

5. पुलिस कंट्रोल रूम

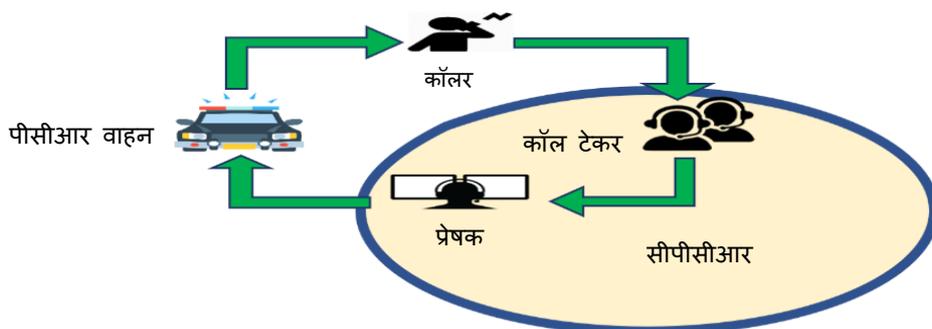
5.1 प्रस्तावना

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 पोस्ट³⁵ (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 112³⁶ पर सभी कॉल्स, सीपीसीआर में प्राप्त किये जाते हैं, 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 इकाई 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 पेट्रोल 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। फोन 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 रूम 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।

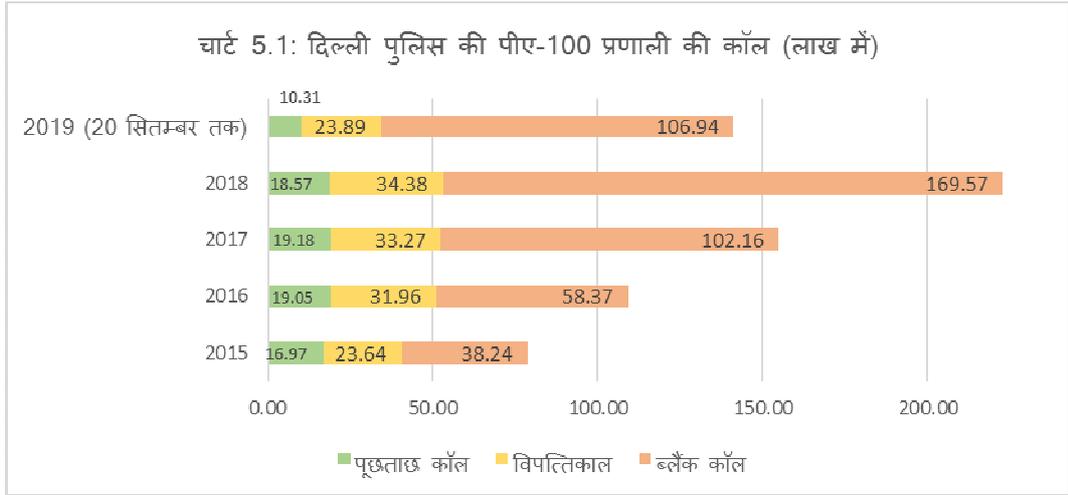
जब एमपीवी उस साइट पर पहुँचता है जहां पुलिस हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है, तो एक ग्राउंड रिपोर्ट/"हालात" सीपीसीआर (प्रेषक) को देता है। यदि चिकित्सा सहायता की आवश्यकता होती है, तो यह एमपीवी या तो घायलों को प्रारंभिक प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करता है या नजदीकी अस्पताल पहुंचाता है।

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 ब्लैक कॉल्स। विपत्ति कॉल्स के लिए पुलिस कार्रवाई शुरू की जाती है, पूछताछ कॉल्स का निपटान कॉल्स लेने वाले द्वारा किया जाता है और ब्लैक कॉल्स पर कार्रवाई नहीं की जाती है।

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



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 ब्लैक 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 (अर्थात् 77 प्रतिशत) ब्लैक कॉल्स थीं।

यह स्पष्ट है कि पीए-100 प्रणाली में कॉल्स में वृद्धि का कारण मुख्य रूप से ब्लैक 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) में 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 ब्लैक 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 ब्लैक कॉल्स थीं। इस प्रकार, 99.83 प्रतिशत विपत्ति कॉल्स फ़ोन नंबर '100' पर प्राप्त हुए, जिन्हें पुलिस हस्तक्षेप की आवश्यकता थी।

