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।

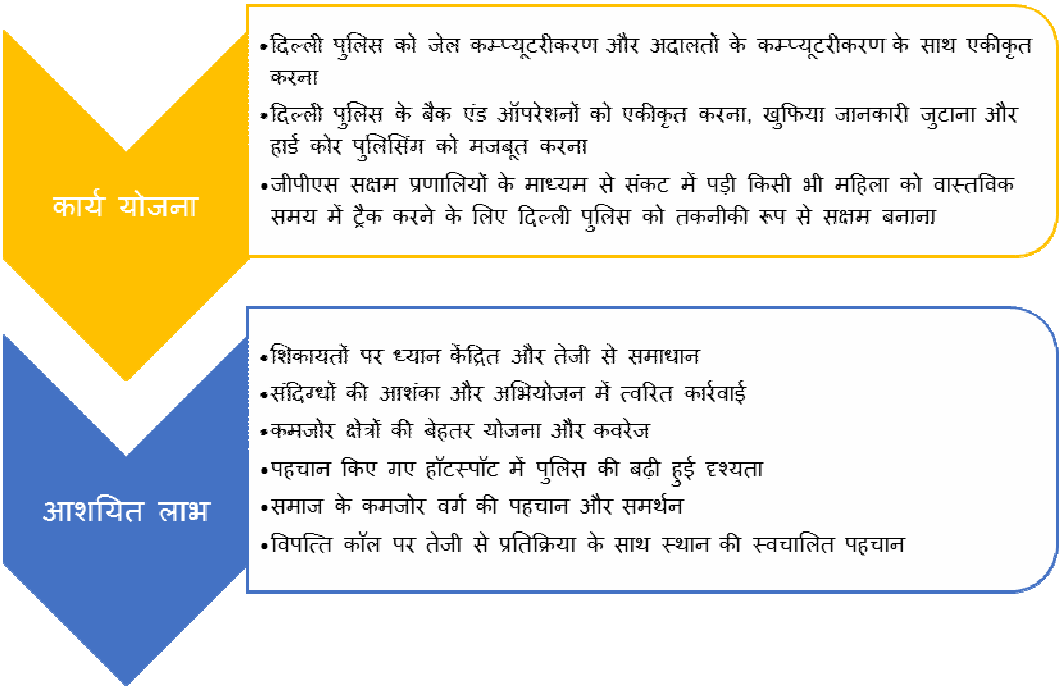
सुरक्षा वास्तुकला में कमियाँ

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)।

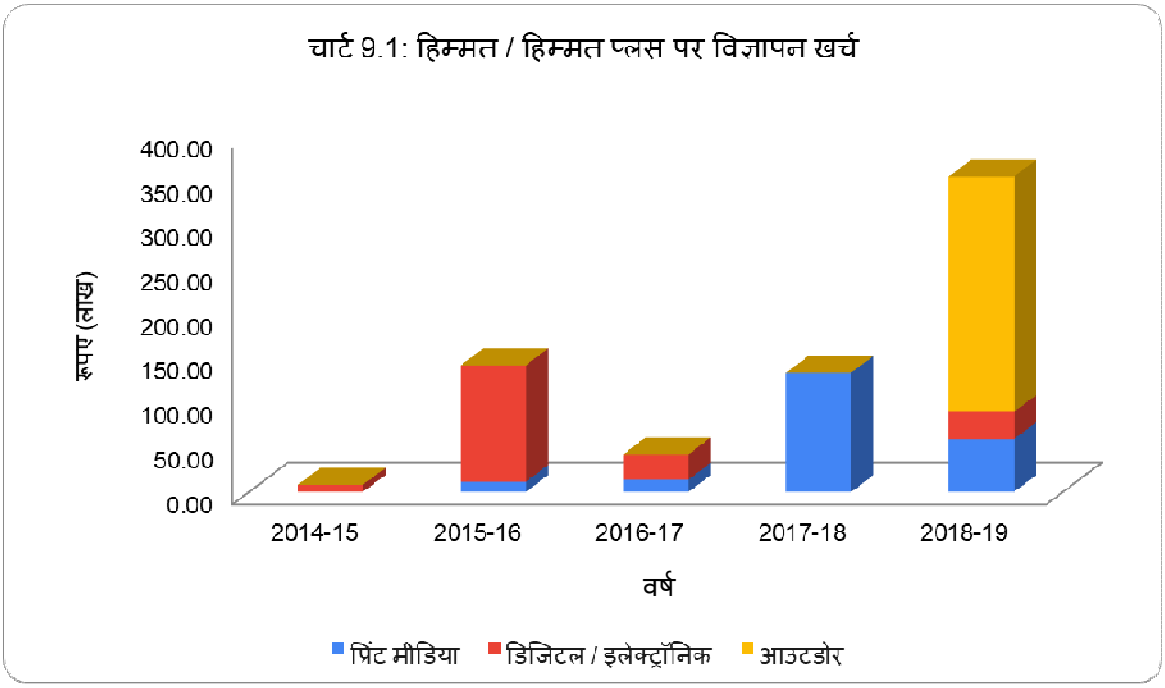
- हिम्मत प्लस ऐप में राईड शेयरिंग फीचर के संबंध में, यह उल्लेकनीय है कि टैक्सी में क्यूआर कोड की स्कैनिंग पर, टैक्सी चालक और टैक्सी का ब्यौरा दिल्ली पुलिस के साथ शेयर होता है और प्रयोगकर्ताओं आपात मामलों में एसओएस बटन दबा सकता है। हालांकि, क्यूआर कोड केवल काली एवं पीली टैक्सियों, हवाई अड्डे की कैब में 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

