



लोकहितार्थं सत्यनिष्ठा  
Dedicated to Truth in Public Interest



सत्यमेव जयते



मध्य प्रदेश में डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली  
पर

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का  
निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन

**!DIAL**



100 लगाओ-पुलिस बुलाओ



मध्य प्रदेश शासन  
वर्ष 2021 का प्रतिवेदन संख्या 6



## भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का प्रतिवेदन

मध्य प्रदेश में डायल 100 आपातकालीन  
प्रतिक्रिया प्रणाली

31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष हेतु

मध्य प्रदेश शासन  
वर्ष 2021 का प्रतिवेदन संख्या 6  
(निष्पादन लेखापरीक्षा)



विषय सूची		
		पृष्ठ क्रमांक
प्राक्कथन		iii
कार्यपालन सारांश		V
<b>अध्याय -I</b>		
<b>प्रस्तावना</b>		
1.1	प्रस्तावना	1
1.2	डायल 100 प्रणाली कैसे कार्य करती है?	1
1.3	लेखापरीक्षा मानदंड	3
1.4	लेखापरीक्षा उद्देश्य, कार्यक्षेत्र एवं कार्यप्रणाली	3
1.5	अभिस्वीकृति	4
<b>अध्याय -II</b>		
<b>विक्रेताओं का चयन</b>		
2.1	निजी एजेंसियों की नियुक्ति	5
2.1.1	सिस्टम इंटीग्रेटर का चयन	5
2.1.2	परियोजना प्रबंधन सलाहकार का चयन	7
2.1.3	परियोजना प्रबंधन सलाहकार को विभागीय गतिविधियों का स्थानांतरण	9
<b>अध्याय -III</b>		
<b>डायल 100 प्रणाली का क्रियान्वयन</b>		
3.1	एफ.आर.वी. की तैनाती	12
3.1.1	एफ.आर.वी. की उपलब्धता	13
3.2	डायल 100 प्रणाली का परिचालन प्रदर्शन	13
3.2.1	कॉल के प्रेषण	14
3.2.2	एफ.आर.वी. का घटनास्थल पर आगमन	18
<b>अध्याय -IV</b>		
<b>डायल 100 पर अभिनियोजित संसाधन</b>		
4.1	कार्मिकों की तैनाती	25
4.2	मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) और ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.) का प्रदर्शन	26
4.2.1	मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) का उपयोग	27

4.2.2	ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम	29
4.3	एफ.आर.वी. में उपकरणों का प्रावधान	29
4.4	डायल 100 परियोजना का अन्य आपातकालीन सेवाओं के साथ एकीकरण	30
4.5	प्रदायगी समयसीमा के लिए सेवा स्तर अनुबंध (एस.एल.ए.) के प्रावधान का पालन	31
4.6	परियोजना की परिचालन लागत	31
4.7	राज्य स्तरीय डायल 100 केन्द्रीय नियंत्रण कक्ष एवं कमान केंद्र के लिए भवन का निर्माण	33
<b>अध्याय - V</b>		
<b>निगरानी एवं पर्यवेक्षण</b>		
5.1	एम.डी.टी. के माध्यम से की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन	35
5.2	स्टेशन हाउस अधिकारियों (थाना प्रभारी) द्वारा फीडबैक	36
5.3	नेट व्यूअर सुविधा	36
5.4	एफ.आर.वी. में राजपत्रित अधिकारी/पुलिस स्टेशन प्रभारी की ड्यूटी	37
5.5	निष्कर्ष	38

<b>परिशिष्ट</b>		
परिशिष्ट 1.1	डायल 100 की संगठनात्मक संरचना	41
परिशिष्ट 3.1	महिलाओं से संबंधित घटनाएं जहाँ प्रेषणों में विलंब हुआ	42
परिशिष्ट 3.2	डिस्पेचर को कॉल का वितरण दर्शाने वाला विवरण पत्रक	43
परिशिष्ट 3.3	महिलाओं से संबंधित घटनाएं जहाँ प्रथम प्रतिक्रिया वाहनों के पहुँचने में विलंब हुआ	44
परिशिष्ट 4.1	भुगतान देयकों में से रोकी गई राशि एवं जुर्माने की कटौती न करने को दर्शाने वाला विवरण पत्रक	45
परिशिष्ट 4.2	सूचना प्रौद्योगिकी प्रबंधन से संबंधित लेखापरीक्षा निष्कर्ष	46
परिशिष्ट 4.3	एफ.आर.वी. के लॉगबुक एवं माइलोमीटर की रीडिंग को दर्शाने वाला विवरण पत्रक	48
परिशिष्ट 5.1	नेट व्यूअर उपयोगकर्ताओं द्वारा उपलब्ध लॉग-इन दिवस के विरुद्ध लॉग-इन काउंट को दर्शाने वाला विवरण पत्रक	52
<b>शब्दावली</b>		<b>55</b>