112 पर ब्लैक कॉल्स

जैसा कि ऊपर चर्चा की गई है, पीए-100 प्रणाली में '112' पर प्राप्त 99.69 प्रतिशत कॉल्स ब्लैक 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। ब्लैक 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 ब्लैक कॉल्स को फिल्टर 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 सहज नहीं है और प्रतिकूल भी हो सकता है।

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

100 पर ब्लैक 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 ब्लैक कॉल्स थे। '100' नंबर पर आई 1,44,484 ब्लैक कॉल्स में से, 45,362 कॉल्स ऐसे 3696 कॉलर्स की थीं, जो इस अवधि के दौरान बार-बार ब्लैक कॉल्स³⁷ के लिए जिम्मेदार थे। इन 3696 में कुछ ऐसे कातर थे जिनके द्वारा भारी संख्या में ब्लैक कॉल्स किए गए और इन 45,362 ब्लैक कॉलर्स का 20 प्रतिशत केवल 15 कॉलर्स से प्राप्त हुआ था (विवरण अनुलग्नक-5 में)।

आपातकालीन नंबरों पर ब्लैक 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 ब्लैक 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 ब्लैक 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 ब्लैक 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-इस्टिम 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) ब्लैक कॉल्स के कारण है।

³⁷ इन 3696 कॉलर्स में से एक से अधिक ब्लैक कॉल।

यह मुद्दा फिर भी महत्वपूर्ण है, कि दिल्ली पुलिस को यह विश्लेषण करने और पहचानने की ज़रूरत है कि क्या ईआरएसएस-112 पर ब्लैक कॉल्स अलग-अलग नंबर से है या कुछ नंबरों से बहुत ज्यादा ब्लैक 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 ब्लैक 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 प्रतिशत³⁸ 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 ब्लैक 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 ब्लैक 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 घटनाओं 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, लॉगड-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 आइडेंटिफिकेशन) 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 मैन्यू (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

2020 की प्रतिवेदन सं. 15

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

| | |
|---|--------------------------------------|
| Incident Address | KIRTI NAGAR ME GOLA BENQUAT HOLL PER |
| Incident Information | NEED POLICE=ME AKELI HU |
| PS Name | KIRTI NAGAR |
| POLICE WALA CALEER KE COMPLNED NHI LIKH RHE H | |
| PARK ME KOI BHI GARD NAHI F----2ND CALL | |
| CALLER KE NIGHT KO JHAGRA HUA OR DHAMI BHI DE HAI | |
| CALLER HR 55AB4949.OLLA CAB SE H AUR CUSTOMER PASAAE DIYE BINA JA RAHA F , NEED HLF..... 2ND CALL | |
| LADY CALLER KH RHI H KI DUKN WALO NE MEWRI SCOOTY KHARAB KAR DI H | |
| CALLER KH RHI H KI IO AMAR SINGH HAMARI SUNWAHI NHI KAR RHE | |
| Incident Address | GONDA PARK CIVIL LION |
| Incident Information | NEED POLICE |
| PS Name | CIVIL LINES |

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

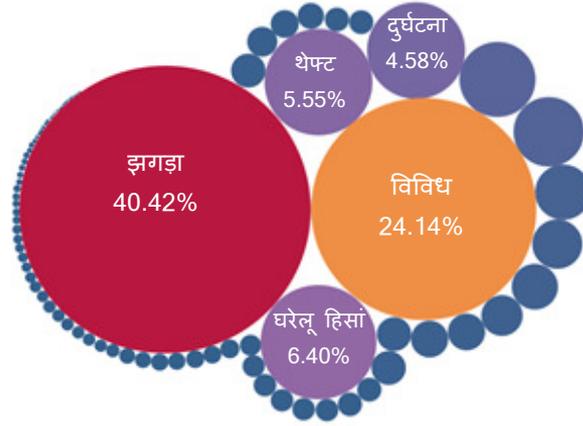
स्रोत: दिल्ली पुलिस से प्राप्त चालान विवरण

दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि लेखापरीक्षा अवलोकन सराहनीय है और टेक्स्ट-टू-स्पीच रूपांतरण और इसके मानकीकरण की प्रक्रिया 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, थैफ्ट, 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 अर्थात् '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 पुनः 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 अर्थात् व्यापक श्रेणी और दूसरा स्तर अर्थात् 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 सौंपे 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।

