरलेस, हॉटलाइन, आदि के माध्यम से संचार संयोजन के साथ वीडियो संयोजन थे। सी4आई में एक वीडियो दीवार है, जिसमें 64 कैमरों से फ़ीड एक साथ देखी जा सकती है। वर्तमान में सी4आई पर ऊपर चर्चित चरण-I के तहत स्थापित किये गये 1054 कैमरों से वीडियो फीड है। लेखापरीक्षा में पाया कि 2018-19 के दौरान जिन कैमरों की निगरानी (हर महीने की 15 तारीख को) की जा सकती थी जो केवल 22 से 48 *प्रतिशत* तक थे। शेष कैमरों से निगरानी फ़ीड या तो दोषपूर्ण कैमरों या नेटवर्क से संबंधित मुद्दों के कारण उपलब्ध नहीं थे। इसके अलावा, सी4आई में वीडियो फ़ीड की निगरानी के लिए केवल एक अधिकारी तैनात था। लेखापरीक्षा में पाया गया कि टिप्पणियों का दस्तावेजीकरण करने के साथ-साथ 60 कैमरों की निरंतर निगरानी केवल एक व्यक्ति द्वारा बहुत मुश्किल कार्य होगा।

जिन कैमरों की निगरानी सी4आई में की जा सकती थी उनका प्रतिशत 22 से 48 *प्रतिशत* तक था, जो बहुत कम है। दिल्ली पुलिस यह सुनिश्चित करे कि प्रस्तावित यथोचित सुझावों के साथ एक व्यवस्थित और विस्तृत समीक्षा की जाए, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कैमरों का उच्च *प्रतिशत* हमेशा कार्यशील हो।

दिल्ली पुलिस ने कहा (जून 2020) कि हस्तचालित प्रक्रिया में नेटवर्क संबंधित या कैमरों की खराबी ढूँढने में कमियाँ है तथा इसलिए, सीसीटीवी कैमरों की हालत की निगरानी के लिये प्रणाली खरीदने का प्रस्ताव प्रक्रियाधीन है।

7. स्पेशल सैल

7.1 प्रस्तावना

दिल्ली पुलिस का स्पेशल सैल राष्ट्रीय राजधानी की विशेष काउंटर टेरर यूनिट है, जो कि राष्ट्रीय राजधानी में मादक और नशीली दवाओं के सिंडिकेट्स, बंदूक चलाने, एफआईसीएन (फेक इंडियन करेंसी नोट्स) सर्कुलेशन, साइबर-अपराधों और अन्य रूपों के आतंकवादी संबद्ध/सहायक अपराधिक गतिविधियों तथा अन्य संगठित अपराधिक गतिविधियों से संबंधित है। यह चार रेंज, स्वात[49] यूनिट, सिटी सस्पेक्ट सर्विलांस यूनिट, साइबर क्राइम यूनिट और अन्य सहायक इकाइयों/वर्गों के माध्यम से कार्य करती है।

मार्च 2019 तक, स्पेशल सैल की कुल संस्वीकृत संख्या 841 थी, जिसके प्रति 1265 कर्मियों को तैनात किया गया था। दिल्ली पुलिस ने स्पेशल सैल के लिए 1043 अतिरिक्त कर्मियों की स्वीकृति के लिए प्रस्ताव भी पेश किए हैं। हालांकि, प्रस्तावों पर अभी सरकार द्वारा विचार किया जाना शेष है।

7.2 रेंज

स्पेशल सैल में, चार कार्यशील रेंज (नई दिल्ली रेंज, दक्षिण-पश्चिमी रेंज, उत्तरी रेंज और दक्षिणी रेंज) हैं, जो कि आतंकवाद विरोधी गतिविधियों की निगरानी और जांच, ठिकाने की जाँच, आतंकवादियों की आशंका के लिए खुफिया जानकारी एकत्र करने आतंकवादी/उग्रवादियों, गैंगस्टर, तस्कर, बंदूकधारी, जालसाज़, नशीले पदार्थ आदि और कोई भी अन्य मामलों जो कि राष्ट्रीय सुरक्षा, सार्वजनिक व्यवस्था और शांति को प्रभावित करते हैं के लिये उत्तरदायी है।

7.2.1 रेंजों में जनशक्ति

987 कर्मियों की आवश्यकता[50] के प्रति, चार रेंजों में वास्तविक तैनाती केवल 638 कर्मियों की है।

यह देखा गया कि दिल्ली पुलिस ने पूर्वी रेंज को बनाने का प्रस्ताव (दिसंबर 2014) प्रस्तुत किया है, जो मौजूदा नई दिल्ली रेंज से दिल्ली के पूरे यमुना पार क्षेत्र को कवर करेगा, और इसके लिए 146 और 318 कर्मियों की आवश्यकता का आकलन क्रमशः पूर्वी रेंज और बाद में विभाजित नई दिल्ली रेंज के लिये किया गया। क्योंकि इस प्रस्ताव को चार साल से अधिक समय से स्वीकृति का इंतजार

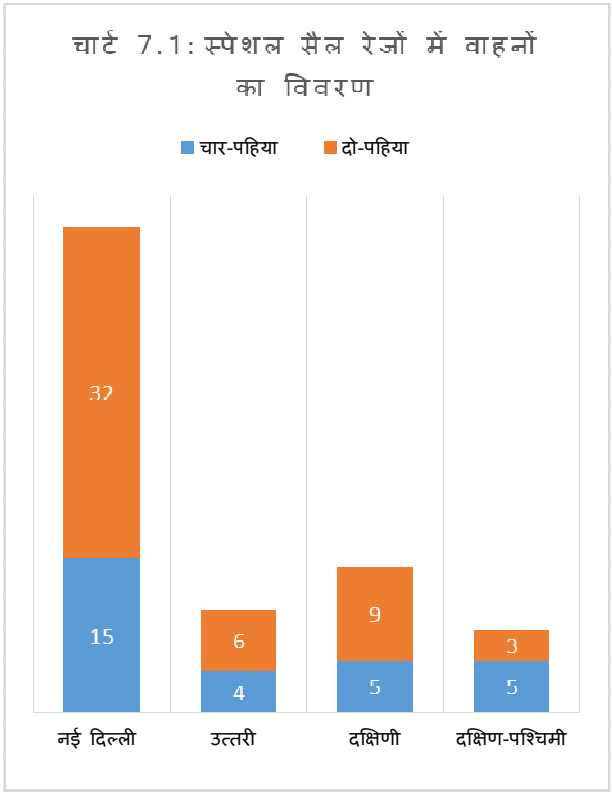
---

[49] विशेष हथियार एवं टैक्टिस यूनिट

[50] स्पेशल सैल के प्रस्तावों के अनुसार

है, इसलिए यमुना-पार क्षेत्र अभी भी केवल नई दिल्ली रेंज के 236 कर्मियों द्वारा ही कवर किया जा रहा है। इस प्रकार, 464 कर्मियों की निर्धारित आवश्यकता के प्रति केवल 236 कर्मियों की तैनाती है जो कि इन 236 कर्मियों को बहुत कठिनाइयों में डाल रही है क्योंकि उनकी दैनिक ड्यूटी 16-18 घंटो की होती है।

7.2.2 रेंजों में वाहन



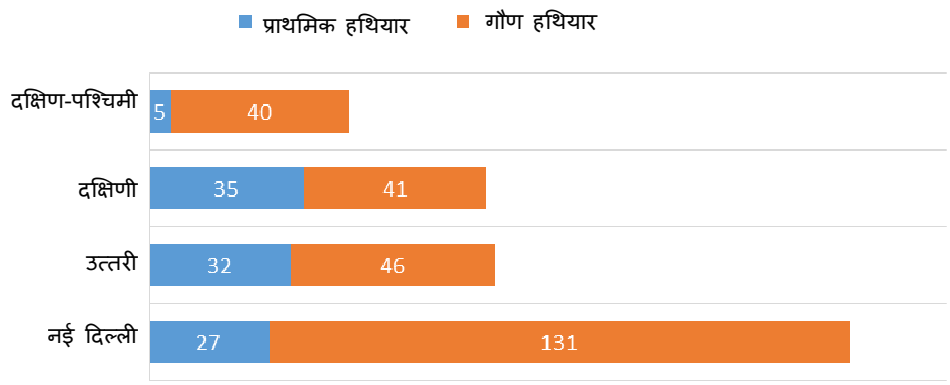
जनशक्ति में कमी के अतिरिक्त, रेंजों मे वाहनों की उपलब्धता में भी कमी है, जो कि कानून और व्यवस्था की स्थितियों के दौरान वास्तविक समय में त्वरित प्रतिक्रिया के लिए महत्वपूर्ण हैं। लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि रेंजों में ऑपरेशन के उद्देश्य से 47 चार पहिया और 125 दो पहिया वाहनों की आवश्यकता के विशेष सैल के आकलन (फरवरी 2018) के प्रति उनके पास में केवल 25 चार पहिया और 50 दो पहिया वाहन थे। इनमें से, प्रत्येक रेंज के लिए एक बुलेटप्रूफ (बीपी) लाइट मोटर व्हीकल (एलएमवी) और एक बीपी मिनीबस की आवश्यकता के प्रति एक रेंज में तो इनमें से कुछ भी नहीं था, और शेष तीन रेंजों में बुलेटप्रूफ एलएमवी नहीं थे। रेंजों के लिए वाहनों की उपलब्धता में कमी का तुरंत समाधान करना चाहिए, क्योंकि यह उनकी परिचालन क्षमता को प्रभावित कर सकता है।

7.2.3 रेंजों में बुलेटप्रूफ जैकेट्स और हथियार

रेंजों में सक्रिय ड्यूटी पर कर्मियों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण (बुलेटप्रूफ जैकेट) के बारे में, बीपीआरडी/दिल्ली पुलिस द्वारा कोई मानदंड निर्धारित नहीं किए गए हैं। हालांकि, यह देखा गया कि उपलब्ध बीपी जैकेट्स की संख्या (105) रेंज में परिचालन/सक्रिय ड्यूटी पर तैनात कर्मियों (506) से कम थी। साथ ही, स्पेशल सैल ने 400 बीपी जैकेट्स के लिए (जनवरी 2019) अनुरोध किया है, जो दर्शाता है कि वर्तमान में रेंजों को उनके कर्मियों के लिए पर्याप्त संख्या में बीपी जैकेट उपलब्ध नहीं कराए गए हैं, जो नियमित रूप से खतरनाक और संवेदनशील ऑपरेशन करते हैं।

यद्यपि हथियारों और गोला-बारूद की आवश्यकता का आकलन करने के लिए कोई विशिष्ट मानदंड नहीं थे, फिर भी दक्षिण-पश्चिमी रेंज की योग्यता समीक्षा में प्राथमिक हथियारों/साईड आर्मस (पिस्टल/रिवॉल्वर) की अनुपातहीन रूप से कमी थी (चार्ट 7.2)।

चार्ट 7.2: स्पेशल सैल रेंज में हथियारों का विवरण



दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि बुलेटप्रूफ जैकेट्स की खरीद का प्रस्ताव प्रगति में है और 7351 बुलेटप्रूफ जैकेट्स की खरीद के लिए टेंडर 29 जून 2020 में खोले जाने थे।

सरकार को दिल्ली पुलिस की पूर्वी रेंज 'के निर्माण के प्रस्ताव के विषय में अविलंब निर्णय लेना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि स्पेशल सैल रेंज में तैनात जनशक्ति आवश्यकतानुसार हो। दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि स्पेशल सेल की परिचालन क्षमता प्रभावित न हो, जिसके लिए वाहनों (बुलेटप्रूफ वाहनों सहित) और बुलेटप्रूफ जैकेट्स की भारी कमी के मुद्दे का समाधान किया जाए।

7.3 स्वात कमांडो यूनिट

स्वात (स्पेशल वेपन्स एंड टैक्टिक्स) कमांडो यूनिट में (मार्च 2019 तक) विशेष रूप से काउंटर टेरर ऑपरेशन के लिए प्रशिक्षित 202 कमांडो शामिल हैं, और स्वात दल किसी भी आतंकवादी हमले को विफल करने और निरंतर तैयार स्थिति में रहने के लिए संवेदनशील स्थानों पर तैनात रहते हैं। स्वात का गठन (2009) दिल्ली में आतंकवादियों, गैंगस्टरों या राष्ट्र-विरोधी तत्वों द्वारा किसी भी सशस्त्र आक्रमण के लिए पहली प्रतिक्रिया के रूप में किया गया है। अप्रैल 2016 के दौरान, जब स्वात केवल एक जगह से मात्र 174 कर्मियों[51] के साथ काम कर रहा

[51] इंस्पेक्टर, एस.आई., कांस्टेबल

था, तो उसने दिल्ली में कम से कम तीन ठिकानों से काम करने के लिए 309 कर्मियों की कुल आवश्यकता का आकलन किया था ताकि त्वरित समय में जवाब दिया जा सके। मार्च 2019 तक, यद्यपि स्वात चार ठिकानों से संचालित हो रहा है, लेकिन कर्मियों की संख्या केवल 241 (202 कमांडो सहित) ही थी।

तत्पश्चात, गृ.मं. ने (नवंबर 2018) स्वात के लिए कुल 483 कर्मियों की स्वीकृति दे दी थी, और दिल्ली पुलिस द्वारा नए 242 पदों का चयन 3139 पदों में से किया जाना था, जो कि दिल्ली पुलिस की अन्य इकाइयों के लिए गृ.मं. द्वारा पहले ही संस्वीकृत थे। लेखापरीक्षा में पाया गया कि दिल्ली पुलिस द्वारा इस संबंध में कार्रवाई की जानी शेष थी। इस प्रकार, स्वात को मजबूत करने के प्रस्ताव पर चार साल और स्वात का उन्नयन करने के लिए गृ.मं. की स्वीकृति के छः महीने के बाद भी, यह अभी भी आवश्यक संख्या से कम कर्मियों के साथ काम कर रहा था (311 की आवश्यकता के विरुद्ध 202 कमांडो और डॉग स्क्वाड व बम निरोधक दस्तों, के लिए क्रमशः 24 और 18 कर्मियों की आवश्यकता के प्रति शून्य तैनाती थी)। यह महत्वपूर्ण है कि स्वात टीम के साथ बम टेकनीशियन तथा डॉग स्क्वाड हो ताकि वह विस्फोटक उपकरणों को निरस्त करने में 'सेफ्टी' टीम की सुरक्षा बढ़ाने तथा मिशन को सफल बनाने की क्षमता के साथ काम कर सके।

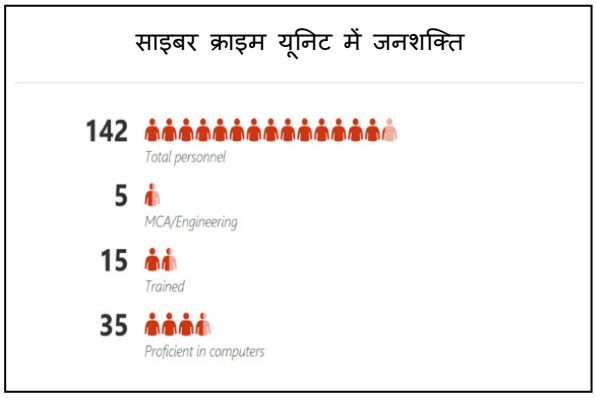
अभिलेखों की जांच के दौरान, लेखापरीक्षा में पाया गया कि स्वात टीमों के कमांडो को विशेष प्रशिक्षण केंद्रों में नियमित रूप से प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए ताकि वे स्वस्थ और सतर्क रहें व नवीनतम तकनीकों और रणनीति के विषय में जागरूक रह सके। हालांकि, यह देखा गया कि पुलिस प्रशिक्षण केन्द्र (पीटीसी) में कमांडो प्रशिक्षण के बाद विशेष प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कोई नीति नहीं थी, और 202 कमांडो में से केवल 38 ने नेशनल सिक्योरिटी गार्ड (एनएसजी) में विशेष प्रशिक्षण प्राप्त किया है। विशेष प्रशिक्षण के अलावा, एक वर्ष में पीटीसी में कमांडो कोर्स में भाग लेने वाले कमांडो की संख्या 2013 से 2018 की अवधि के दौरान 15 से 99 के बीच रही। इस संबंध में एक तंत्र को इस तरह से विकसित किया जाना चाहिये ताकि समस्त कमांडो को नियमित रुप से प्रशिक्षित किया जा सके तथा निरंतर तत्परता के लिए सर्वांगीण विकास और शारीरिक व पेशेवर उन्नयन किया जा सके।

स्वात कमांडो के लिए सुरक्षात्मक गियर के बारे में, केवल 136 पुरानी बीपी जैकेट थीं जिनमें से अधिकांश बहुत खराब स्थिति में थी। यद्यपि स्वात यूनिट ने अपने कमांडो के लिए 245 बीपी जैकेट्स के लिए अनुरोध किया है (जनवरी 2019) लेकिन इस पर अभी कार्रवाई की जानी है। बुलेट प्रूफ जैकेट जैसी महत्वपूर्ण सुरक्षात्मक वस्तु की अपर्याप्तता न केवल दिल्ली में आतंकवादियों द्वारा किसी

सशस्त्र आक्रमण के मामले में कमांडो की दक्षता को कम करेगी, बल्कि उनके जीवन को भी खतरे में डाल सकती है।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि 275 अतिरिक्त पदों के लिए अंतिम निर्णय अभी विचाराधीन है। दिल्ली पुलिस की समयबद्ध कार्य योजना के बारे में इस जवाब से कोई संकेत नहीं मिलता है।