## प्राक्कथन

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का यह प्रतिवेदन 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए, भारत के संविधान के अनुच्छेद 151 के अंतर्गत राज्य के विधानमण्डल के समक्ष रखे जाने के लिए, मध्यप्रदेश के राज्यपाल को प्रस्तुत करने हेतु तैयार किया गया है।

प्रतिवेदन में 'मध्यप्रदेश में डॉयल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली' के नवम्बर 2015 से मार्च 2020 तक की अवधि के निष्पादन लेखापरीक्षा के महत्वपूर्ण परिणाम समाहित हैं।

इस प्रतिवेदन में उल्लिखित प्रकरण उनमें से हैं, जो नमूना लेखापरीक्षा के दौरान जानकारी में आए।

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक द्वारा जारी लेखापरीक्षा मानकों के अनुरूप लेखापरीक्षा संपादित की गई है।





# कार्यपालन सारांश



## कार्यपालन सारांश

संकटकालीन कॉल के लिए पुलिस से केंद्रीकृत आपातकालीन 24x7 प्रतिक्रिया प्रणाली को उन्नत एवं उपलब्ध कराने के लिए, मध्यप्रदेश शासन ने ₹ 632.94 करोड़ की लागत से सभी जिलों में 1 नवम्बर 2015 से डायल 100 परियोजना आरम्भ की।

विभाग द्वारा अपनाया गया मॉडल यह था कि कॉल सेंटर, फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल्स का बेड़ा और तकनीकी सहायता सिस्टम इंटीग्रेटर से आउटसोर्स की जाएगी। सिस्टम इंटीग्रेटर के कॉल-टेकर, डिस्पेचर्स को, जो कि पुलिस कर्मी हैं, कॉल डिटेल्स अग्रेषित करते हैं, जो घटना को फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल, जिसमें दो पुलिस कर्मी (और सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा उपलब्ध कराये गए एक वाहन चालक) होते हैं, को सौंपते हैं। परियोजना प्रबंधन सलाहकार को पुलिस विभाग के लिए डेटा को माईन करना था तथा डायल 100 की गतिविधियों की निगरानी करना था एवं विभाग को पर्यवेक्षण, निगरानी और रणनीतिक निर्णय लेने पर सलाह देना था।

हमने यह आश्वासन प्राप्त करने के लिए परियोजना की लेखापरीक्षा की कि विभाग ने, आवश्यकताओं का ठीक से आंकलन किया है, निष्पक्ष, पारदर्शी और नैतिक तरीके से ठेके दिए और इसके कार्यान्वयन में अनुबंधित एजेंसियों द्वारा सेवाओं का प्रदान सुनिश्चित किया। नवम्बर 2015 से मार्च 2020 की अवधि हेतु चयनित आठ जिलों में परियोजना के क्रियान्वयन की लेखापरीक्षा की गई।