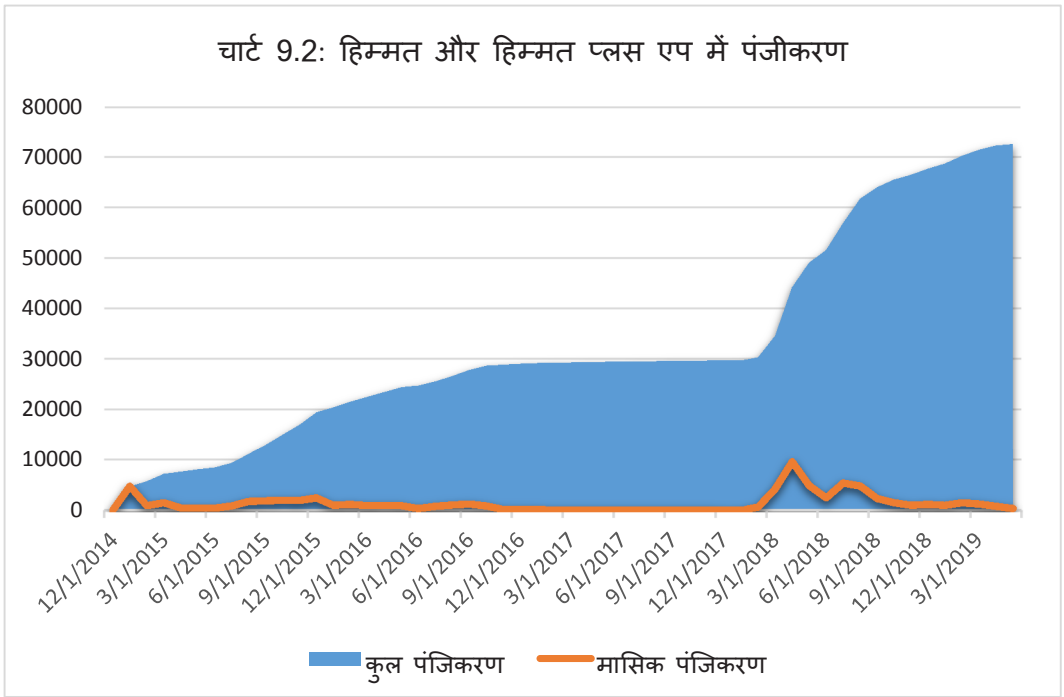
पिछले पाँच वर्षों के दौरान 2014-15 से 2018-19 तक (चार्ट 9.1), दिल्ली पुलिस का, हिम्मत और हिम्मत प्लस के विज्ञापनों पर (प्रिंट, इलेक्ट्रोनिक और आउट-डोर) कुल खर्च ₹6.82 करोड़ हुआ था। हालांकि, ऐसे अक्रामक प्रचार के बावजूद, हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप के प्रक्षेपण के सिवाय प्रयोगकर्ता/वृहत अंगीकरण में कोई खास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

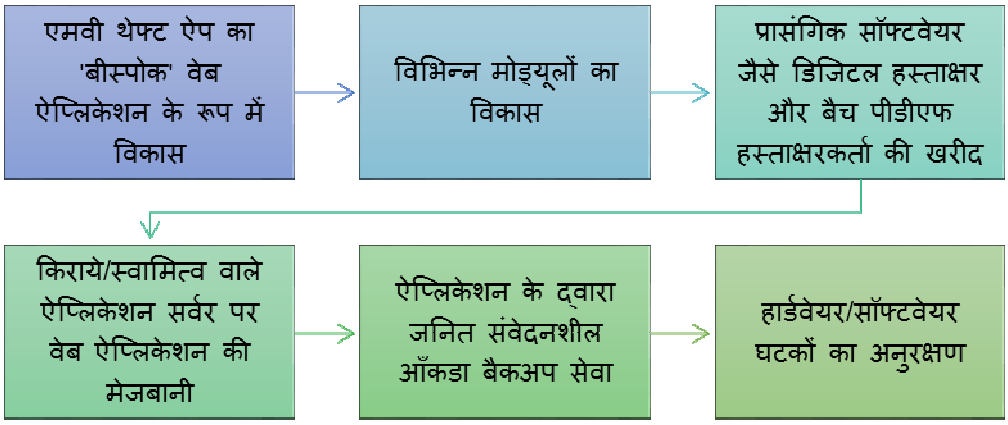
दिल्ली पुलिस को जाँच करनी चाहिए कि हिम्मत और हिम्मत प्लस ऐप के विकास औऱ प्रचार पर करोडों रूपयों खर्च होने के बावजूद अभिष्ट लाभ प्राप्त नहीं हुआ।

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।