7.4 साइबर क्राइम यूनिट



साइबर क्राइम यूनिट (सीसीयू) साइबर संबंधी अपराधों को हल करती है। यह ईमेल और वेबसाइटों तक हैकिंग/अनाधिकृत पहुंच/नेटबैंकिग-धोखाधड़ी, डाटा थेफ्ट, फ़िशिंग, सोशल नेटवर्किंग साइटों पर नकली प्रोफ़ाइल, मैलवेयर घुसपैठ, अपराध के लिए प्रॉक्सी सर्वर और टीओआर ब्राउज़र का उपयोग, अपराध लाभों के निपटान के लिए क्रिप्टो मुद्राओं के उपयोग, फिरौती वेयर इत्यादि की जांच करती है। अतः सीसीयू के लिए वर्तमान माहौल की मांगों को पूरा करने के लिए अपने कर्मियों के कौशल का उन्नत करके प्रभावी पुलिसिंग के लिए पर्याप्त और प्रशिक्षित जनशक्ति होना अनिवार्य है। अभिलेखों की जांच के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि सीसीयू में तैनात (अप्रैल 2019 तक) 142 कर्मियों में से केवल पाँच के पास ही तकनीकी[52] योग्यता थी, 15 सदस्यों ने साइबर अपराध के क्षेत्र में कुछ प्रशिक्षण प्राप्त किया था और 35 को कंप्यूटर में सामान्य दक्षता थी। यह दर्शाता है कि सीसीयू अपनी इष्टतम क्षमता पर कुशलतापूर्वक कार्य करने के लिए योग्यता और प्रशिक्षण के मामले में अनुपयुक्त है।

सीसीयू के आउटपुट के बारे में, यह देखा गया कि अप्रैल 2018 और मार्च 2019 के बीच रिपोर्ट[53] किए गए 65 मामलों में से, मार्च 2019 तक केवल 10 का ही निस्तारण किया जा सका। इसी तरह, अप्रैल 2018 और मार्च 2019 के बीच प्राप्त 608 शिकायतों में से 469 मार्च 2019 तक लंबित थीं। यद्यपि, सीसीयू ने मामलों के निपटान न होने से संबंधित रिकॉर्ड/कारणों को प्रस्तुत नहीं किया, यह ध्यान दिया गया कि साइबर संबंधित अपराधों को कुशलता से नियंत्रित करने हेतु सीसीयू में पर्याप्त संख्या में प्रशिक्षित और योग्य जनशक्ति नहीं थी। सरकार

[52] दो एमसीए और तीन बी.टेक थे।

[53] मामले जिनमें प्रथम जांच रिपोर्ट दाखिल किये गये हैं।

साइबर संबंधी मामलों का दक्षतापूर्वक निपटान सुनिश्चित करने के लिए सीसीयू में कर्मियों की तैनाती के लिए न्यूनतम योग्यता और/या संबंधित प्रशिक्षण को मानदंड के रूप में परिभाषित करने पर विचार कर सकती है।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि प्रभावशाली पुलिसिंग के लिए साइबर क्राइम यूनिट के लिए पर्याप्त और प्रशिक्षित जनशक्ति होनी अनिवार्य है, और जनशक्ति बढ़ाने के संबंध में एक प्रस्ताव प्रक्रियाधीन है। जवाब शीघ्र सुधार के लिए वचनबद्धता आश्वस्त नहीं करता है।

8. सिक्योरिटी यूनिट

दिल्ली पुलिस की सिक्योरिटी यूनिट पर भारत के राष्ट्रपति, भारत के उपराष्ट्रपति, भारत के प्रधान मंत्री, अन्य देशों और उनकी सरकारों के विदेशी प्रमुखों, केन्द्रीय केबीनेट के सदस्यों, सर्वोत्तम न्यायालय एवं उच्च न्यायालय के न्यायधीशों, महत्वपूर्ण भारतीयों और दिल्ली आये हुये विदेशी गणमान्य व्यक्तियों और एक बडी संख्या में वे व्यक्ति जिनकों आतंकवादियों और संगठित अपराधियों से विशिष्ट खतरों के मद्देनजर विशेष सुरक्षा कवच मिला हुआ है, के लिए सुरक्षा बन्दोबस्त के नियोजन और किर्यान्वयन की भारी जिम्मेदारी है। इसके अतिरिक्त, यह यूनिट महत्वपूर्ण स्थानो जैसे कि संसद भवन, उपराज्यपाल आवास, दिल्ली उच्च न्यायालय, सर्वोच्च न्यायालय, गृहमंत्री आवास, विधान सभा, उपराष्ट्रपति आवास इत्यादि की सुरक्षा के लिए भी उत्तरदायी है।

जनवरी 2018 तक सिक्योरिटी यूनिट में, कैडर वाइज 7,209 संसंस्वीकृत जनशक्ति के प्रति 6,884 पुलिस कर्मियों की तैनाती थी। हालांकि सिक्योरिटी यूनिट के अंतर्गत सभी प्रकोष्ठों में कुल संसंस्वीकृत जनशक्ति मात्र 6,256 है जोकि कुल कैडर वाइज संस्वीकृत जनशक्ति से मेल नहीं खाता है, जिसका दिल्ली पुलिस के द्वारा समाधान करने की आवश्यकता है। दिल्ली पुलिस ने नौ प्रस्तावों में अतिरिक्त 7,263 कर्मियों की संस्वीकृति हेतु निवेदन किया था, जिनमें से 1,436 कर्मियों के लिए पाँच प्रस्तावों को गृ.मं. की उच्च स्तरीय समिति के द्वारा अनुशंसा की गई (सितम्बर 2017)। हालांकि, इस मामले में आगे की कार्यवाही अभी भी प्रतीक्षित है।

"ई-ब्लॉक सिक्योरिटी लाईन" दिल्ली मे रह रहे पात्र संरक्षित व्यक्तियो (पीपी) को सुरक्षा कवर प्रदान करने के लिए उतरदायी थी, और विजिटिंग पीपी प्रकोष्ठ", ऐसे पीपी को सुरक्षा प्रदान कराने के लिए उत्तरदायी है जो कभी-कभी दिल्ली आते है। दिल्ली पुलिस के आकलन[54] के अनुसार, सभी पीपी की सुरक्षा हेतु 3896 पुलिस कर्मिको की आवश्यकता थी जिसके प्रति वर्तमान में ई-ब्लाक में मात्र 2661 पुलिस कर्मियों सक्रिय[55] ड्यूटी में तैनात थे अर्थात 32 *प्रतिशत* जनशक्ति की कमी थी।

---

[54] येलो पुस्तिका के अनुसार।

[55] ई-ब्लाक में कुल 2864 कर्मिक तैनात है, जिसमें से 203 प्रशासकीय कार्य पर है।

लेखापरीक्षा में पाया कि आवश्यकता के मुकाबले जनशक्ति की समग्र कमी के बावजूद भी 12 पीपी जो दिल्ली में नहीं रहे थे उनकी सुरक्षा में भी ई-ब्लाक से 207 पुलिस कर्मी स्थायी रुप से तैनात थे।

इसी प्रकार, 15 पीपी जो पड़ोसी राज्यों[56] में रह रहे थे, परन्तु सिक्योरिटी यूनिट (ई ब्लाक सिक्योरिटी लाईन) द्वारा उन्हें भी 24 घंटे सुरक्षा (54 पुलिस कर्मी) प्रदान की जा रही थी। मानदण्डों के अनुसार, उन्हें संबंधित राज्य सरकार के द्वारा सुरक्षा प्रदान किए जाने की आवश्यकता थी।

सरकार ने जवाब दिया (जुलाई 2020) कि वे पड़ोसी राज्यों में रह रहे पीपी की सुरक्षा की जिम्मेदारी संबंधित पड़ोसी राज्यों को सौंपने के लिये दिल्ली पुलिस पड़ोसी राज्यों के सम्पर्क में हैं तथा पीपी की दिल्ली में गैर-मौजूदगी के दौरान सुरक्षा के मोबाईल कम्पोनेन्ट्स को भी हटा रही है। सरकार, पड़ोसी राज्यों के साथ इस मामले पर संपर्क लगातार जारी रखें और पीपी को मोबाईल कम्पोनेन्ट्स का सुरक्षा कवच प्रदान करने के लिये समायोजन आवश्यकता अनुसार सुनिश्चित करें।

सरकार, दिल्ली के बाहर रह रहे पीपी को प्रदान की गई सुरक्षा में लगाए 261 पुलिस कर्मियों संबंधित सभी मामलों की समीक्षा करें।

[56] गुरुग्राम, हरियाणा, नोएडा, नोएडा, उत्तर प्रदेश और गाजियाबाद, उत्तर प्रदेश

9. दिल्ली पुलिस की डिजिटल पहल

9.1 प्रस्तावना

दुनिया भर के रूझान के साथ तालमेल रखने के लिए एवं वांछित तकनीकी उन्नति प्राप्त करने के लिए, दिल्ली पुलिस ने पिछले छः वर्षों के दौरान कई डिजिटल पहल की हैं। इनमें प्रमुख आईटी परियोजनाएँ शामिल है, जिनका उद्देश्य आँकडों का विश्लेषण और नवीनतम तकनीकों के द्वारा दिल्ली पुलिस की दक्षता को बढ़ाना और मोबाइल ऐप्लिकेशन तथा वेब ऐप्लिकेशन के माध्यम से कुछ सेवाओं का प्रदान डिजिटल रूप से करना है। इन परियोजनाओं के कार्यान्वयन और ऐप्लिकेशन्स से संबंधित रिकॉर्ड लेखापरीक्षा के दौरान जांच किये गये और विस्तृत अभियुक्तियाँ आगे निम्नलिखित पैराग्राफों में हैं।

9.2 पुलिस-केंद्रित आईटी परियोजनाएं

9.2.1 क्राइम एंड क्रीमीनल ट्रेकिंग नेटवर्क एंड सिस्टम (सीसीटीएनएस)

गृह मंत्रालय (गृ.मं.) ने वास्तविक समय में अपराध और अपराधियों पर नज़र रखने के लिए एक राष्ट्रव्यापी नेटवर्क के आधारभूत ढांचे के निर्माण के माध्यम से सभी स्तरों पर पुलिसिंग की दक्षता और प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए एक व्यापक और एकीकृत प्रणाली के रूप में सीसीटीएनएस परियोजना की अवधारणा (2009) की थी। परियोजना में अपराध/शिकायत की रिपोर्टिंग से लेकर अपराधों की जाँच तक, पुलिसिंग के सभी स्तरों पर प्रक्रियाओं और कार्यों का डिजिटलीकरण शामिल था। इसके अलावा, "लिगेसी डाटा" का डिजिटलीकरण किया जाना था, और उचित पुष्टिकरण के बाद सीसीटीएनएस पर विस्थापन करना था। मुख्य रूप से, गृ.मं. और नेशनल क्राइम रिकोर्ड्स ब्यूरो परियोजना नियोजन, कोर ऐप्लिकेशन सॉफ्टवेयर (सीएएस) और परियोजना की निगरानी प्रदान करने के लिए उत्तरदायी थे, और राज्य सीएएस के आवश्यकता-आधारित अनुकूलन सहित परियोजना के कार्यान्वयन के लिए भी जिम्मेदार थे। दिल्ली पुलिस ने सीसीटीएनएस परियोजना के लिए "टेक महिंद्रा" को सिस्टम इंटीग्रेटर (एसआई) और "डेलॉयट" को स्टेट प्रोग्राम मेनेजमेंट यूनिट (एसपीएमयू) के रूप में नियुक्त (नवंबर 2012) किया था।

लक्ष्य	स्थिति
अगस्त 2014 तक सभी स्थानों पर "गो-लाइव"	मुख्य रूप से गृहमंत्रालय द्वारा मई 2016 में प्राप्त, सीएएस (सीएएस 3.0[57]) के प्रथम स्थिर संस्करण के देरी से राज्यों को रोलआउट (जनवरी 2014) करने के कारण
जुलाई 2015 तक बाहरी एजेंसियों और आंतरिक ऐप्लिकेशन्स के साथ सीएएस एकीकरण	निर्धारित लक्ष्य की तिथि के तीन वर्ष के पश्चात भी, कुछ बाहरी एजेंसियों (जैसे फोरेंसिक विज्ञान प्रयोगशालाएँ, अभियोजन विभाग और जेल विभाग) और ऐप्लिकेशन्स (जैसे जिपनेट और एमवी थेफ्ट व संपत्ति थेफ्ट के ऐप्लिकेशन्स आदि के कुछ मॉड्यूल) के साथ एकीकरण, अभी भी परीक्षण चरण के अन्तर्गत था (सितम्बर 2019)।

जुलाई 2019 तक, दिल्ली पुलिस पूरी तरह से शत-प्रतिशत स्थानों पर सीसीटीएनएस के ऑनलाइन संस्करण का उपयोग कर रही थी और सभी पंजीकरण अर्थात एफआईआर, गुमशुदा व्यक्ति की रिपोर्ट इत्यादि सीधे सीसीटीएनएस में वास्तविक समय में कर रही है। सीसीटीएनएस से संबंधित अभिलेखों की विस्तृत जांच पर, लेखापरीक्षा ने निम्नलिखित पाया:

डाटा - विस्थापन और गुणवत्ता से संबंधित मुद्दे

सीसीटीएनएस में डाटा की गुणवत्ता महत्वपूर्ण है क्योंकि इस डाटाबेस को पुलिस अभिलेखों के लिए मास्टर डाटा के रूप में काम करना पड़ता है और किसी भी बिजनेस इंटेलीजेंस उपकरण की प्रभावकारिता अंतर्निहित डाटा की गुणवत्ता पर निर्भर होती है। सीसीटीएनएस डाटा के तीन प्राथमिक स्रोत हैं- पुलिस स्टेशनों पर वास्तविक समय की डाटा प्रविष्टियाँ, पारंपरिक प्रणालियों से विस्थापित डाटा और अन्य संबंधित ऐप्लिकेशन्स जैसे पीए-100, एमवी थेफ्ट ऐप आदि से एकीकृत डाटा।

हालांकि, यह देखा गया कि डाटा पुष्टिकरण जैसे अंतर्निहित नियंत्रणों के बावजूद, कई अनिवार्य डाटा क्षेत्र को "जंक डाटा" के साथ पुलिस स्टेशनों में दर्ज किये जा रहे थे और पर्याप्त जानकारी उपलब्ध होने के बावजूद गैर-अनिवार्य डाटा क्षेत्र[58] खाली छोड़ दिये गये थे। पारंपरिक डाटा के संबंध में, पिछले 10 वर्षों से संबंधित डाटा का डिजिटलीकरण और विस्थापन (गो-लाइव तारीख/मई 2016 से पहले)

---

[57] गृहमंत्रालय ने नवम्बर 2016 में अगले स्थिर संस्करण (सीएएस 4.5) को रोल आउट किया एवं दिल्ली पुलिस ने सितम्बर 2018 में अपने सिस्टम को सीएएस 4.5 का उन्नयन किया।

[58] दिसम्बर 2017 में, 25986 सामान्य डायरी प्रविष्टियाँ खाली थी। अज्ञात शव के मामले में, शव की स्थिति, चोट के निशान आदि को जंक डाटा के साथ मिला दिया गया था।

फरवरी 2019 तक पूरा होने की सूचना थी। हालांकि, स्थानान्तरित किए गए डाटा का पुष्टिकरण अभी भी पुलिस स्टेशन स्तर पर चल रहा था और जुलाई 2019 तक किसी भी पुलिस स्टेशन ने पुष्टिकरण प्रक्रिया पूरी नहीं की थी। अतः, पारंपरिक डाटा की गुणवत्ता को भी अभी तक सत्यापित किया जाना बाकी था। सीसीटीएनएस के साथ अन्य ऐप्लिकेशन्स (जैसे एमवी थेफ्ट, लॉस्ट रिपोर्ट, ई-एफआईआर, पीए-100, ईआरएसएस) के डाटाबेस के एकीकरण के संबंध में, यह देखा गया कि सभी डाटा क्षेत्र को सीसीटीएनएस के साथ साझा नहीं किया जा रहा था जिसके परिणामस्वरूप डाटाबेस में रिक्तता मौजूद थी।

दिल्ली पुलिस ने अपने जवाब में उल्लेख किया है कि 60 *प्रतिशत* स्थानांतरित किए गए डाटा की पुलिस स्टेशनों द्वारा पुष्टी हो चुकी है और निकट भविष्य में पूरा होने की संभावना है। साथ ही, रजिस्टर संख्या 9 (iii) (अपराध विवरण से संबंधित डाटा) और रजिस्टर संख्या 19 (केस संपत्ति का विवरण) के डाटा की 100 *प्रतिशत* पुष्टी हो चुकी है। साथ ही डाटा को उत्पादन सर्वर पर ले जा चुके है।