एक बार कार्यान्वयन होने के बाद, फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल को संकटकालीन कॉल प्राप्ति से शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट के भीतर और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर घटनास्थल पर पहुँचना अपेक्षित था। हमारी लेखापरीक्षा ने दर्शाया कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान इस उद्देश्य की प्राप्ति नहीं हुई। डायल 100 में औसत प्रतिक्रिया समय शहरी क्षेत्रों में 24 मिनट और ग्रामीण क्षेत्रों में 56 मिनट था। हमने देखा कि जघन्य अपराधों जैसे बलात्कार, बलात्कार का प्रयास, अपहरण, घरेलू हिंसा इत्यादि में भी वाहनों के प्रेषण एवं आगमन में विलंब हुआ। अवधि 2016-19 में, हमें संकटकालीन कॉल के प्रतिक्रिया समय में कोई उल्लेखनीय सुधार नहीं मिला। इस विलम्ब ने संकटकालीन कॉल के लिए त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के डायल 100 प्रणाली के उद्देश्य को विफल किया। विभाग ने पुनरोत्थान प्रणाली को चलाने के लिए वार्षिक रूप से औसतन ₹ 104 करोड़ खर्च किए। हमने पाया कि केंद्रीकरण के बावजूद, सृजित डेटा की गुणवत्ता प्रभावी निगरानी के लिए अपने आप में उपयुक्त नहीं थी। प्रणाली में किए गए प्रत्येक 100 कॉल में से मात्र 20 को कार्रवाई योग्य के रूप में वर्गीकृत किया गया था और इन कार्रवाई योग्य कॉल में से मात्र दो में, फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल के प्रेषण के समर्थन में वैध डेटा था। परियोजना प्रबंधन सलाहकार, जिसे ₹ 72 लाख वार्षिक की लागत से अनुबंधित किया, ने भी यह सुनिश्चित नहीं किया कि सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा दी गई सेवा स्तरों की निगरानी के लिए पूर्ण एवं

उपयोगी डेटा सृजित किया गया। पुनरोत्थान की गई प्रणाली को फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल में लगे तकनीकी उपकरणों के उपयोग से लाभान्वित करना था, जैसे मोबाइल डेटा टर्मिनल, जो या तो लगे हुए नहीं थे या क्रियाशील नहीं थे और जब क्रियाशील थे, तो पुलिस कर्मियों ने डेटा को अपेक्षित क्रम में दर्ज नहीं किया। विभाग ने सिस्टम इंटीग्रेटर को समयसीमा में विस्तार के साथ-साथ पूर्णतः सुसज्जित वाहनों के प्रावधान में, जैसा कि अनुबंध में प्रावधानित था, कई रियायतें दी। पुलिस कर्मी भी निगरानी में सुस्त थे और जैसा प्रणाली में अपेक्षित था, उन्होंने प्रौद्योगिकी के उपयोग के माध्यम से या तो पर्यवेक्षी नियंत्रण का उपयोग नहीं किया या प्रणाली में आवश्यकतानुसार ऑन-साइट ड्यूटी नहीं दी। विभाग ने, अपनी ओर से, कुछ जिलों में अधिशेष जनशक्ति के बावजूद, फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल में पर्याप्त संख्या में पुलिस कर्मी उपलब्ध नहीं कराये। प्रणाली के संचालन की निगरानी के लिए, जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा, उपचारात्मक कार्रवाई के लिए विलंबित प्रतिक्रियाओं का उचित रूप से विश्लेषण नहीं किया गया था।

हमने पाया कि विभाग ने प्रारूप परियोजना प्रतिवेदन को अंतिम रूप देने के पूर्व ही सिस्टम इंटीग्रेटर की सेवाओं को निविदा में डाल दिया था। योजना तैयार करने के चरण में प्रणाली को अंतर्निहित कमियों का सामना करना पड़ा, जिसने प्रणाली की, प्रदान करने की क्षमता को प्रभावित किया जैसा कि प्रतिक्रिया में देरी में देखा जा सकता है। उदाहरण के लिए, तैनात किए जाने वाले फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल्स की संख्या-यातायात, सड़क की स्थिति और अपराध-दर के साथ-साथ भौगोलिक स्थितियाँ जैसे अन्य कारकों को ध्यान में रखे बिना-प्रति पुलिस स्टेशन में एक फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल की एक सरल धारणा पर निर्धारित की गई थी। इसी प्रकार, डिस्पेचर का कार्य जिले-वार निर्धारित किया गया था जिसके कारण कॉल का वितरण विषम था और परिणामस्वरूप, कॉल के प्रेषण में देरी हुई।

हमारी लेखापरीक्षा ने ये भी प्रकट किया कि विभाग ने सेवाओं की निविदा में पारदर्शिता सुनिश्चित नहीं की। परियोजना सलाहकार द्वारा चयनित बोलीदाता के साथ संभावित हितों के टकराव का खुलासा नहीं किया और चयन में सक्रिय रूप से संलग्न रहा। परियोजना प्रबंधन सलाहकार के चयन के अंतिम चरण में पसंदीदा बोली को बदलने के लिए मूल्यांकन मानदंड में बदलाव किया गया था। हमने यह भी देखा कि पी.एम.सी. के प्रदेशों में निगरानी के कुछ पहलू शामिल थे, जैसे विभिन्न हितधारकों के साथ समन्वय, जो कि विभाग द्वारा स्वयं ही सर्वोत्तम किया गया होता।