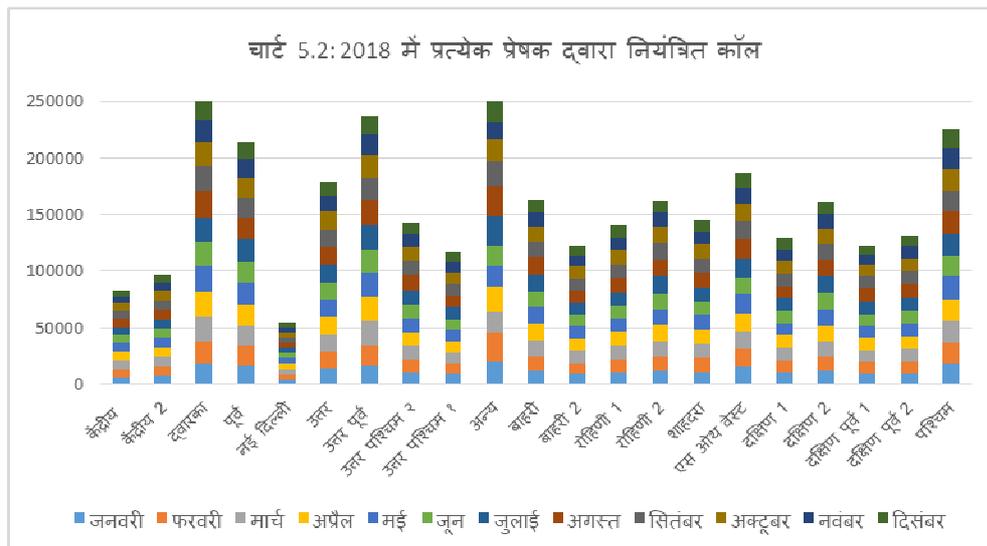
5.2.2. प्रेषक

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 प्राथमिकता³⁹ 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।



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 पकितबद्ध 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।

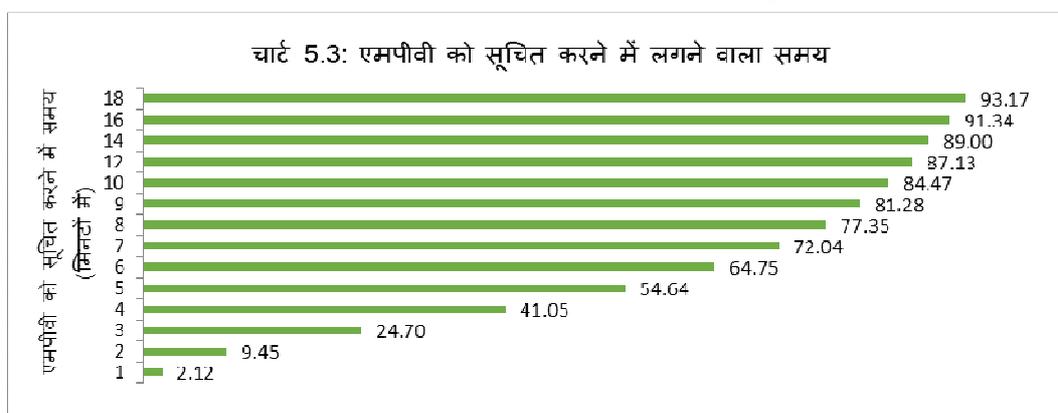
दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि घटना स्थल पर एमपीवी के पहुंचने का समय हमेशा कॉल्स बुक रजिस्टर में दर्ज किये जाने के साथ ही प्रेषक को सूचित किया जाए। यह वरिष्ठ प्रबंधन को विभिन्न क्षेत्रों के एमपीवी के सटीक प्रतिक्रिया समय का आकलन करने और तदनुसार संसाधनों को बेहतर तरीके से तैनात करने में मदद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

5.2.3. प्रतिक्रिया समय

सीपीसीआर व्यथित व्यक्ति/कॉलर्स और एमपीवी 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 प्रत्युत्तर में दिल्ली पुलिस ने एक शपथ-पत्र फाइल किया था जिसमें कहा गया कि 80 प्रतिशत मामलों में दिल्ली पुलिस की प्रतिक्रिया समय पांच मिनट है। हालांकि इस तक पहुँचने 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। पीसीआर 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 पीसीआर 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 370⁴⁰ 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 541⁴¹ 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 हैं। 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 इकाइयों 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 हैं। 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 हैं जिसमें से 715 वाहन एमपीवी के रूप में तैनात हैं और 61 वाहन एसीपी, निरीक्षकों और क्षेत्र में जाँच अधिकारियों द्वारा परिचालित कार्यों में हैं। 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 स्वीकृति लेनी चाहिए।