क्षमता वृद्धि

- परिचालन कर्मचारियों को तकनीकी सहायता, बग रिपोर्टिंग और हेल्पडेस्क के साथ समन्वय के लिए प्रत्येक जिले में जिला सीसीटीएनएस सेल बनाए जाने थे (मार्च 2017)। हालांकि, यह देखा गया कि सीसीटीएनएस सेल में पर्याप्त बुनियादी ढांचे और समर्पित जनशक्ति का अभाव था।
- इसके अतिरिक्त, एसपीएमयू की नियुक्ति (नवम्बर 2012) तीन साल की अवधि के लिए की गयी थी जो अभी भी जारी है (मार्च 2019 तक) क्योंकि सीसीटीएनएस परियोजना को अभी भी पूरा किया जाना बाकी था। इस बीच, गृ.मं. ने सलाह दी (जुलाई 2017) कि एक प्रोत्साहन तंत्र को तैयार किया जाना चाहिए ताकि दिल्ली पुलिस के ही कर्मियों को निगरानी और प्रबंधन की भूमिका संभालने के लिए प्रेरित किया जा सके। हालांकि, प्रोत्साहन के लिए ऐसी कोई पहल दिल्ली पुलिस द्वारा नहीं की गई थी, जो सलाहकार के नेतृत्व में परियोजना प्रबंधन से इन-हाउस क्षमता वृद्धि की ओर जाने में बाधा बन सकती है।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि एसपीएमयू संविदा सितम्बर 2019 में समाप्त हो चुका है और इन-हाऊस टीम अब परियोजना की निगरानी कर रही है। साथ ही, 43,611 पुलिस कार्मिक को सीसीटीएनएस ऐप्लिकेशन के बारे में जागरूक और संवेदनशील बनाने के लिए प्रशिक्षण दिया गया है।

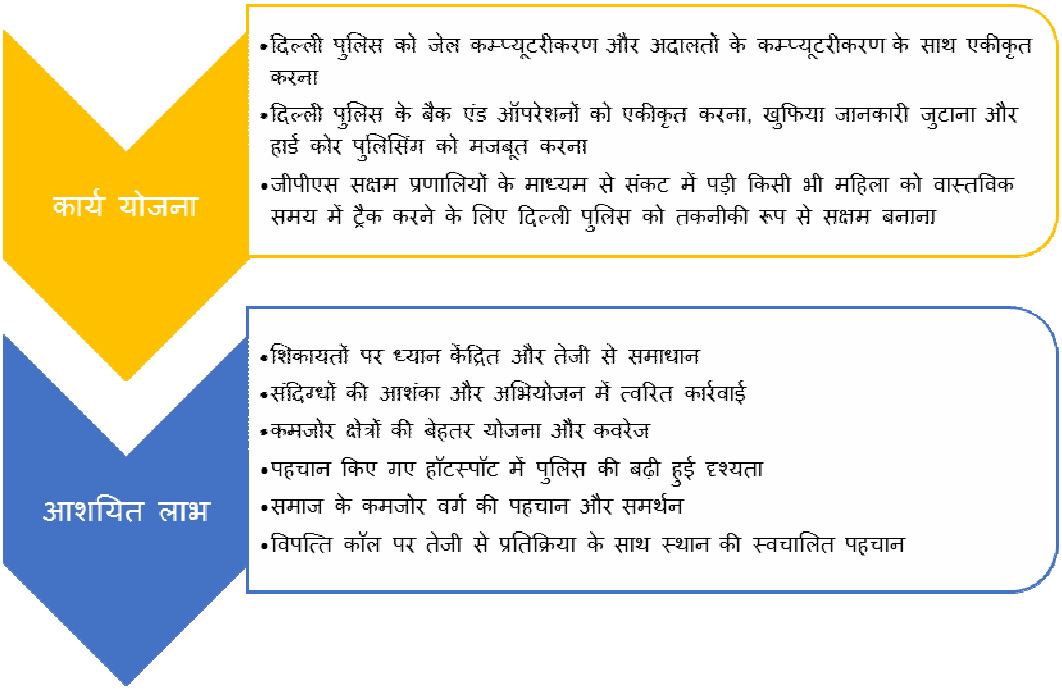
सुरक्षा वास्तुकला में कमियाँ

लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि सुरक्षा विशेषज्ञ[59] द्वारा सुरक्षा संचालन केंद्र के लिए एक प्रस्ताव (दिसंबर 2016) दिया गया था, जिन्होंने सीसीटीएनएस की सुरक्षा वास्तुकला में कमजोरियों की पहचान की थी। हालांकि, इस प्रस्ताव के संबंध में निर्णय अगस्त 2019 तक लंबित था। साथ ही, सीसीटीएनएस के तीसरे पक्ष की लेखापरीक्षा ने फिर से सीसीटीएनएस की महत्वपूर्ण कमियों को उजागर किया (जून 2019), जिसमें मुख्य रूप से अप्रचलित प्रणाली और प्रयुक्त हो रहे ऐप्लिकेशन्स/सॉफ्टवेयर की पुरानी प्रकृति पर संकेत किया गया।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि नई तकनीकों के लिए एक प्रस्ताव तैयार किया जा चुका है और वर्तमान में विचाराधीन है।

9.2.2 सेफ एंड सिक्योर दिल्ली

गृह मंत्रालय ने जनवरी 2013 नीचे क्षेत्र में दिये गये आशयित लाभों के साथ इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय को विश्व बैंक द्वारा वित्त पोषित 'लोक सेवा परियोजनाओं की ई-डिलीवरी' के तहत' सेफ एंड सिक्योर दिल्ली' नामक एक परियोजना प्रस्तावित की:



[59] सुरक्षा विशेषज्ञ को डाटा सेंटर और विभिन्न अनुप्रयोगों के लिए सुरक्षा पहलुओं पर टिप्पणी करने के लिए एक आदेश के साथ दिनांक 08.02.2016 से तीन महीने के लिए एसपीएमयू टीम में रखा गया था। साइबर सुरक्षा परिपक्वता स्तर के संदर्भ में रिपोर्ट दिल्ली पुलिस को पाँच ग्रेजुएटेड स्तर में से एक सामान्य "स्तर 1" प्रदान करता है।

परियोजना की 12 महीनों की अवधि में दो चरणों में ₹40 करोड़[60] लागत अनुमानित थी (जनवरी 2013)। जुलाई 2013 में ₹14.75 करोड़ के लिए सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने प्रशासनिक अनुमोदन (एए) प्रदान किया और एए के नियम और शर्तों को स्वीकार करते हुए दिल्ली पुलिस ने मई 2014 में 10 महीने के बाद वापस भेजा। परियोजना के कार्यान्वयन की प्रगति का मार्गदर्शन और समीक्षा करने के लिए, मेटी ने एक प्रोग्राम रिव्यू एंड स्टीयरिंग ग्रुप (पीआरएसजी) का गठन किया, जिसने बाद में "*दिल्ली पुलिस द्वारा सिस्टम इंटीग्रेटर के चयन में अनुचित देरी*" का हवाला देते हुए परियोजना को बंद करने की सिफारिश की (नवंबर 2017)।

परियोजना में मुख्य रूप से निम्नलिखित घटक और गतिविधियाँ शामिल हैं:

- वास्तविक समय में सूचना के निर्बाध आदान-प्रदान के लिए विभिन्न दिल्ली पुलिस इकाइयों के सभी मौजूदा डाटाबेस को जोड़ना (इंटरप्राईज् इनफोर्मेषन इन्टीग्रेशन सोल्यूशन - ईआई2एस)
- एकत्रण, वर्गीकरण, विश्लेषण और असंरचित जानकारी को सार्थक और क्रियाशील बुद्धिमत्ता में परिवर्तित करना (ओपन सोर्स इंटेलिजेंट सॉल्यूशन-ओएसआईएनटी)
- मोबाइल टर्मिनलों और इंटरैक्टिव पीडीए के माध्यम से विभिन्न हितधारकों के लिए *'कार्रवाई करने योग्य जानकारी'* की सुपुर्दगी

परियोजनाओं की विफलता का परिणाम (और प्रदत राशि ₹ 40 करोड़ की परिहार्य हानि) हुआ कि दिल्ली पुलिस आईटी परियोजनाएँ लगातार भिन्न और अलग-अलग रहीं।

9.2.3 सेफ सिटी प्रोजेक्ट

गृह मंत्रालय ने दिल्ली सहित आठ मेट्रो शहरों में सार्वजनिक स्थानों पर महिलाओं की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए 'सेफ सिटी प्रोजेक्ट' (सुरक्षित शहर परियोजना) की संकल्पना की (नवम्बर 2017)। इस परियोजना को निर्भया फंड से वित्त पोषित किया जाना था और दिसंबर 2017 तक प्रस्ताव पुलिस आयुक्तों और नगर आयुक्तों द्वारा प्रस्तुत किए जाने थे।

दिल्ली पुलिस ने (नवंबर 2017) भारत सरकार को एक विस्तृत परियोजना प्रस्ताव रिपोर्ट सौंपी, जिसका शीर्षक था, 'सार्वजनिक स्थानों पर सीसीटीवी निगरानी द्वारा महिला सुरक्षा', जिसकी प्रारंभिक अनुमानित लागत ₹1250 करोड़

[60] ₹14.745 करोड़ का चरण-I एवं ₹25.285 करोड़ का चरण-II

थी और उन स्थानों पर 24x7 सीसीटीवी निगरानी जहां पर महिलाओं की गतिविधियाँ अधिक है या जो क्षेत्र महिलाओं से संबंधित अपराधों से ग्रसित है, स्थान आधारित सेवाओं का एकीकरण और सीसीटीवी फीड के साथ अपराध और अपराधिक डाटाबेस, वास्तविक समय में वीडियो विश्लेषण और कार्रवाई योग्य जानकारी का प्रसार इसके महत्वपूर्ण घटक थे। परियोजना प्रस्ताव को बाद में ₹858 करोड़ की अनुमानित लागत के साथ भारत सरकार द्वारा अनुमोदित निर्देश के साथ संशोधित किया गया (फरवरी 2019) कि दिल्ली पुलिस, में महिला व बाल विकास मंत्रालय, भारत सरकार के लाइन विभाग, दिल्ली सरकार रा.रा.क्षे. और अन्य हितधारकों के परामर्श से गैर-तकनीकी समुदाय के नेतृत्व वाले हस्तक्षेपों को तैयार करेगी और अन्य एजेंसियों द्वारा इसी तरह की परियोजनाओं के साथ अभिसरण भी सुनिश्चित करेगा।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि अन्य मेट्रो शहरों के प्रस्तावों के विपरीत, दिल्ली पुलिस के प्रस्ताव में कोई गैर-तकनीकी घटक शामिल नहीं थे जैसे कि सामुदायिक पुलिसिंग, सॉफ्ट स्किल ट्रेनिंग, पुलिस में महिलाओं को शामिल करना आदि और इस तथ्य के बावजूद कि दिल्ली पुलिस द्वारा स्थापित मौजूदा कैमरे ठीक से काम नहीं कर रहे थे यह निगरानी केंद्रित था (पैराग्राफ 6.3.1 में चर्चा की गई)।

यह भी देखा गया कि दिल्ली पुलिस ने महिलाओं के खिलाफ अपराधों पर एक अध्ययन[61] के लिए प्रस्ताव (सितम्बर 2016) शुरू किया था परन्तु अध्ययन सितम्बर 2019 तक संचालित नहीं हो सका। इसके अतिरिक्त, पहले से स्थापित कैमरों की अपराधों की रोकथाम के लिए विशेषकर महिलाओं के विरूद्ध, प्रभावशीलता के संदर्भ में दिल्ली पुलिस द्वारा कोई प्रभावी मूल्यांकन का अध्ययन नहीं किया गया है।

इस प्रकार, निगरानी की प्रभावकारिता पर किसी भी ठोस अध्ययन या मौजूदा कैमरों के अपराध रोकने के संदर्भ में प्रभावी मूल्याकंन की अनुपस्थिति में, दिल्ली पुलिस को भारी निगरानी केंद्रित परियोजना की विशेष रूप से समीक्षा करने की आवश्यकता है। अन्य मेट्रो शहरों के परियोजना प्रस्तावों में निगरानी प्रणाली, गश्ती वाहन, रोड लाइटिंग, आपातकालीन कॉल्स बॉक्स, सोशल मीडिया दुरूपयोग ट्रैकिंग, कानूनी सहायता, व्यवहार परिवर्तन अभियान, लिंग संवेदीकरण, प्रभाव आकलन आदि ज्यादा व्यापक थे।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि कई गैर तकनीकी/समुदायिक पहल भी पुलिस के द्वारा की जा रही थी। आगे जवाब में कहा कि परियोजना

[61] बलात्कार के आरोपियों के मनोविश्लेषण और बलात्कार के कारणों का समाजशास्त्रीय अध्ययन।

क्रियान्वयन के लिए सर्वेक्षण प्रारम्भ करने के लिए कार्य आदेश सितम्बर 2019 में, सेंटर फॉर डेवलपमेंट ऑफ एडवांस्ड कम्प्यूटिंग (सी-डेक), पुणे को दिया गया था। सी-डेक पुणे के द्वारा मई 2020 में विस्तृत परियोजना क्रियान्वयन योजना प्रस्तुत किया गया, जो जून 2020 तक तकनीकी समिति के द्वारा विचारधीन है।

दिल्ली पुलिस इन पहलुओं के तीसरे पक्ष के मूल्यांकन को चालू करने पर विचार कर सकती है ताकि निगरानी आधारित पुलिसिंग की प्रभावकारिता/ प्रभाव मूल्यांकन का पता लगाया जा सके।

9.2.4 क्राइम मैपिंग, एनालिटिक्स और प्रेडिक्टिव सिस्टम (सीएमएपीएस)

दिल्ली पुलिस और इंडियन स्पेस रिसर्च ओर्गनाईजेशन-एडवांस्ड डाटा प्रोसेसिंग रिसर्च इंस्टीटयूट (इसरो-एड्रिन) ने सीएमएपीएस, जोकि दिल्ली पुलिस मुख्यालय में स्थापित एक वेब-आधारित ऐप्लिकेशन और दिल्ली के सभी पुलिस स्टेशनों और जिलों से एक ब्राउज़र के माध्यम से पहुंचाया जा सकता था, को विकसित करने के लिए एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए थे (दिसंबर 2015)। इसकी मुख्य रूप से पुलिस के लिए एक निर्णय समर्थन प्रणाली के रूप में कल्पना की गई थी। सीएमएपीएस का मुख्य कार्य अपराध के प्रकारों का स्थानिक रूप से मानचित्रण करना, विभिन्न मापदंडों (क्षेत्र, आवृत्ति, अपराध के प्रकार आदि) के आधार पर अपराध से संबंधित डाटा का विश्लेषण करना था, ताकि अपराधिक व्यवहार में बेहतर अंतर्दृष्टि प्राप्त हो सके जो इसे नियंत्रित करने में मदद करता है।

एड्रिन, ऐप्लिकेशन, विश्लेषणात्मक उपकरणों और तकनीकी विकास के लिए जिम्मेदार था, जबकि दिल्ली पुलिस सिस्टम के लिए हार्डवेयर, बुनियादी ढांचे, योग्यता वृद्धि लागत और डाटा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार थी। यह परियोजना दिसंबर 2018 तक चार चरणों में विशेषताओं के बढ़ते स्तर के साथ पूरी होनी थी, जैसे कि क्राइम एनालिटिक्स मॉड्यूल, सिक्योरिटी मॉड्यूल (लक्षित खतरे की रेटिंग, स्थिति डाटाबेस निर्माण), न्यूज मॉड्यूल (जियो टैगिंग, क्लस्टरिंग) और सोशल मीडिया और साईटरिप्स (सोशल नेटवर्क विश्लेषण, पाठ टिप्पणी)। हालांकि, लेखापरीक्षा में पाया गया कि सीएमएपीएस बड़े पैमाने पर केवल पीए-100 से डाटा प्राप्त करता है और सीसीटीएनएस के साथ पूर्ण एकीकरण अभी तक प्राप्त नहीं किया गया था (सितंबर 2019 तक), जो उपलब्ध डाटा के व्यापक प्रोफ़ाइल के बेहतर उपयोगिता को सक्षम कर सकता था। इसके अलावा, सुरक्षा मॉड्यूल, खुले स्रोत सामग्री विश्लेषण (समाचार और सोशल मीडिया से), आदि जैसी उन्नत सुविधाओं को लागू नहीं किया गया है।

इस बीच, दिल्ली पुलिस और एड्रिन ने जनवरी 2018 तक लागू होने वाली कुछ अपराधिक विशेषताओं जैसे अपराधिक रूपरेखा और विश्लेषण, मोबाइल आधारित सीएमएपीएस आदि पर विचार किया (नवंबर 2017)। हालांकि, इस संबंध में कोई प्रगति नहीं हुई और उपलब्ध रिकॉर्ड के अनुसार मार्च 2018 के बाद दिल्ली पुलिस ने एड्रिन के साथ कोई पत्रव्यवहार नहीं किया।

मुख्य हितधारकों अर्थात निर्णय लेने के लिए जिम्मेदार अधिकारियों के बीच योग्यता वृद्धि के संबंध में, दिल्ली पुलिस ने कॉन्स्टेबल्स और हेड कॉन्स्टेबल्स के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम की व्यवस्था करने के लिए सी-डेक से मांग की (मार्च 2018)। हालांकि, कॉन्स्टेबल्स और हेड कॉन्स्टेबल्स को प्रशिक्षण में औचित्य का अभाव है क्योंकि सीएमएपीएस को तैनाती में बदलावों को प्रभावी बनाने में मदद करने के लिए, सक्रिय पुलिसिंग से सामुदायिक पुलिसिंग के लिए पुनर्संरचना, कार्रवाई योग्य बुद्धिमत्ता इत्यादि उत्पन्न करने में, वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा उपयोग उचित होता एवं सीएमएपीएस हेतु निचले स्तर को प्रशिक्षण प्रभावी नहीं हो सकता है। इसके अलावा , इस परियोजना में प्रौद्योगिकी की सराहना की कमी भी स्पष्ट थी, क्योंकि सभी चार चरणों को 12 महीनों के भीतर पूरा करने का अनुमान लगाया गया था, जबकि शेष समय समझौता ज्ञापन को अन्तिम रूप देने, समस्या निर्माण आदि के लिए आवंटित किया गया था।