*हमने यह निष्कर्ष निकाला कि परियोजना में ठेका प्रबंधन, प्रणाली संरचना और कार्यान्वयन में कमी थी, जिसके कारण इसके उद्देश्यों की प्राप्ति में विफलता हुई। हम अनुशंसा करते हैं कि डायल 100 की प्रणालीगत कमियों की व्यापक समीक्षा की जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि त्वरित प्रतिक्रिया देने के इसके अपने उद्देश्य को प्राप्त किया जा सके।*

**अध्याय I**

**प्रस्तावना**



## अध्याय—I : प्रस्तावना

### 1.1 प्रस्तावना

डायल 100 पुलिस से मदद मांगने वाले किसी संकटकालीन कॉल को प्रथम प्रतिक्रिया उपलब्ध कराता है। यह दण्ड प्रक्रिया संहिता 1973 की धारा 41 सी के अंतर्गत भी अनिवार्य है। चूंकि मौजूदा डायल 100 सुविधा में कमियां<sup>1</sup> पायी गयी थी, गृह विभाग, मध्यप्रदेश शासन ने मार्च 2015 में ₹ 632.94 करोड़ की लागत से पाँच वर्ष<sup>2</sup> की अवधि में इसका पुनरोत्थान करने का निर्णय लिया। एक बार क्रियाशील होने पर, इस सुविधा से शहरी क्षेत्रों में पाँच मिनट के भीतर एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर 24 x 7 के आधार पर प्रतिक्रिया उपलब्ध कराना अपेक्षित था।

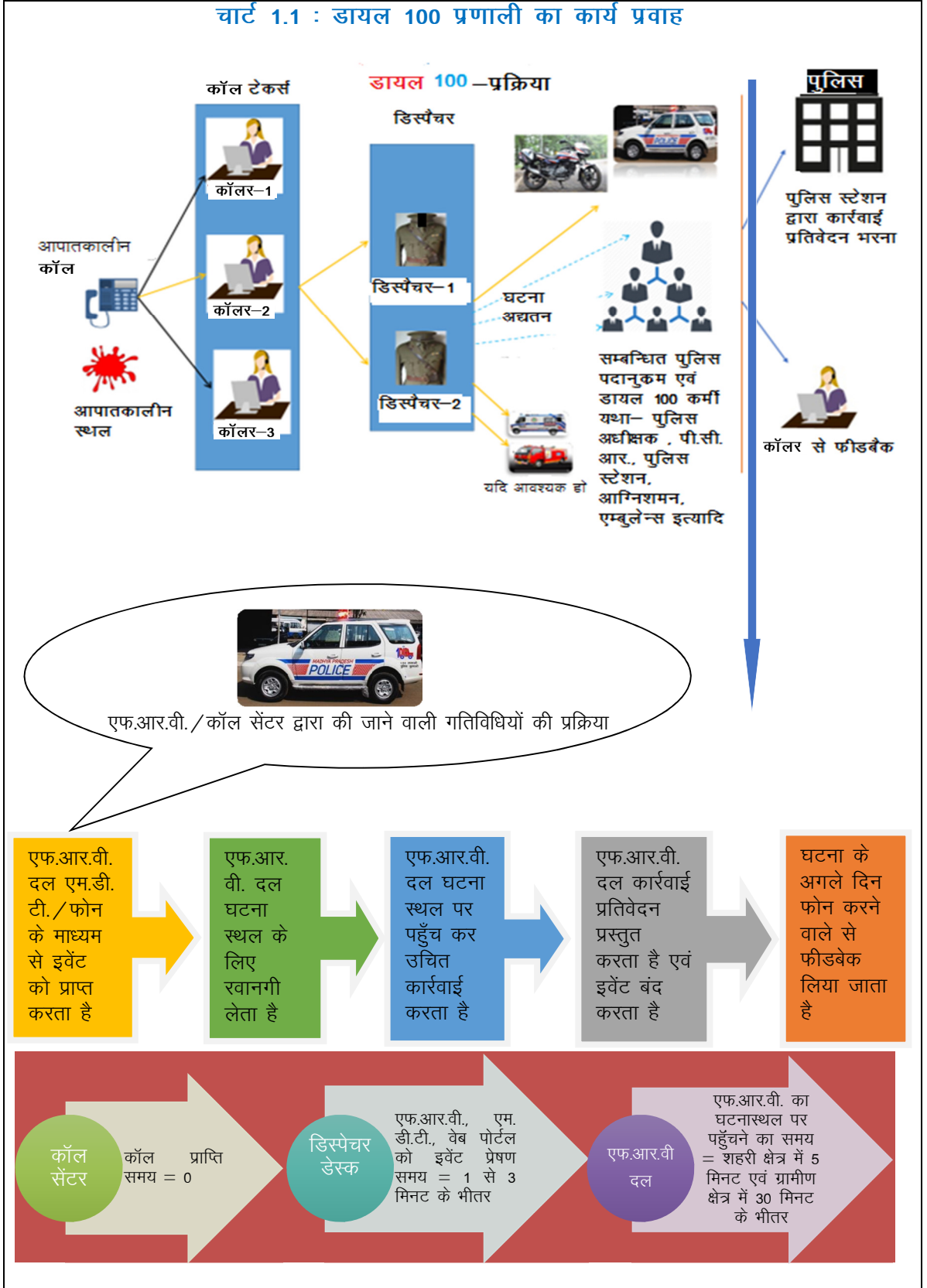
### 1.2 डायल 100 प्रणाली कैसे काम करती है?