दिल्ली पुलिस को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि एमपीवी बेड़ा अपनी अधिकतम स्वीकृति 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 वूमन एमपीवी तथा 15 पर्यटक एमपीवी आरंभ किए गए हैं।

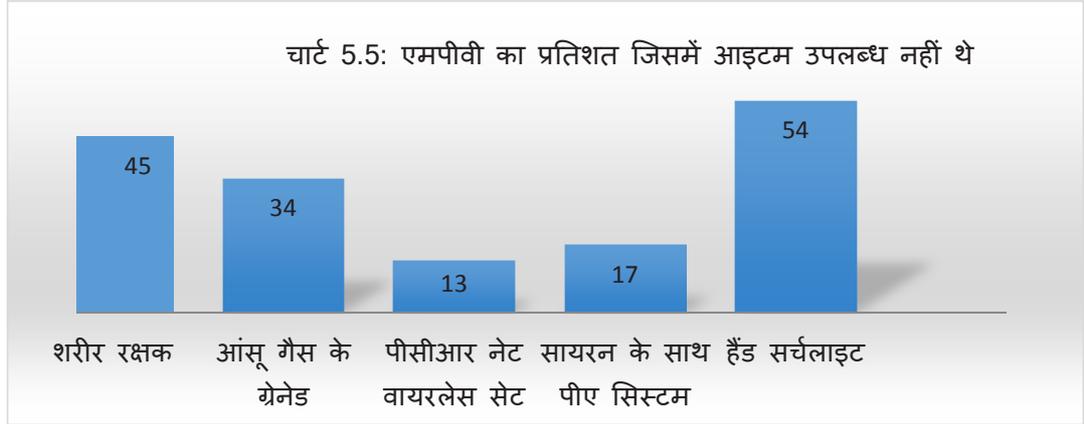
| | |
|-------------------|---|
| पराक्रम वैन | सशस्त्र हस्तक्षेप की आवश्यकता वाली घटनाओं के लिए पहले उत्तरदाता के रूप में और इसके अतिरिक्त सशस्त्र प्रतिक्रिया की स्थितियों का सामना करने के लिए शहर में आतंक-रोधी बैकअप तथा महत्वपूर्ण संवेदनशील स्थानों, जैसे उच्च फुटफॉल क्षेत्र और भीड़-भाड़ वाले स्थानों पर तैनात किया जाता है। |
| समस्त वूमन 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 कर्मों द्वारा संचालित एमपीवी को पूरी दिल्ली में अलग-अलग रणनीतिक बिंदुओं पर स्थित किया जाना है। पुलिस कर्मों 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।

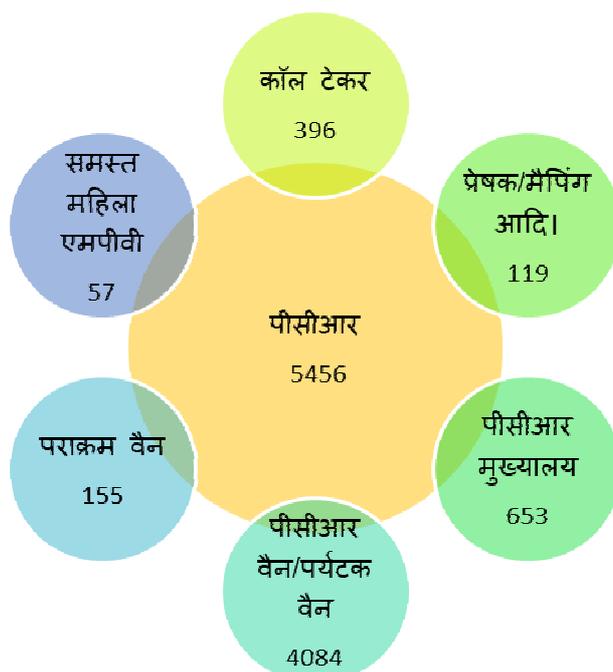
दिल्ली पुलिस ने उत्तर दिया (जून 2020) कि पराक्रम वैन में उपकरण की खरीद सक्रिय रूप से विचाराधीन हैं।

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, 653⁴² 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 आउटसोर्स 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।