अतः आईटी परियोजनाएँ सुनियोजित नहीं थी क्योंकि प्रतिबद्ध समय सीमा अवास्तविक थी जैसा कि सेफ एंड सिक्योर दिल्ली परियोजना में देखा गया एवं अपर्याप्त रूप से निगरानी की गई जैसा कि सीएमएपीएस में देखा गया जो शुरूआती स्तर के पश्चात कम रूचि का साक्षी था।

दिल्ली पुलिस को आईटी परियोजनाओं को एक क्रमबद्ध तरीके एवं उपयोगकर्ता इकाई से सीखने एवं फीडबैक हेतु उचित समय तथा पर्याप्त अन्तराल के साथ लागू करना चाहिए।

9.3 नागरिक-केंद्रित सेवा वितरण ऐप्लिकेशन

9.3.1 हिम्मत / हिम्मत प्लस ऐप

हिम्मत (बाद में हिम्मत प्लस में अपग्रेड किया गया) दिल्ली पुलिस का एक महिला सुरक्षा केंद्रित मोबाइल ऐप्लिकेशन है, जो आपातकालीन कॉल्स करने वाले के स्थान निर्देशांक के साथ पुलिस कंट्रोल रूम को एसओएस भेजने की कार्यक्षमता प्रदान करता है। दिल्ली पुलिस ने हिम्मत ऐप को शुरू में जनवरी 2015 में लॉन्च किया था। ऐप डेवलपमेंट लागत ₹45 लाख थी और ₹4.5 लाख तीन साल के लिए एएमसी (एनुअल मेंटेनेंस कॉन्ट्रैक्ट) पर खर्च किए गए थे। हिम्मत ऐप को

बाद में फरवरी 2018 में हिम्मत प्लस के साथ बदल दिया गया। हिम्मत प्लस के विकास की लागत ₹18.5 लाख थी और वार्षिक एएमसी लागत ₹2.77 लाख (कर अतिरिक्त) है। इस प्रकार, हिम्मत/ हिम्मत प्लस ऐप के लिए विकास और एएमसी पर कुल खर्च ₹83.5 लाख (अगस्त 2019 तक) था। लेखापरीक्षा ने ऐप्लिकेशन के विकास, अधिग्रहण और प्रचार से संबंधित निम्नलिखित मुद्दों का अवलोकन किया:

हिम्मत और हिम्मत प्लस मोबाइल ऐप्स का विकास

- वैचारिक रूप से, एक ऐप्लिकेशन का विकास प्रयोगकर्ता की आवश्यकताओं के आधार पर करना चाहिए और भावी फर्मों से प्रस्तावों की माँग करनी चाहिए। अभिलेखों के अनुसार, प्रयोगकर्ता की आवश्यकताएँ विस्तारपूर्वक वर्णित थी और फाईल नोटिंग कहती है कि बाजार सर्वेक्षण के पश्चात, मात्र 'स्मार्टकलाऊड इनफोटेक' (फर्म) आवश्यकता पूर्ण करती पाई गई थी जिसके अनुसार, हिम्मत ऐप की खरीद (दिसम्बर 2014) "स्मार्ट कलाऊड इनफोटेक" (फर्म) से बिना कोटेशन लिए और बिना किसी अन्य भावी फर्मों से प्रस्ताव लिए, नामाँकन के आधार पर माँग की गई।
- इसके अलावा, पुलिस मुख्यालय ने कुछ विषय के संबंध में, जैसे लागत, सोल्यूशन की मालिकाना प्रकृति और फर्म के द्वारा कार्यान्वयन का अनुभव, कुछ प्रश्न उठाये। हालांकि संबंधित इकाई, (ओप्स एवं संचार) ने प्रश्नों के जवाब फर्म (स्मार्ट कलाउड इनफोटेक) से लिए और फर्म से प्राप्त जवाब पुलिस मुख्यालय को अग्रेषित किये।
- यद्यपि दिल्ली मुख्यतः हिन्दी भाषी क्षेत्र है, हिम्मत ऐप केवल अंग्रेजी में प्रक्षेपित हुआ था, और इसको द्विभाषिक (हिन्दी व अंग्रेजी) दो वर्ष से ज्यादा के पश्चात अर्थात अप्रैल 2017 में बनाया गया। यह गृह मंत्रालय की संसदीय समिति के आदेश पर हुआ था, जो कि उल्लेखित करता है (मार्च 2017) कि हिन्दी भाषा का अभाव कम डाउनलोड के लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- बाद में, हिम्मत प्लस ऐप (फरवरी 2018) हिम्मत ऐप के बजाय एक नए ऐप्लिकेशन के रूप में प्रक्षेपित हुआ था। इस संबंध में, उपलब्ध कराए गए अभिलेखों के अनुसार, हिम्मत ऐप का उन्नयन होना चाहिए या एक पूर्णतः नया ऐप्लिकेशन आवश्यक था इस संदर्भ में कोई विमर्श नहीं हुआ। वहाँ पूरी संभवना थी कि मौजूदा हिम्मत ऐप प्रयोगकर्ता हिम्मत प्लस ऐप पर नहीं पहुँच सके।

- दिल्ली पुलिस ने, अपने जवाब (जून 2020) में उल्लेख किया कि हिम्मत ऐप्लिकेशन को अन्तिम रूप देने से पहले, टेक महिन्द्रा, सी-डेक इत्यादि के द्वारा ऐप्स का तुलनात्मक मूल्यांकन किया गया था। हालांकि, सहायक दस्तावेज लेखापरीक्षा को नहीं भेजे गये। इस ऐप को लगाने से पूर्व, भारत के विभिन्न भागों में स्थानीय पुलिस के सहयोग से, फील्ड परीक्षण प्रतिवेदन बनाने का एक वर्णन भी किया जा चुका है। हालांकि, फील्ड परीक्षण प्रतिवेदन लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराये गये थे।

- दिल्ली पुलिस ने स्वतः ऐप्लिकेशन के लिए लागत की खोज नहीं की और बल्कि फर्म द्वारा प्रस्तावित नमूना लागत (शून्य आधारित लागत और ₹1.5 लाख प्रतिकंसोल) अर्थात 30 कंसोल के लिए ₹45 लाख स्वीकार किया।

– इसके अलावा, आवश्यक कंसोलों की पक्की संख्या का आंकलन किया जाना चाहिए था क्योंकि नमूना लागत कंसोल की संख्या पर आधारित थी। हालांकि, रिकॉर्ड 30 कंसोलों की आवश्यकता पर पहुचने के आकलन को इंगित नहीं करता। इसके बावजूद कि उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए 30 कंसोल न्यूनतम होने की आवश्यकता पर गृह मंत्रालय की स्वीकृति सशर्त थी, यह तथ्य अभिलेखों में उपलब्ध नहीं थे। आश्चर्यजनक रूप से, हिम्मत हेल्पलाईऩ पर कॉल्स की मात्रा दो से ज्यादा कंसोल को न्यायसंगत नहीं करता था। यह दर्शाता है कि कंसोलों की आवश्यकता का आकलन उचित रूप से नहीं हुआ था और भारी रूप से विकासक की सलाह पर आधारित था।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि 30 कंसोल्स में 10 कॉल्स टेकर्स और 20 प्रेषक जो पीसीआर वैन भेजते है महिला हेल्प लाईन हेतु चिन्हीत हैं। कॉल टेकर्स पीए-100 प्रणाली द्वारा चालान जेनेरेट किया करते थे। जवाब संतोषजनक नहीं है क्योंकि 20 प्रेषक तैनाती पर कंसोल्स का किफायत से प्रयोग नहीं हुआ था जैसा कि चालानों की स्थिति "खुली" बची हुई दर्शाती है (हिम्मत ऐप के प्रेषक कंसोल पर अन्तिम कार्यवाही नहीं की गई)।

– प्रतिष्ठापित हिम्मत प्लस ऐप की "नियम व शर्तों" के अनुसार कहा गया है कि अंतनिर्हित सोफ्टवेयर कोड दिल्ली पुलिस के स्वामित्व में है। हालांकि, लेखापरीक्षा में पाया गया कि फर्म द्वारा दिल्ली पुलिस को लाइसेंस या कोड उपलब्ध नहीं कराया गया।

– लेखापरीक्षा द्वारा सत्यापित हुआ कि फर्म के द्वारा वर्णित विशेषताओं वाले विस्तृत परीयोजना प्रस्ताव में "पुलिस कर्मियों के लिए जोखिम क्षेत्र की पहचान, जनसांखिकीय हेतु विश्लेषणात्मक", "कर्मी ऐप और पेट्रोल वाहन ऐप" जैसी विशेषताएं वर्णित थी जो कभी भी उपलब्ध नहीं कराई गईं।

- दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि इन कार्यात्मकताओं को प्रदान नहीं करने में शामिल राशि जानने हेतु मामले को फर्मों के साथ उठाया गया है और उचित मूल्य को फर्मों से वसूल किया जाएगा। उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि दिल्ली पुलिस को स्वतंत्र रूप से इन कार्यात्मकताओं के विकास पर खर्च होने वाली कीमत का आकलन करना चाहिए।

- इस ऐप की सुरक्षा लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों के अनुसार, कुछ दोषपूर्णता अंकित हुई जैसे; अनएनक्रिप्टिड भंडारण जोकि डाटा की थेफ्ट का कारण हो सकता है, अपर्याप्त परिवहन लेयर सुरक्षा जिससे अनएनक्रिप्टिड चैनल पर पैकेट स्नीफिंग का खतरा बना रहता है, एस-क्यू-एल अन्तःक्षेपण का खतरा, क्लीपबोर्ड की दोषपूर्णता इत्यादि। हालांकि, ये पर्याप्त औचित्य के बिना एक व्यवसायिक अपवाद के रूप में उल्लेखित किये जा रहे थे।

- दिल्ली पुलिस सुनिश्चित करे कि दोष शीघ्र सुलझाएँ जाए क्योंकि हिम्मत ऐप मोबाईल फोन द्वारा रिकार्ड विडियो को भी सम्मिलित करता है, जोकि लीकेज के मामलों में निजता का मुद्दा बन सकता है।

दिल्ली पुलिस ने जवाब (जून 2020) दिया कि, वहाँ एनक्रिपशन की आवश्यकता नहीं थी क्योंकि 2017 के पश्चात आँकडे एनआईसी सर्वर स्थानान्तरित हुए थे। हालांकि, एनक्रिपशन की आवश्यकता विक्रेता के साथ चर्चा में चल रही थी और यदि आवश्यक होगी तो लागू की जाएगी। यद्यपि एनक्रिपशन का मुद्दा विक्रेता के साथ उठाया जा रहा है, जवाब संतोषजनक नहीं है क्योंकि एनआईसी सर्वर पर आँकडों का स्थानान्तरण सभी सुरक्षा विषयों को हल नहीं करता। लेखापरीक्षा की राय में, अन्य सुरक्षा विज्ञप्तियों जैसेकि परिवहन लेयर सुरक्षा अतिशीघ्र संस्थापित की जानी चाहिए थी।

ऐप्लिकेशन का अधिष्ठापन और प्रयोग

- हिम्मत ऐप के लिए कुल 1.01 लाख अधिष्ठापन और हिम्मत प्लस ऐप के लिए 0.65 लाख अधिष्ठापन (मई 2019 तक) अर्थात मई 2019 तक कुल 1.66 लाख गुगल एण्ड्राईड प्लेटफार्म पर थे। हालांकि इसी अवधि के दौरान 1.32 लाख अधिष्ठापनों को हटाया भी था। यह इंगित करता है कि कमजोर प्रयोगकर्ता अवरोधन के रूप में 80 *प्रतिशत* प्रयोगकर्ता ऐप के अधिष्ठापन के पश्चात अपने मोबाईल फोन से ऐप हटा चुके थे।

- इसके आगे, 0.34 लाख शेष प्रयोगकर्ताओं में से केवल 16,557 प्रयोगकर्ताओं ने पिछले 30 दिनों में कम से कम एक बार इस ऐप को खोला था (16 मई 2019 तक)।

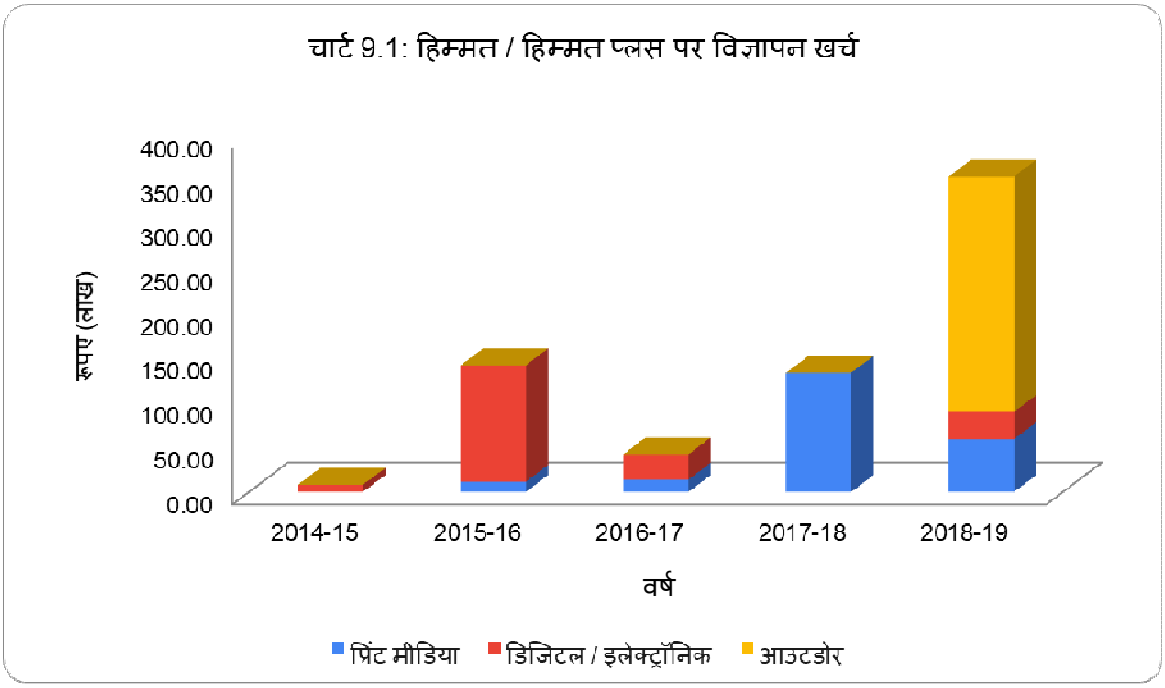
- हिम्मत प्लस ऐप में राईड शेयरिंग फीचर के संबंध में, यह उल्लेकनीय है कि टैक्सी में क्यूआर कोड की स्कैनिंग पर, टैक्सी चालक और टैक्सी का ब्यौरा दिल्ली पुलिस के साथ शेयर होता है और प्रयोगकर्ताओं आपात मामलों में एसओएस बटन दबा सकता है। हालांकि, क्यूआर कोड केवल काली एवं पीली टैक्सियों, हवाई अड्डे की कैब में अधिष्ठापित है और कैब ऐग्रीगेटर्स (ओला, उबर इत्यादि) को शामिल नहीं करता।
- मई 2019 तक, मात्र 4303 चालक हिम्मत क्यूआर कोड के साथ पंजीकृत थे। अतः कैब ऐग्रीगेटर्स में क्यूआर कोड की अनुपस्थिति इसमें पूरी कार्य क्षमता को अधूरा प्रदर्शित करता है और प्रयोगकर्ताओं के द्वारा इस कार्य के कमतर प्रयोग को इंगित करता है (मई 2019 तक प्रयोगकर्ताओं द्वारा 3393 क्यूआर कोड स्कैन किये गये)।
- जनवरी 2015 में हिम्मत ऐप के शुरूआत से लेकर मई 2019 तक, 442 अभियोज्य कॉल्स हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप के एसओएस फीचर्स से जनित हुए थे, और कुल नौ एफआईआर पंजीकृत हुए।

  दिल्ली पुलिस के जवाब (जून 2020) के अनुसार अभियोज्य कॉल्स की संख्या और एफआईआर की वृद्धि क्रमशः 827 और 10 हो चुकी थी। अभियोज्य कॉल्स की संख्या के खिलाप 01 जनवरी 2015 से 15 जून 2020 की समान अवधि के दौरान महिलाओं के विरूद्ध रिपोर्टिड 75032[62] अपराधों को देखा जाए तो एक निराशाजनक तस्वीर प्रस्तुत करता है।

हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप्लिकेशन का प्रचार

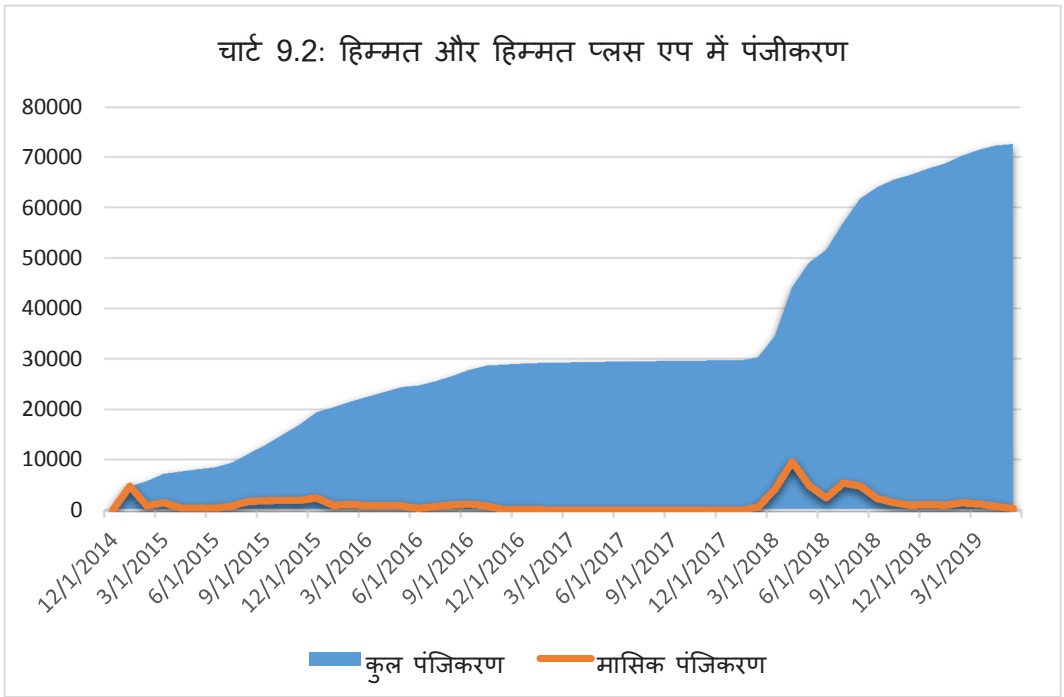
पिछले पाँच वर्षों के दौरान 2014-15 से 2018-19 तक (चार्ट 9.1), दिल्ली पुलिस का, हिम्मत और हिम्मत प्लस के विज्ञापनों पर (प्रिंट, इलेक्ट्रोनिक और आउट-डोर) कुल खर्च ₹6.82 करोड़ हुआ था। हालांकि, ऐसे अक्रामक प्रचार के बावजूद, हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप के प्रक्षेपण के सिवाय प्रयोगकर्ता/वृहत अंगीकरण में कोई खास बढोतरी नहीं देखी गई।

[62] दिल्ली पुलिस वेबसाईट पर आँकडों के अनुसार



स्त्रोतः दिल्ली पुलिस के द्वारा उपलब्ध सूचना

दिसम्बर 2014 से मार्च 2019 के दौरान हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप में पंजीकरण का पैटर्न चार्ट 9.2 में चित्रित है।



स्त्रोतः दिल्ली पुलिस के द्वारा उपलब्ध सूचना

चार्ट 9.2 से स्पष्ट होता है कि हिम्मत ऐप (जनवरी 2015) और हिम्मत प्लस ऐप (फरवरी 2018) के प्रक्षेपण पर उपयोगकर्ता पंजीकरण दर तेजी से बढ़ा था, तथा 2015-16 और 2018-19 में विज्ञापन लागत में तेजी से बढौतरी ने एक

दीर्घकालीक प्रभाव नहीं डाला, जबकि 2016-17 और 2017-18 में इन विज्ञापनों का अल्पतम प्रभाव हुआ।

अन्य राज्यों द्वारा समान ऐप के साथ तुलना

हिम्मत ऐप्लिकेशन, इसकी विशेषताएँ, प्रयोगकर्ता अंगीकरण और प्रासंगिक लागत की तुलना हरियाणा, बैंगलोर और महाराष्ट्र में विभिन्न राज्य पुलिस विभाग द्वारा प्रक्षेपित इसके समतुल्य ऐप्स के साथ की गई।

	दिल्ली पुलिस (हिम्मत/हिम्मत प्लस)	**बैंगलोर पुलिस (सुरक्षा)**	**महाराष्ट्र पुलिस (प्रतिसाद)**	**हरियाणा पुलिस (दुर्गा शक्ति)**
प्रक्षेपण	जनवरी 2015	अप्रैल 2017	जनवरी 2016	जुलाई 2018
विकास लागत + एएमसी	₹83.5 लाख	ला. न.	शून्य (सीएसआर पहल)	₹0.50 लाख
अधिष्ठापन (मई 2019 तक)	₹1.66 लाख	₹1.03 लाख	₹1.50 लाख	₹1.33 लाख
वर्तमान प्रयोगकर्ता (मई 2019)	33000	50482	84000	34000
विज्ञापन लागत	₹6.82 करोड़	₹0.98 लाख	शून्य	₹8.8 लाख
अभियोज्य कॉल्स (मई 2021 तक)	442	4885	शून्य	852

यह पाया गया कि अन्य राज्यों के व्यक्तिगत सुरक्षा ऐप्लिकेशन्स में ज्यादा संख्या में अधिष्ठापन और अभियोज्य कॉल्स थे, ज्यादा अनुकूल प्रयोगकर्ता अन्तरापृष्ठ, और सामाजिक संचार माध्यम के वृहद प्रयोग के कारण प्रचार पर लगभग नगण्य व्यय था।

दिल्ली पुलिस पिछले चार वर्षों में प्रचार पर परंपरागत संचार माध्यमों (इलेक्ट्रानिक, आउटडोर, न्यूज पेपर) पर करीब सात करोड़ रूपये खर्च कर चुकी है, जोकि ऐप अधिष्ठापन और प्रयोग के संबंध में अनुपातिक लाभ में रूपांतरित नहीं हुआ।

यह कमजोर अवरोधन दर (लगभग 80 *प्रतिशत* प्रयोगकर्ताओं के द्वारा ऐप के अधिष्ठापन को हटाना), प्राप्त अभियोज्य कॉल्स (एसओएस सचेतक) की अत्यअल्प संख्या और दिल्ली पुलिस को प्रति ग्राहक अर्जन की उच्च लागत ₹2320[63] को प्रकट करता है। तथ्यों से यह भी प्रकट होता है कि जनवरी 2015 -

[63] प्रति प्रयोगकर्ता लागत = कुल लगात/कुल प्रयोगकर्ताओं की संख्या; कुल लागत = ₹6.82 करोड़ (विज्ञापन)+ ₹0.835 करोड़ (विकास + एएमसी); प्रयोगकर्ताओं की संख्या = 33,000

जून 2020 की अवधि के दौरान 75,032 अपराध महिलाओं के विरूद्ध रिपोर्ट हुए थे परन्तु मात्र 827 एसओएस अलर्ट ऐप से प्राप्त हुए थे।

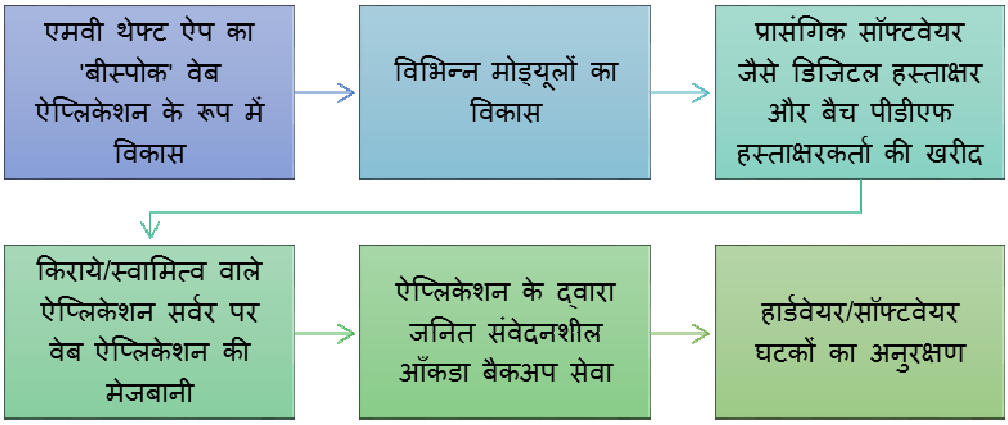
दिल्ली पुलिस को जाँच करनी चाहिए कि हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप के विकास औऱ प्रचार पर करोडों रूपयों खर्च होने के बावजूद अभिष्ट लाभ प्राप्त नहीं हुआ।

9.3.2 एमवी थेफ्ट ऐप (मोटर वाहन थेफ्ट ऐप्लिकेशन)

दिल्ली पुलिस द्वारा इस ऐप्लिकेशन (वेब और मोबाईल) को मोटर वाहन थेफ्ट की ई-एफआईआर के समस्या रहित पंजीकरण, स्वचालित जाँच पड़ताल और सक्षम ई-कोर्ट हेतु अन्तिम प्रतिवेदनों की इलेक्ट्रोनिक जनित और प्रसारण की ऑनलाईन स्वीकार्यता के लिए विकसित किया गया। एफआईआर सृजन के 24 घण्टे के भीतर, जाँच अधिकारी नियुक्त होता है, जो बाद में शिकायतकर्ता से संपर्क करता है और जाँच संचालित करता है। यह ऐप्लिकेशन मुद्रणीय डिजीटली हस्ताक्षरित "अनट्रेस्ड रिपोर्ट" शिकायतकर्ता को बीमा दावे की प्रक्रिया हेतु प्रदान करता है। लेखापरीक्षा में एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन के विकास और कार्यात्मकता के संबंध में ब्यौरेवार ऐप्लिकेशन्स आगे पैराग्राफ में है।

एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन का विकास

एमवी थेफ्ट वेब ऐप्लिकेशन का विकास सितम्बर 2014 में शुरू हुआ था। सम्पूर्ण प्रक्रिया को निम्नानुसार खंडित किया जा सकता हैः



लेखापरीक्षा में उपरोक्त कार्यों के आवंटन में निम्नलिखित अनियमितताएं पाई गई:

– एक सुसंगत वेब ऐप्लिकेशन विकास के लिए, यह वाँछनीय है कि सॉफटवेयर के लिए सभी कार्यशील माडयूल की पहचान शुरू-शुरू में, अभिकरण/बोली लगाने वाले द्वारा की जाए, और मूल्य निविदा पूरे पैकेज माडयूल के लिए (क्रमबद्ध सामयिकता के साथ, यदि आवश्यक हो) तयशुदा हो। यह परेशानी

मुक्त क्रियान्वयन के लिए वांछित है और उचित मूल्य भी प्रकट करेगा। इसके विपरीत, यह पाया कि एक एकल वेब ऐप्लिकेशन के छः अलग-अलग घटको के लिए असंबंधित निविदाएं आमंत्रित की गई थी। हालांकि, सभी निविदाएं अन्ततः एक ही फर्म (मैसर्स पीसी सोल्यूसन्स) को दी गई थी।

- दिल्ली पुलिस ने एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन के विकास (एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन पैकेज के सबसे महत्वपूर्ण घटक) के लिए निविदाएँ आमंत्रित की (सितम्बर 2014) और प्राप्त तीन निविदाओं में से, न्यूनतम बोलीदाता अर्थात मैसर्स पीसी सोल्यूशन्स को ₹1.98 लाख की लागत पर काम दिया गया था (जनवरी 2015)।
- दिल्ली पुलिस ने ऐप्लिकेशन के डीओ (ड्यूटी ऑफिसर) माडयूल के विकास के लिए 30 अक्तूबर 2014 को निविदाएं आमंत्रित की जबकि सबसे महत्वपूर्ण घटक के विकास का कार्य शुरू ही नहीं किया गया था।
- आगे, तीन माडयूलो के विकास जैसे आईओ (जाँच अधिकारी) माडयूल, कोर्ट माडयूल और एमआईएस माडयूल के लिए निविदाएं समान तिथि (14 मार्च 2015) पर आमंत्रित की थी और समान तिथि (31 मार्च 2015) को मैसर्स पीसी सोल्यूशन्स को दी गई। यह उल्लेखनीय है कि दिल्ली पुलिस एक ही तिथि पर सभी तीनों माडयूलो के कार्य की पूर्णता स्वयं सत्यापित कर चुका था, जोकि संभव नहीं था।

तालिका 9.1: एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन और इसके माडयूलो का विवरण

विस्तृत ब्यौरा	टेंडर्स/कोट्स आमंत्रण की तिथि	किस को दिया	देने की तिथि	देने की राशि	लागू होने की तिथि
एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन	29.09.2014	मैसर्स पीसीएस	27.01.2015	₹1.98 लाख	10.03.2015
डीओ माडयूल	30.10.2014	मैसर्स पीसीएस	27.01.2015	₹1.99 लाख	10.03.2015
आईओ माडयूल	14.03.2015	मैसर्स पीसीएस	31.03.2015	₹1.99 लाख	31.03.2015
कोर्ट माडयूल	14.03.2015	मैसर्स पीसीएस	31.03.2015	₹1.99 लाख	31.03.2015
एमआईएस माडयूल	14.03.2015	मैसर्स पीसीएस	31.03.2015	₹1.99 लाख	31.03.2015
एसटीए माडयूल	जून 2016	मैसर्स पीसीएस	26.07.2016	₹0.99 लाख	26.08.2016

स्रोतः ओप्स एवं कोम यूनिट, दिल्ली पुलिस के रिकॉर्ड से अनुपालन

- दिल्ली पुलिस एमवी थेफ्ट ऐप के लिए दो डिजीटल हस्ताक्षर और पीडीएफ हस्ताक्षर सॉफ्टवेयर खरीद चुका था (नवम्बर 2014)। लेखापरीक्षा में पाया गया कि डिजीटल हस्ताक्षर और पीडीएफ हस्ताक्षर सॉफ्टवेयर मेसर्स पीसी सोल्यूशन्स को 28 नवंबर 2014 को, अर्थात 27 जनवरी 2015 को कार्य आदेश जारी करने के दो महिने पहले सौंपे गये थे।

– दिल्ली पुलिस, बाजार सर्वेक्षण के आधार पर, मैसर्स पीसी सोल्यूशन्स द्वारा ₹41,465 (कर अतिरिक्त) प्रति माह पर उपलब्ध किराए के सर्वर पर इस ऐप्लिकेशन की मेजबानी (नवम्बर 2014) कर रहा था। क्योंकि शुरूआती प्रस्ताव में किराए के सर्वर का उपयोग मात्र दो माह के लिए किया जाना था, दिल्ली पुलिस ने मात्र बाजार सर्वेक्षण, न्यूनतम दर की पहचान करने के लिए किया था। हालांकि, दिल्ली पुलिस ने 34 महीने (सितम्बर 2017 तक) संचयी लागत ₹14.10 लाख (कर अतिरिक्त) पर बिना उचित मूल्य टेंडर के सर्वर का प्रयोग किया। इसके अलावा, मेजबानी सेवा के लिए किराया लागत कम होने पर विचार करते हुए, पुनः समझौता बनाने हेतु कोई कोशिश नहीं की। इसी प्रकार, दिल्ली पुलिस ने अगस्त 2016 से अगस्त 2017 तक मैसर्स पीसी सोल्यूशन से बाजार सर्वेक्षण के आधार पर ₹6.29 लाख की कुल लागत पर क्लाऊड बैकअप सेवाएँ ली थी।

उपरोक्त अभियुक्तियाँ ऐप विकास के लिए नियोजन की प्रक्रिया में एक अनियमितता और उचित मूल्य की खोज को समर्थ बनाने हेतु आमंत्रित निविदाओं के प्रक्रिया के उल्लंघन की ओर इंगित करती हैं। अन्ततः एमवी थेफ्ट से संबंधित सभी 13 कार्य मैसर्स पीसी सोल्यूशन को ₹44.50 लाख की संचित राशि पर असंबंधी निविदाओं द्वारा दिये गये।

एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन के कार्य

– एमवी थेफ्ट के लिए मोबाईल ऐप्लिकेशन अप्रैल 2015 से मई 2017 तक कार्यशील रहे, जिसके बाद ये ऐप्लिकेशन गुगल-प्ले स्टोर से एंड यूजर लाइसेंस एग्रीमेंट के गैर-अनुपालना के कारण हटा दी गई और तब से पुनः बहाल नहीं हुई थी। अतः मई 2017 से मात्र एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन का वेब संस्करण उपलब्ध था।

– वेबसाईट एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन वेबसाईट, एचटीटीपीएस प्रोटोकॉल्स की गैर मोजूदगी में वेब क्लाईंटस और सर्वर के बीच संचार के लिए सुरक्षित नहीं था। अतः, किसी ट्रांस्पोर्ट लेयर एनक्रिपशन सेवा (टीएलएस/एसएसएल) का प्रयोग वांछित है जोकि वैबसाईट की प्रमाणिकता और संचार के एनक्रिपशन सुनिशिचित करता हो।

  दिल्ली पुलिस, ने अपने जवाब (जून 2020) में कहा कि एसएसएल प्रमाणपत्र खरीदे व लागू किये जा चुके है। हालांकि लेखापरीक्षा ने सत्यापित किया (जुलाई 2020) कि एसएसएल प्रमाणपत्र एमवी थेफ्ट ऐप के लिए अभी तक उपलब्ध नहीं थे।