आपातकालीन नम्बर 100 पर कॉल प्राप्त होने पर कॉल टेकर सिस्टम में विवरण इनपुट करता है। इसे कम्प्यूटर सिस्टम, कॉलर लाइन आइडेंटिफिकेशन (सी.एल.आई) डेटाबेस और भौगोलिक सूचना प्रणाली (जी.आई.एस.) डेटाबेस से सत्यापित करता है। कॉल टेकर, इस विवरण को डिस्पेचर (पुलिस कार्मिक) को अग्रेषित करता है, जो इन विवरणों की जांच करता है तथा मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.), एस.एम.एस. और फोन कॉल के माध्यम से समीपस्थ उपलब्ध फर्स्ट रिस्पॉन्स व्हीकल (एफ.आर.वी.) को घटना प्रेषित करता है। घटना का संज्ञान लेने के उपरांत, एफ.आर.वी. अमला (पुलिस कार्मिक) कार्रवाई प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) एम.डी.टी. के माध्यम से, निगरानी के लिए पुलिस नियंत्रण कक्ष को प्रस्तुत करता है। एफ.आर.वी. को शहरी क्षेत्रों में पाँच मिनट के भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर नागरिकों की सहायता के लिए पहुँचना आवश्यक है। डायल 100 प्रणाली का कार्य-प्रवाह नीचे चार्ट 1.1 में दर्शाया गया है :

<sup>1</sup> नागरिकों से पुलिस नियंत्रण कक्षों को प्राप्त कॉल ऐसे व्यक्तियों द्वारा नियंत्रित की जा रही थीं, जो इस उद्देश्य हेतु प्रशिक्षित नहीं थे। उपयोग किए गए सॉफ्टवेयर और अनुपालन की जाने वाली प्रक्रियाएं भी पूरे राज्य में एक समान नहीं थीं।

<sup>2</sup> 1 नवम्बर 2015 से 31 मार्च 2020 तक, बाद में 31 मार्च 2021 तक बढ़ायी गयी।

चार्ट 1.1 : डायल 100 प्रणाली का कार्य प्रवाह



डायल 100 पर नियोजन में कुल 80 कॉल टेकर (सिस्टम इंटीग्रेटर को आउटसोर्स किए गए), 24 डिस्पैचर (पुलिस कार्मिक) एवं छः पर्यवेक्षक प्रति पाली (तीन पाली प्रतिदिन) शामिल थे। विभाग द्वारा सिस्टम इंटीग्रेटर (बी.वी.जी. इंडिया) द्वारा प्रदाय 1000 फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल (एफ.आर.वी.) भी -एक



वाहन चालक (आउटसोर्स) एवं दो पुलिस कार्मिक प्रत्येक एफ.आर.वी. प्रति पाली में नियोजित किए। जनवरी 2020 की स्थिति में, इस परियोजना में राज्य के सभी (52) जिलों में 1117 पुलिस स्टेशन और 623 चौकियां शामिल थीं। जिले में एफ.आर.वी. की तैनाती पुलिस अधीक्षक तय करते हैं।