- ऐप्लिकेशन के आँकडों के विश्लेषण पर, एक ही वाहन की थेफ्ट के विरूद्ध विविध एफआईआर पंजीकृत पाई गई। ऐप्लिकेशन को समान पंजीकरण संख्या वाले वाहनों के विरूद्ध विविध एफआईआर के पंजीकरण को स्वीकार नहीं करना चाहिए। क्योंकि इसका परिणाम न सिर्फ थेफ्ट के मामलों में अतिशयोक्तिपूर्ण कथन, बल्कि साधनों की बर्बादी भी होती है। लेखापरीक्षा में, सात पृथक प्रविष्टियों के साथ समरूप एफआईआर भी पाई गई, जिसके कारण निर्धारित नहीं किये जा सके।
- आँकडों की पुष्टीकरण जाँच भी कमजोर थी जब वैब ऐप्लिकेशन पर एफआईआर पंजीकरण के लिए ऑनलाईन फार्म भरे जा रहे थे अर्थात "नाम" में विशेष लिपि स्वीकार्य थी, जन्म तिथि हेतु कोई सीमा निर्धारित नहीं की गई थी और भविष्य की तिथि भी स्वीकार हो रही थी, इत्यादि। पुष्टीकरण जाँच की कमी ऐप्लिकेशन के आँकडों की गुणवता और अन्य जुड़ी हुई प्रणालियों पर प्रतिकूल प्रभाव डालती है और अभियोज्य सूचना सृजन के लिये इसकी उपयोगिता सीमित करती है।

  दिल्ली पुलिस के जवाब (जनवरी 2020) में उल्लिखित है कि आँकडों के पुष्टीकरण संबंधी कमियाँ नोट की जा चुकी है और ऐप्लिकेशन में सुधार किये जा रहे हैं।

9.3.3 अन्य ऐप्लिकेशन

हिम्मत/हिम्मत प्लस ऐप और एमवी थेफ्ट ऐप्लिकेशन के अलावा, दिल्ली पुलिस के निम्न पाँच वैब ऐप्लिकेशन्स से संबंधित अभिलेखों की लेखापरीक्षा के दौरान जाँच की गई

ऐप्लिकेशन	**विवरण**
सम्पति थेफ्ट ऐप	कुछ सम्पति की केवल थेफ्ट में शामिल मामलों के लिए ई एफआईआर के समस्या रहित पंजीकरण की सुनिश्चितता हेतु
गुम रिपोर्ट ऐप	किसी खोये/गुम मदों (दस्तावेज, क्रेडिट कार्ड इत्यादि) के बिना पुलिस स्टेशन जाने की जरूरत की रिपोर्टिंग को संभव बनाना, और एक मुद्रणीय डिजीटली हस्ताक्षरित रिपोर्ट तुरन्त शिकायतकर्ता को भेजना
पाई गई मदों की ऐप	"लॉस्ट रिपोर्ट" ऐप्लिकेशन में खोये/गुम हुई मदों के बारे में अपडेट लेने हेतु, और किसी व्यक्ति के द्वारा पाये कुछ मदों/दस्तावेजों के लिये रिपोर्टिंग
पुलिस क्लीयरेंस प्रमाणपत्र ऐप	एक व्यक्ति द्वारा जब निजी क्षेत्र में रोजगार और उत्प्रवास उद्देश्य के लिए आवेदन करते समय पीसीसी के लिये आवेदन
चरित्र सत्यापन रिपोर्ट ऐप	रोजगारदाता[64] के लिए अपने कर्मचारियों के चरित्र और पूर्वचरित के सत्यापन हेतु ऑनलाईन ऐप्लिकेशन को सक्षम बनाना

[64] निजी रोजगारदाताओं के लिए भुगतान के आधार पर

लेखापरीक्षा में वैब ऐप्लिकेशन्स के संचालन और विकास में निम्नलिखित कमियाँ पाई गई:-

- यह पाया कि एमवी थेफ्ट ऐप, सम्पति थेफ्ट ऐप और गुम रिपोर्ट ऐप समान रूप से दो चरणों में विकसित की गई थीं, यद्यपि दोनो चरणों की शुरूआत एक समय पर हुई थी और विकास कार्यों को टुकडों में बांटना न्यायसंगत नहीं था।
- एमवी थेफ्ट ऐप के समान, सभी पाँच वैब ऐप्लिकेशन में वैब क्लाईंटस और वेब सर्वर के बीच संचार सुरक्षित नहीं थे जोकि एचटीटीपीएस प्रोटोकॉल्स के अभाव की वजह से था। आँकडों की पुष्टीकरण जाँच भी कमजोर थी जब इन वैब ऐप्लिकेशन्स पर एफआईआर पंजीकरण के लिए ऑनलाईन फार्म भरे जा रहे थे।

  दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि एसएसएल प्रमाणपत्र लागू किये जा चुके है और आँकडों का पुष्टिकरण सही है। लेखापरीक्षा ने सत्यापन करने पर (जुलाई 2020) पाया कि एसएसएल प्रमाणपत्र सम्पत्ति थेफ्ट ऐप, पुलिस क्लीयरेंस प्रमाणपत्र ऐप और चरित्र सत्यापन रिपोर्ट पर उपलब्ध नहीं था। इसी प्रकार, आँकडें पुष्टिकरण के मुद्दे अभी भी ऐप्लिकेशन्स में थे (जुलाई 2020)।
- 'फाउंड' ऐप्लिकेशन कार्यरत नहीं थी जैसे कि उपयोगकर्ता के पंजीकरण के लिए आवश्यक ओटीपी मई-सितम्बर 2019 के दौरान बहुत प्रयास पर भी प्राप्त नहीं हुआ था।

  दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि ओटीपी यदि फोन न. के द्वारा प्राप्त न हो तो ई-मेल से प्राप्त हो सकता है। हालांकि, लेखापरीक्षा ने सत्यापित किया (जुलाई 2020) कि ओटीपी 'फाउंड' ऐप्लिकेशन के लिए नहीं प्राप्त किया जा सका इसके बजाय 'एरर पेज' प्रकट हुआ था।

9.4 एक व्यापक आईटी नीति की आवश्यकता

दिल्ली पुलिस के पास बिना किसी समर्पित स्टाफ के एक आईटी सैल और अस्थाई रूप से नियुक्त मुख्य तकनिकी अधिकारी है। आईटी सैल में 52 कर्मियों की संस्वीकृत संख्या के विरूद्ध मात्र 25 कर्मियों की तैनाती है। इसके अलावा, आईटी सैल कैडर आधुनिक आईटी प्रबन्धन की मांग के अनुसार संरचित नहीं है। दिशानिर्देशों को तैयार करने, केन्द्रीयकृत अनुमोदन प्रदान करना, तकनीकी विशेष विवरणों का निर्धारण, जैसे मुद्दों को संभालने के लिए एक आईटी नीति का अभाव समस्याओं को बढ़ाता है। सूचना तकनीक पर बढ़ती निर्भरता को देखते हुए, एक निरन्तर बढ़ते हुए संगठन के लिए एक आईटी परिप्रेक्ष्य/नीति वांछित है।

गत कुछ वर्षों में, सभी दिल्ली पुलिस इकाईयों द्वारा आईटी सम्पतियों के अर्जन में, जैसे कि कम्प्यूटर सहायक प्रेषण, वैब/मोबाईल ऐप्लिकेशन, निगरानी प्रणाली इत्यादि, तेजी आई है। इससे डाटा संचालित पुलिसिंग के अवसर के साथ-साथ खतरों (डाटा सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा), में भी वृद्धि हुई है। अतः कुछ मौजूदा मुद्दो को संबोधित करने के लिए एक व्यापक आईटी नीति की आवश्यकता है।

– **पर्याप्त रूप से कुशल कर्मियों की कमीः** दिल्ली पुलिस में आन्तरिक कुशलता स्तर पर आईटी कैडर गंभीर रूप से सीमित सशक्तिकरण के कारण कमजोर है। विक्रेता के द्वारा प्रशिक्षित कार्मिक (जैस पीए-100, सीसीटीएनएस के लिए) कौशल विकास बढाने में पर्याप्त रूप से सफल नहीं थे। इसके अलावा, स्टाफ की कार्यात्मक भूमिकाएँ तैनाती की इकाई के अनुसार बदलती रहती हैं।

  दिल्ली पुलिस को आईटी पेशेवरों की भर्ती और प्रणाली/नेटवर्क प्रशासन, मामूली अनुकूलन आदि के लिए विक्रेता/सलाहकार पर निर्भरता कम करने हेतु आन्तरिक प्रशिक्षित जनशक्ति को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है।

  दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि रैंक आधारित रिक्त पदों को उचित समय पर भर दिया जाएगा और पदों की पुनःसंरचना भी प्रगति में है। सरकार ने जवाब दिया (जुलाई 2020) कि दिल्ली पुलिस के पास आईटी प्रमुख/मुख्य तकनीकी अधिकारी का नियमित पद होना चाहिए जो आईटी आधारभूत संरचना की पूर्ण जानकारी और समझ रख सकता हो और आईटी सैल की कार्यात्मकता के अनुरूप आवश्यकताएँ आंकलित कर सके। इसके आगे कहा गया कि दिल्ली पुलिस के पास आईटी सैल को सुरक्षित रूप से, बाधा रहित और कुशलता से चलाने हेतु पर्याप्त तकनीकी और प्रशिक्षित जनशक्ति होनी चाहिए।

  लेखापरीक्षा का दृष्टिकोण है कि सरकार और दिल्ली पुलिस यह सुनिश्चित करने हेतु एक साथ जरूरी कदम उठाएं कि दिल्ली पुलिस कर्मियों की आईटी कुशलता बढ़े और दिल्ली पुलिस की आईटी प्रणाली कुशलता से चले।

– **आईटी सम्पति की प्रगति की नियमित निगरानीः** दिल्ली पुलिस की विभिन्न इकाईयाँ असंबंध तरीके से, परिभाषित समयरेखाओं तथा कार्यसमताओं की सहमति के बिना, प्रणालीगत अक्षमताओं[65] के सृजन से परियोजनाओं का

[65] उदाहरणः समर्पित आधारभूत संरचना के साथ पृथक वेब ऐप्लिकेशन, डाटा जोकि अंततः केन्द्रित प्रणाली (सीसीटीएन) पर स्थानान्तरित किए जाएंगे जरूरी नहीं है, जबकि वही चीज बाद की अवस्था पर स्थानान्तरित डाटा के लिए बिना आवश्यकता के सामान्य आधारभूत संरचना पर लागू किये जा सकते है।

संचालन कर रही हैं। अतः, विभिन्न प्रकार की आईटी परियोजनाओं के लिए परिभाषित एसओपी (स्टेन्ड्रड ओपरेटिंग प्रोसिजर) के साथ एक व्यापक आईटी नीति और प्रगति पर निगरानी हेतु एक केन्द्रीयकृत डैशबोर्ड और आईटी परियोजनाओं की कार्यान्वयन नीति वाँछनीय है।

दिल्ली पुलिस ने जवाब दिया (जून 2020) कि परियोजनाओं की निगरानी उपयोगकर्ता इकाई और वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा की जाती है। यह जवाब संतोषजनक नहीं है क्योंकि यह दिल्ली पुलिस के लिए अनिवार्य है कि इसकी आईटी परियोजनाओं की प्रगति की निगरानी ज्यादा कुशलता से की जाये क्योंकि सभी परियोजनाएँ देरी और नियमित पर्यवेक्षण और निगरानी की कमी से प्रतिकूल रूप से प्रभावित हैं।

सरकार ने जवाब दिया (जुलाई 2020) कि दिल्ली पुलिस एक संवेदनशील सगठन होने के कारण, सूचना/साईबर सुरक्षा नीति वांछित है जो कि सुरक्षा पहलू को शामिल करे। जवाब इस संबंध में की गई कार्रवाई के संबंध में मौन है।

10. निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं

10.1 निष्कर्ष

रा.रा.क्षे. दिल्ली में 2013 में 0.80 लाख से 2018 में 2.51 लाख पंजीकृत आईपीसी अपराधों की तेजी से बढ़ती संख्या के साथ दिल्ली पुलिस को भारी चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। दिल्ली पुलिस का कार्य जनशक्ति में 11 *प्रतिशत* से अधिक की कमी, कांस्टेबलों की अनियमित भर्ती एवं अपनी मौजूदा जनशक्ति की उप-इष्टतम तैनाती से प्रभावित हुआ। दिल्ली पुलिस में महिलाओं का प्रतिनिधित्व 2013 में 7.16 *प्रतिशत* से 2019 में 11.75 *प्रतिशत* की लगातार वृद्धि के बावजूद 11.75 *प्रतिशत* ही रहा जो 33 *प्रतिशत* के वांछित लक्ष्य से काफी कम था।

चयनित पुलिस जिलो के 72 पुलिस स्टेशनों में से केवल एक में बीपीआर एण्ड डी द्वारा निर्धारित मानदंड के अनुसार स्टाफ था। स्टाफ की अत्यधिक कमी ने पुलिस कर्मियों को भी भारी तनाव में रखा है क्योंकि निरीक्षण जाँच किए गए छः पुलिस जिलो में मॉडल पुलिस एक्ट 2006 के अन्तर्गत निर्धारित आठ घंटों की औसत दैनिक ड्यूटी के विरुद्ध 12 से 15 घंटे की रेंज में है। इस कमी का परिणाम अपराधों की जाँच में शामिल मूल कार्यों को करने के लिए जाँच टीमों की अपर्याप्त संख्या भी है। इसने अपराधियों के खिलाफ न्यायिक कार्यवाही में दिल्ली पुलिस की क्षमता को बाधित किया।

पुलिस स्टेशनों में बुनियादी सुविधाएँ भी अपर्याप्त थीं। निरीक्षण जाँच किए गए 72 पुलिस स्टेशनों (पी.एस.) में से कई पुलिस स्टेशनों में कार्य करने के लिए अनुकूल वातावरण जैसे बैरकों (किसी भी पी.एस. में महिला बैरक नहीं था, तीन पुलिस स्टेशन में पुलिस बैरक नहीं थे, 17 पी.एस. में पर्याप्त जगह नहीं थी), कैंटीन/मेस (बिना कैंटीन के चार, बिना पर्याप्त जगह के 23), किचन, परेड/प्लेग्राउंड (बिना खुली जगह के 47 पुलिस स्टेशन) इत्यादि हेतु आवश्यक सुविधाओं की कमी थी। जन सुविधाएँ जैसे स्वागत/प्रतीक्षा क्षेत्र (57 पुलिस स्टेशनों में पर्याप्त क्षेत्र की कमी), शौचालय (सभी 72 पुलिस स्टेशनों में स्टाफ व आगन्तुकों के लिए सार्वजनिक शौचालय), महिला हेल्प डेस्क (37 पुलिस स्टेशनों में खुले जगह में हेल्प डेस्क है) इत्यादि भी आवश्यक मानदण्डों के अनुरुप नहीं था। चयनित जिलो में पुलिस स्टेशनों ने वाहनों की कमी को भी वहन किया जिसने कानून व्यवस्था की स्थिति में शीघ्रता से प्रतिक्रिया करने की उनकी क्षमता को गंभीर रुप से सीमित कर दिया।

पुलिस कंट्रोल रूम ने भी बहुत अधिक संख्या में समस्याओं का सामना किया, जैसे ब्लैंक कॉल्स बहुत बड़ी संख्या में प्राप्त हुई थी। इन ब्लैंक कॉल्स ने कॉल्स लेने वालों को व्यस्त रखा, जिसके कारण जनता द्वारा की गई विपत्ति कॉल्स

छूट गई। इसके अतिरिक्त, विपत्ति कॉल्स का जवाब देने के लिए लिया गया समय सामान्य से बहुत अधिक था। निरीक्षण-जाँच किये गये मामलों में पीसीआर वैन ने 20 *प्रतिशत* मामलो में घटना स्थल तक पहुँचने में 30 मिनट से अधिक समय लिया। पीसीआर एमपीवी 6,171 की आवश्यकता के विरूद्व केवल 4141 पुलिस कर्मी के साथ संचालित हो रही थी तथा दिसम्बर 2018 तक 55 *प्रतिशत* एमपीवी बिना बन्दूकधारी के संचालित हो रही थी।

दिल्ली पुलिस की संचार प्रणाली मुख्य रुप से 20 साल पुरानी एपीसीओ प्रणाली पर निर्भर थी जो खराब प्रदर्शन दे रहा है चूँकि इसने 2009 में अपने 10 वर्षों के सामान्य जीवनकाल को पूरा कर लिया है। इसके अतिरिक्त पुलिस कर्मी हेतु पर्याप्त प्रतिस्थापन सेट नहीं खरीदे गये थे और इसलिए उपलब्ध कार्यात्मक वायरलेस सेट्स की संख्या कम होती जा रही है जबकि इस दौरान आवश्यकता में वृद्धि हुई है।

अप्रैल 2018 - मार्च 2019 के दौरान कुल 3870 कैमरों में से कार्यात्मक सीसीटीवी कैमरों का *प्रतिशत* 55 से 68 *प्रतिशत* था। उसी अवधि के दौरान में एकीकृत कमांड, नियंत्रण, समन्वय एवं संचार केन्द्र (सी4आई) जिन कैमरों की निगरानी की जा सकी उसकी प्रतिशतता केवल 22 से 48 *प्रतिशत* थी। शेष कैमरों से निगरानी फीड या तो दोषपूर्ण कैमरों या नेटवर्क संबंधी मामलों के कारण उपलब्ध नहीं थी।

स्पेशल सैल वांछित से कम कर्मियों, वाहनों, उपकरणों एवं प्रशिक्षण के साथ काम कर रहा था। चार पहिया और दो पहिया वाहनों की कमी के अलावा, बुलेट प्रुफ जैकटों की संख्या परिचालन/सक्रिय ड्यूटी पर तैनात कर्मियों की तुलना में बहुत कम थी।

स्पेशल सेल वांछित कर्मियों, वाहनों, उपकरण या प्रशिक्षण से कम के साथ कार्य कर रहा था। इसके अतिरिक्त चार पहिये एवं दो पहिये वाहनों की कमी थी एवं बुलेटप्रुफ जैकेट्स की संख्या परिचालन/सक्रिय ड्यूटी पर कर्मियों की तुलना में बहुत कम थी।

जुलाई 2019 तक दिल्ली पुलिस शत-*प्रतिशत* स्थानों पर सीसीटीएनएस के ऑनलाइन संस्करण का पूर्ण रूप से उपयोग कर रही थी, परन्तु किसी भी पुलिस स्टेशन ने माइग्रेटेड लीगेसी डाटा की वैधता को पूरा नहीं किया था। 'सेफ एण्ड सेक्योर दिल्ली' परियोजना विफल रही और ₹40 करोड़ की राशि के अनुदानों की परिहार्य हानि हुई।

बेंगलुरु पुलिस, हरियाणा पुलिस एवं मुम्बई पुलिस की व्यक्तिगत सुरक्षा एप्लीकेशनों की तुलना में दिल्ली पुलिस की 'हिम्मत ऐप' में अधिष्ठापित तथा कार्रवाई योग्य कॉल्स की कम संख्या, अत्याधिक अस्त व्यस्त हुआ युजर

इन्टरफेस, एवं प्रचार पर बहुत अधिक खर्च शामिल था। इसके अतिरिक्त, दिल्ली पुलिस के छः वेब-एप्लीकेशन सुरक्षित नहीं थे क्योंकि एचटीटीपीएस प्रोटोकॉल्स का उपयोग करके संचार सुरक्षित नहीं किया गया था। साथ ही, एफआईआर दर्ज करने के लिए ऑनलाईन फार्म भरते समय डाटा सत्यापन जाँच अपर्याप्त थी। दिल्ली पुलिस के आईटी सेल में प्रभावी कार्यप्रणाली के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की बढ़ती आवश्यकता को पूरा करने के लिए प्रशिक्षित और कुशल कर्मियों की कमी है। इसके अलावा, दिशानिर्देशों का निर्धारण, केन्द्रीकृत अनुमोदन करना और तकनीकी विनिर्देश के निर्णय लेने के लिए दिल्ली पुलिस को एक समर्पित आईटी नीति की जरुरत है, जो आई.टी. में वांछित वृद्धि के लिए आवश्यक है।

उपरोक्त मामलों को संबोधित करना कमियों/त्रुटियों को कम करने में एक बड़ा कदम होगा, जो दिल्ली पुलिस को अपनी पूर्ण क्षमता तक पहुँचने में सक्षम बनायेगा।

10.2 अनुशंसाएं

- दिल्ली पुलिस को अगले दो से तीन वर्षों में सेवानिवृत्तियों/पदोन्तियों से उत्पन्न होने वाले रिक्तियों का आवधिक रुप से आकलन करना चाहिए। महत्वपूर्ण कमी और अपर्याप्त प्रशिक्षण सुविधाओं से बचने के लिए सेवानिवृत्ति, पदोन्नति व गृहमंत्रालय से प्राप्त संस्वीकृति के कारण उत्पन्न होने वाली रिक्तियों के विरुद्ध नियमित, अधिमानतः वार्षिक भर्ती करनी चाहिए।
- पुलिस स्टेशन जो कि पुलिसिंग की बेसिक एंड कटिंग ऐज यूनिट है 35 *प्रतिशत* की स्टाफ की कमी के साथ चल रहे हैं जबकि जिला मुख्यालयों में अतिरिक्त स्टाफ है। दिल्ली पुलिस एवं गृह मंत्रालय को पुलिस स्टेशनों के अलावा पुलिस की तैनाती एवं पुलिस स्टेशनों पर कमियों को कम करने के लिए युक्ति-संगत तैनाती की बारीकी से जाँच करनी चाहिए। इसी प्रकार, वाहनों की तैनाती को युक्ति-संगत बनाने की आवश्यकता है।
- दिल्ली पुलिस को पुलिस स्टेशनों में कार्य स्थल पर स्थितियों का आकलन करना चाहिए व बीपीआर एण्ड डी मानदंड को निश्चित समयावधि में पूरा करने के लिए उनके उन्नयन हेतु योजना बनानी चाहिए।
- आईवीआरएस ने ब्लैंक कॉल्स की भारी संख्या को छानने में सहायता की है, हालांकि अगर कॉल्स करने वाला उचित प्रतिक्रिया नहीं देता है तो कॉल्स स्वयं ही कट जाता है। यह गंभीर आपातकालों के मामलों में अनुपादक हो सकता है। दिल्ली पुलिस को अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर प्रचलित स्थिति पर विचार करना चाहिए। ब्लैंक कॉलर्स को प्रणाली के दूरुपयोग करने से रोकने के लिए दंडित किया जाना चाहिए।

- दिल्ली पुलिस को सुनिश्चित करना चाहिए कि एमपीवी बेड़े के लिए चिन्हित वाहनों को केवल निर्धारित उद्देश्यों के लिए उपयोग किया जाए न की अधिकारियों, पीसीआर लाईन इत्यादि जिसमें दैनिक विपत्ति कॉल्स की प्रतिक्रिया शामिल नहीं हैं। इन एमपीवी को पर्याप्त रुप से मानवयुक्त और सुसज्जित होना चाहिए।
- दिल्ली पुलिस नियत नियमों के साथ पुलिस कंट्रोल रूम में कॉल्स प्राप्त करने के कार्यों को निजी संचालक को आउटसोर्स करने पर विचार कर सकती है। इससे कॉल्स टेकर पदों पर बड़ी संख्या में तैनात पुलिस कर्मी कार्यमुक्त होंगे तथा उनकी तैनाती से कोर पुलिसिंग कार्यों को करने में मदद मिलेगी।
- दिल्ली पुलिस को अपनी 20 वर्ष पुरानी संचार प्रणाली के उन्नयन को अत्यधिक प्राथमिकता देनी चाहिए चूंकि यह अपनी 10 वर्ष की आयु से अधिक समय तक चल रहा है।
- दिल्ली पुलिस को आईटी परियोजनाओं को चरणबद्ध एवं पुनरावृतीय ढंग से कार्यान्वित करना चाहिए जिसमें यूजर इकाइयों तथा हितधारकों से सीख एवं प्रतिपुष्टि लेने के लिए पर्याप्त समय अंतराल हो।

नई दिल्ली **(राकेश मोहन)**
दिनांकः 05 अगस्त 2020 **प्रधान महालेखाकार (लेखापरीक्षा), दिल्ली**

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली **(राजीव महर्षि)**
दिनांकः 05 अगस्त 2020 **भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक**

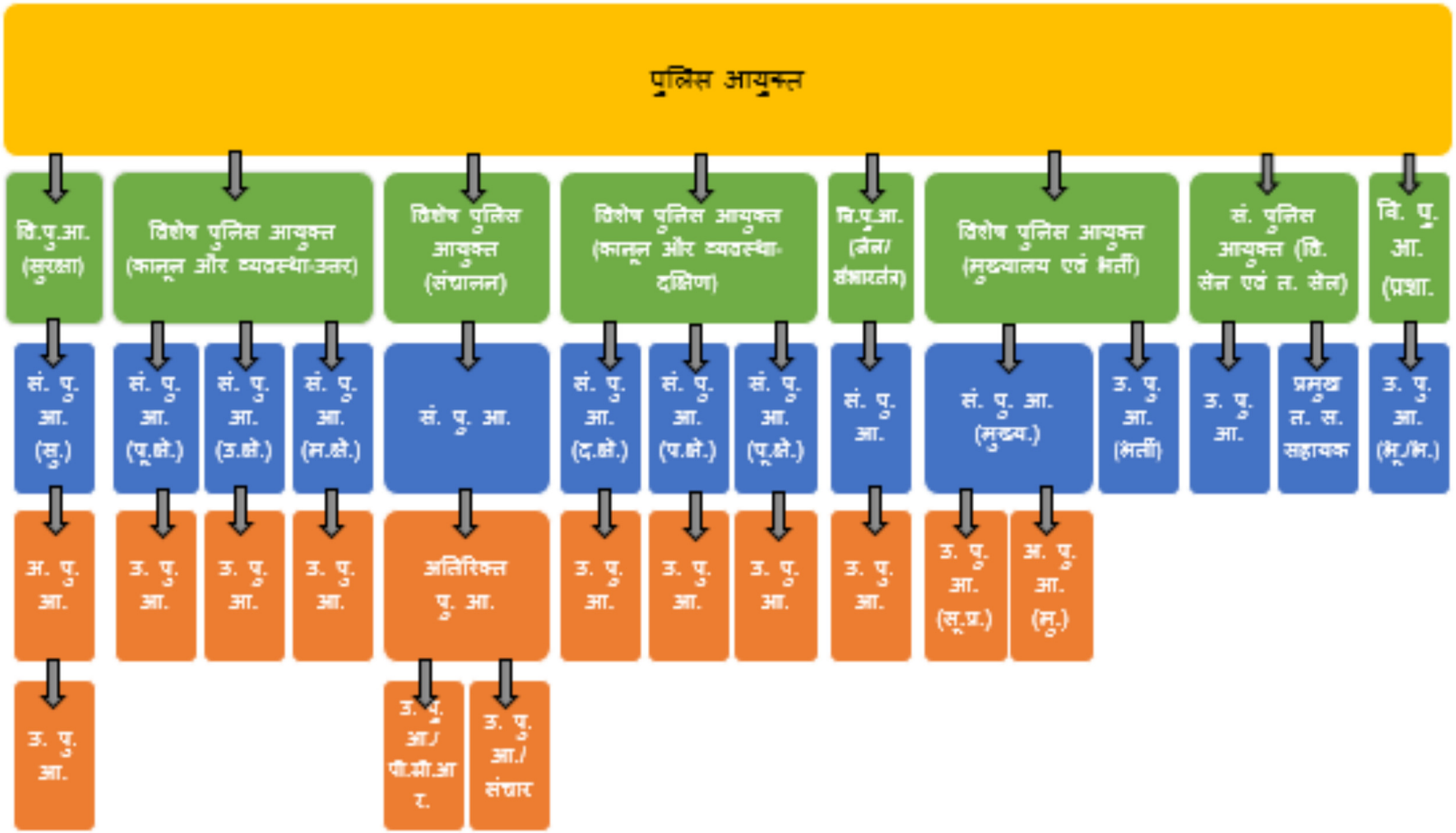
अनुलग्नक

अनुलग्नक 1

प्रस्तावना (पैराग्राफ 1.1)

निष्पादन लेखापरीक्षा (मार्च 2018) में शामिल किये गये दिल्ली पुलिस इकाईयों का विस्तृत संगठनात्मक चार्ट

(दिल्ली पुलिस के उन इकाईयों का छोड़कर, जो इस निष्पादन लेखापरीक्षा में शामिल नहीं हैं, जैसे, ट्रैफिक पुलिस, आर्थिक अपराध शाखा, हवाई अड्डा और रेलवे आदि)



अनुलग्नक 2

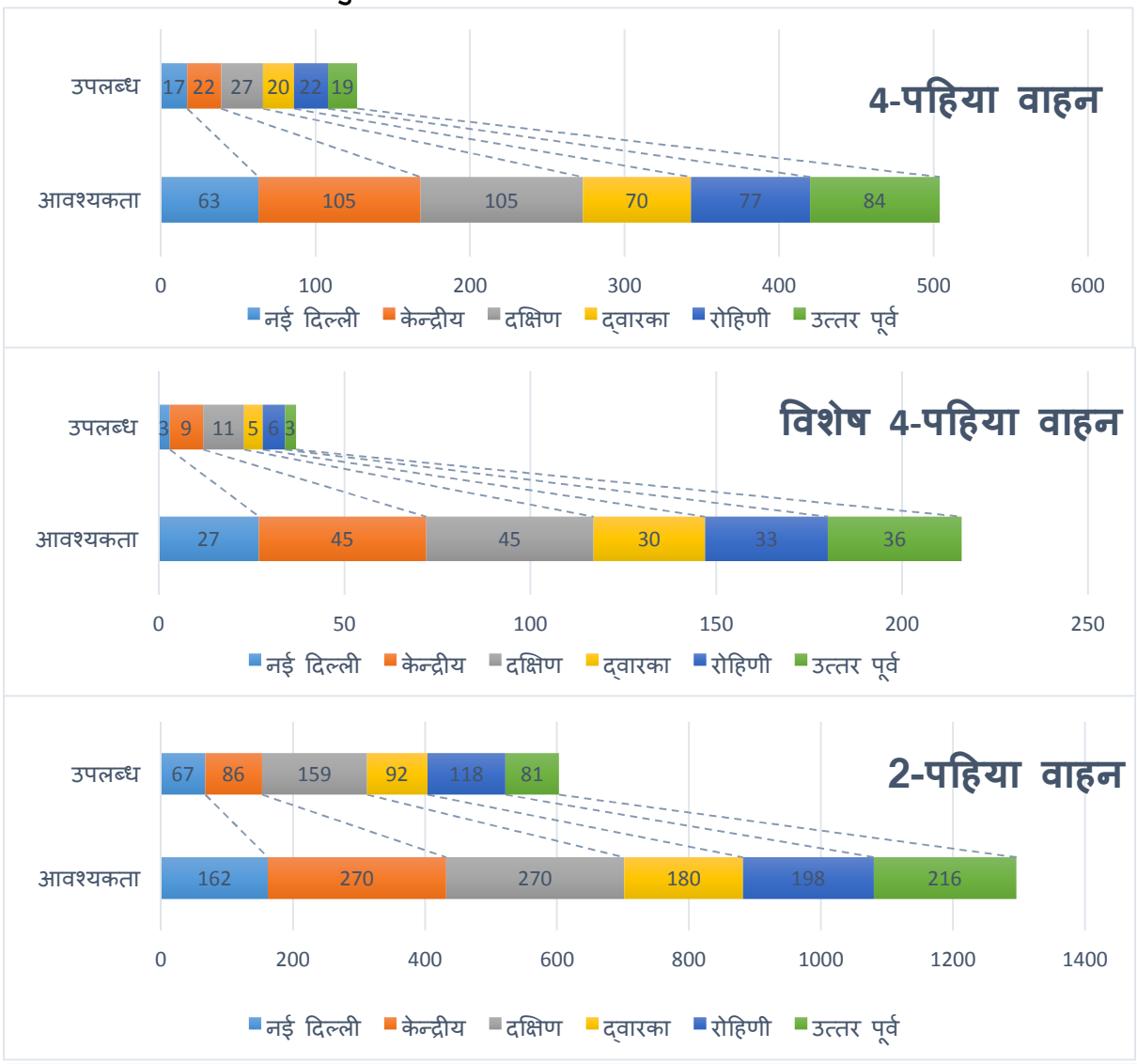
(पैराग्राफ 3.1)

जनशक्ति संचार प्रस्ताव

समय	कार्रवाई
मई-2005	गृह मंत्रालय ने दिल्ली पुलिस को अलग अलग दृष्टिकोण रखने के बजाय एक व्यापक प्रस्ताव भेजने का निर्देश दिया
जनवरी-2006	दिल्ली पुलिस ने कुल 27 प्रस्ताव (19754 पद) अग्रेषित किये, चरण- I (12036), चरण- II (4476), चरण- III (3232)
फ़रवरी-2007	दिल्ली पुलिस ने इस निर्देश के साथ कि इन पदों को समग्र आवश्यकता के अधीन सम्मिलित किया जाना चाहिये, राष्ट्रमंडल खेलों हेतु 8213 पदों के लिए प्रस्ताव अग्रेषित किये
अप्रैल-2008	राष्ट्रमंडल खेलों हेतु 5000 पदों की संस्वीकृति दी गयी। (तत्पश्चात गृह मंत्रालय को भेजे गए 16489 पदों हेतु संशोधित प्रस्ताव । चरण- I (7612), चरण- II (6064), चरण- III (2813)
नवम्बर-2008	चरण- I (7612) के पद स्वीकृत
जून 2009	पुलिस मुख्यालय द्वारा 29 पुलिस स्टेशनों (8707 पद) के प्रस्ताव अग्रेषित किये गये
अगस्त 2009	गृह मंत्रालय ने 29 पुलिस स्टेशनों हेतु 6478 पद संस्वीकृत किए
नवम्बर -2010	गृह मंत्रालय द्वारा चरण-II में प्रस्तावित फाइल को वापिस लिया गया
जनवरी-2013	निर्भया मामले के बाद चरण-II की फाइल पुनः खुली (गृह मंत्रालय ने अपराध और जांच को अलग करने हेतु 2907 पदों की सिफारिश की)
जुलाई-2013	अपराध और जांच को अलग करने हेतु 14869 पदों सहित 15 प्रस्तावों को दिल्ली पुलिस द्वारा अग्रेषित किया गया (2005-2012 की अवधि के बीच प्रस्तावों का संयोजन)
जून-2015	समग्र रूप से प्रस्तावों पर विचार करने हेतु गृह मंत्रालय द्वारा उच्च स्तरीय समिति का गठन
जुलाई-2015	दिल्ली पुलिस ने व्यापक प्रस्ताव 2015 (नए और लंबित प्रस्तावों का संयोजन) के रूप में माने जाने वाले 46949 पदों हेतु 89 प्रस्ताव प्रस्तुत किये
जनवरी-2016	अपराध और जाँच को अलग किये जाने हेतु गृह मंत्रालय द्वारा 4227 पद संस्वीकृत
अगस्त-2016	दो नए पुलिस स्टेशनों के निर्माण का प्रस्ताव (402 पद)

अनुलग्नक-3

पुलिस स्टेशनों में गतिशीलता (पैराग्राफ सं. 4.6)



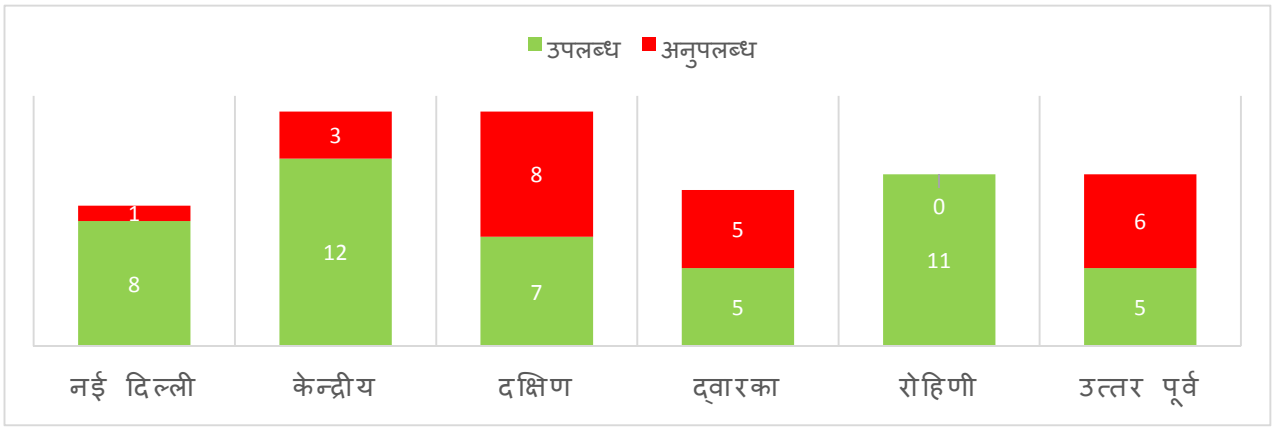
स्रोत 1: संयुक्त निरीक्षण के दौरान पुलिस स्टेशनों द्वारा दिया गया डाटा

अनुलग्नक 4

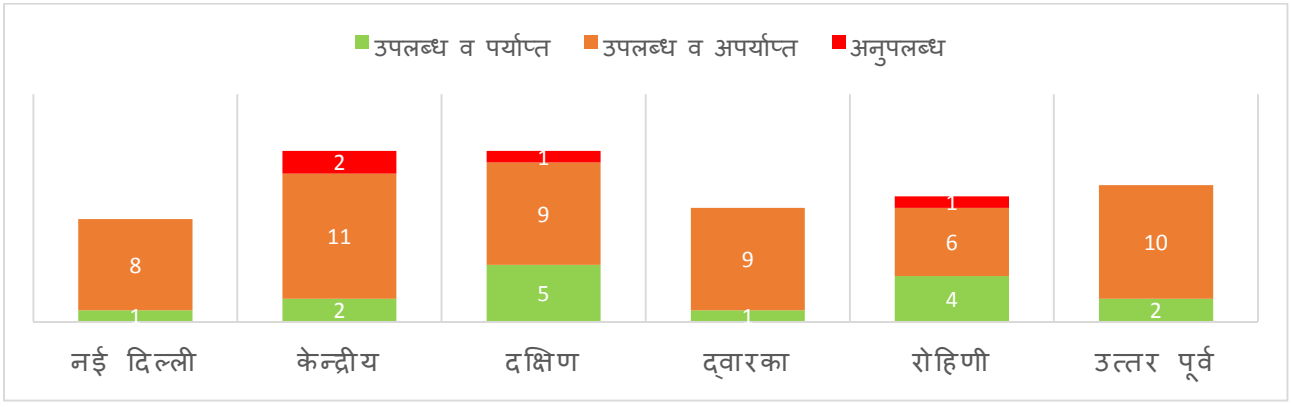
पुलिस स्टेशनों में भौतिक आधारभूत संरचना (पैराग्राफ 4.7)

नागरिक-केन्द्रित व सार्वजनिक अनुकूल सुविधाएं (पैराग्राफ 4.7.1)

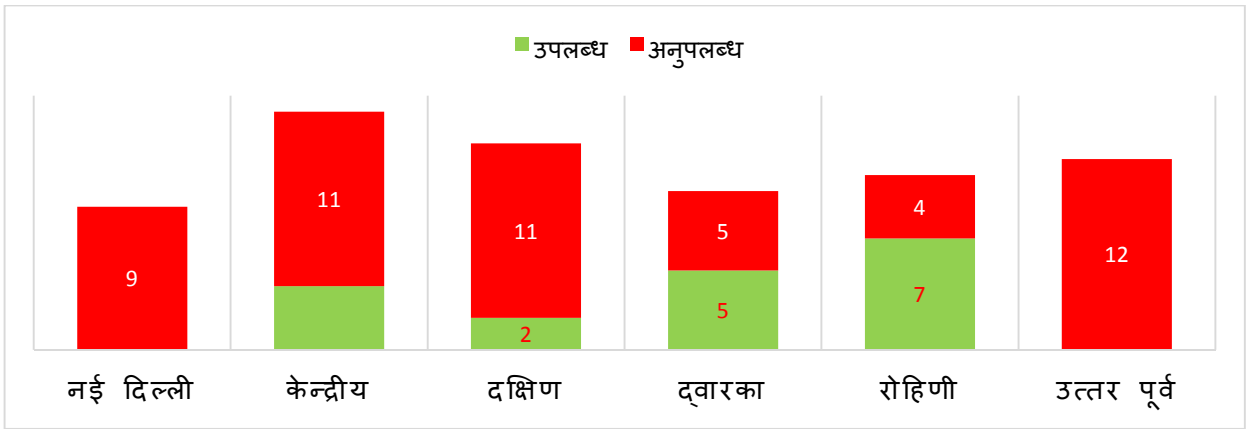
दिव्यांग अनुकूल प्रवेश



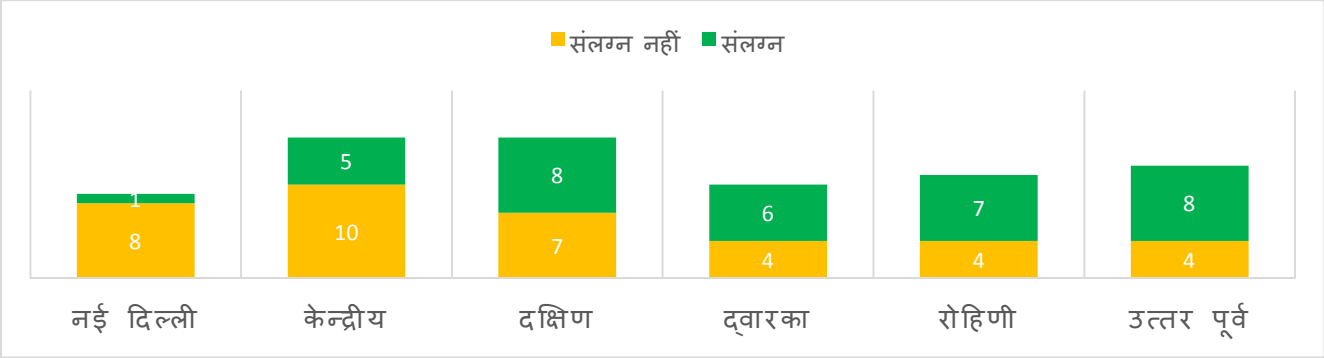
स्वागत / प्रतीक्षा क्षेत्र



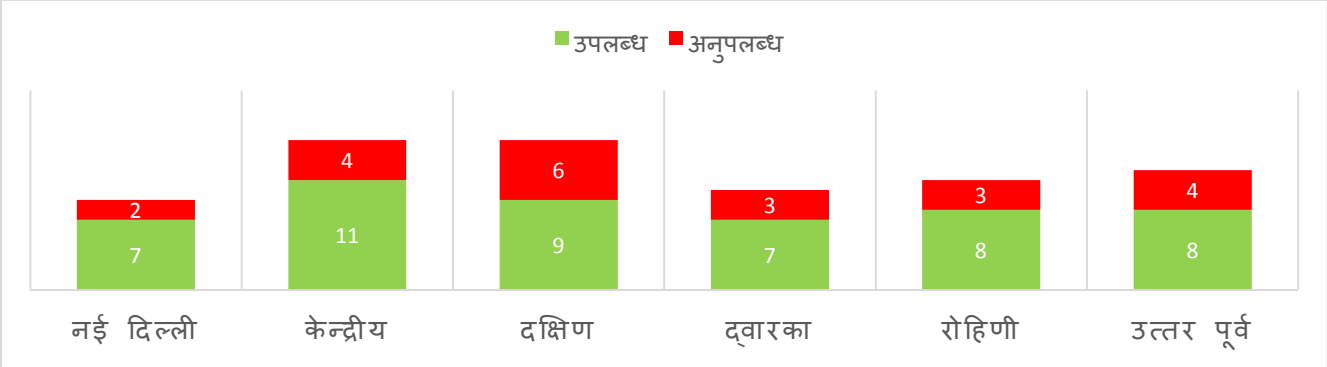
आगंतुक व दिव्यांग अनुकूल प्रसाधन



महिला सहायता केन्द्र

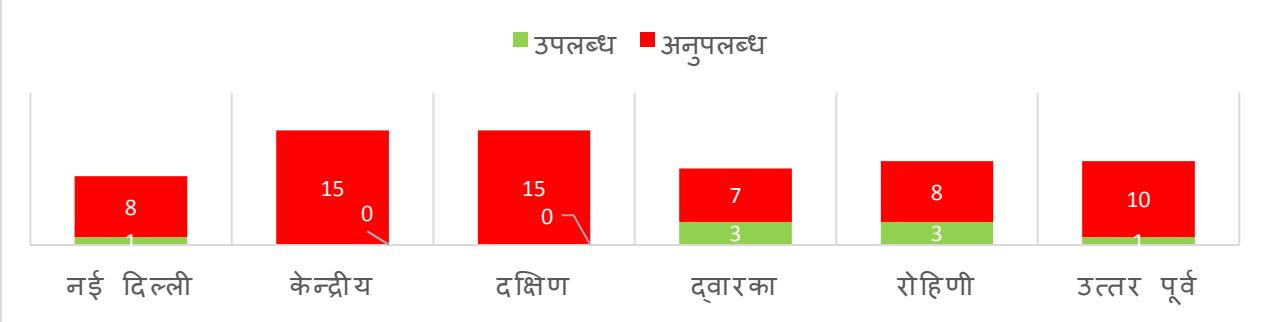


हवालात

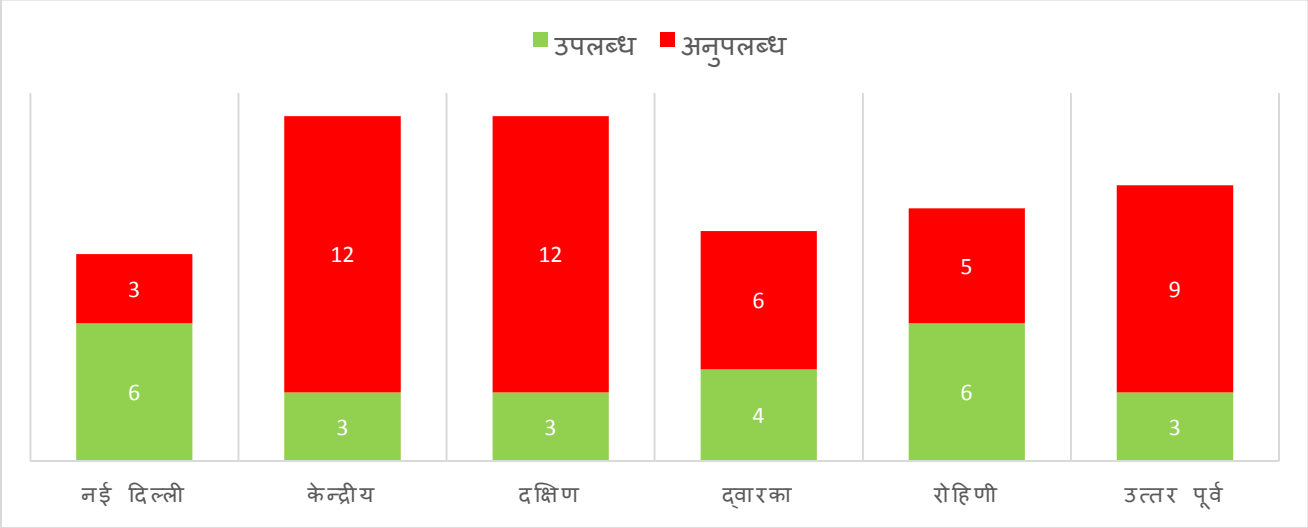


पुलिस कर्मी केन्द्रित सुविधाएं (पैराग्राफ 4.7.2)

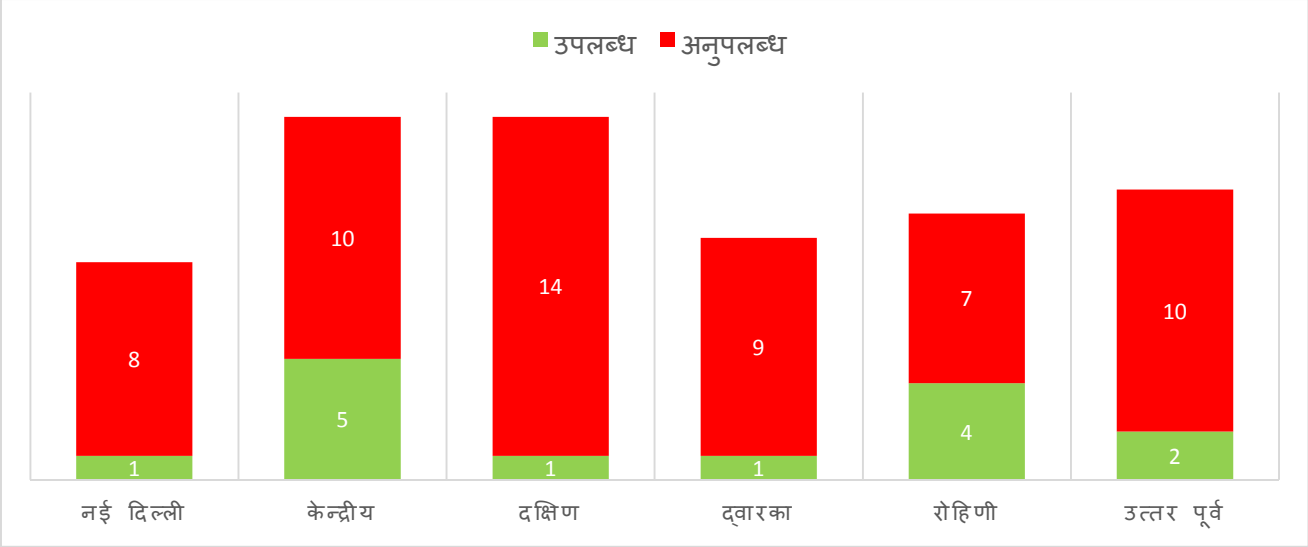
शिशु गृह



परेड व क्रीडा स्थल हेतु खुले मैदान



मनोरंजन कक्ष / व्यायामशाला



अनुलग्नक 5

(पैरा 5.2)

निरीक्षण - जाँच अवधि के दौरान 20% के ब्लैंक कॉल्स के लिए जिम्मेदार 15 कॉलर्स का विवरण

कॉलर #	22.05.19	23.05.19	24.05.19	25.05.19	26.05.19	27.05.19	28.05.19	कुल
9667628240	818	751	784	353	572	398	511	4187
8766309792	255	126	82	77	154	26	51	771
9667726489	68	21	190	151	30	94	132	686
9540150854	42	127	0	0	86	17	141	413
8743052898	0	0	0	0	0	109	245	354
9953416808	0	0	11	1	139	163	0	314
9654051294	62	61	0	13	102	13	35	286
8800731423	145	0	0	0	68	9	50	272
9718882641	38	32	40	40	46	29	34	259
9968734262	0	35	67	81	0	53	18	254
7428108185	116	9	0	87	6	35	0	253
9111612849	246	0	0	0	0	0	0	246
8506921969	18	17	111	40	10	4	9	209
7838431247	0	192	0	2	0	0	0	194
8076964940	7	58	28	64	0	25	6	188

© भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक
www.cag.gov.in