### 1.3 लेखापरीक्षा मानदंड

लेखापरीक्षा मानदंड, विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन (डी.पी.आर.), विभाग द्वारा तैयार किए गए प्रस्तावों के लिए अनुरोध (आर.एफ.पी.) (निविदा दस्तावेज) मध्यप्रदेश वित्तीय संहिता (एम.पी.एफ.सी.), मध्यप्रदेश कोषालय संहिता (एम.पी.टी.सी.), ठेकों के नियमों एवं शर्तों, सरकार द्वारा समय-समय पर जारी आदेशों, परिपत्रों एवं दिशानिर्देशों से लिए गए थे।

### 1.4 लेखापरीक्षा उद्देश्य, कार्यक्षेत्र एवं कार्यप्रणाली

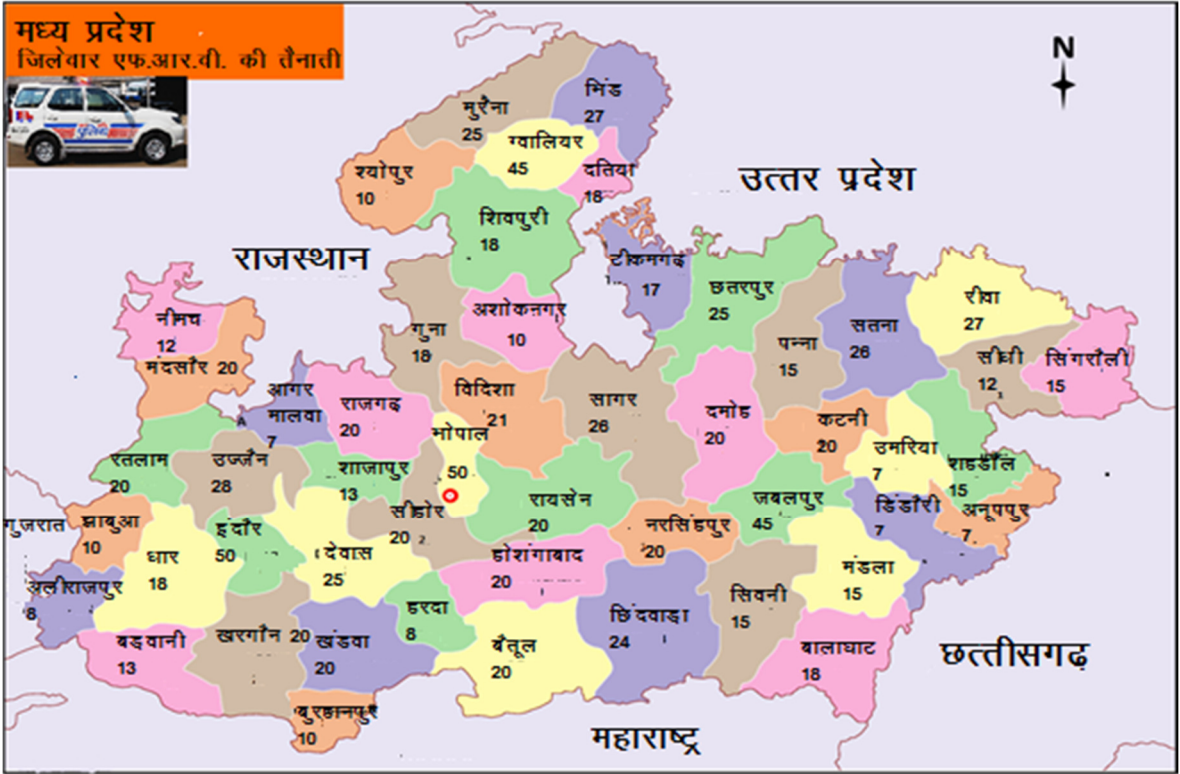
निष्पादन लेखापरीक्षा यह आश्वासन प्राप्त करने के लिए की गयी थी कि विभाग ने :

1. परियोजना की आवश्यकताओं का उचित आंकलन किया,
2. निष्पक्ष, पारदर्शी एवं नैतिक तरीके से ठेके दिए,
3. परियोजना का कार्यान्वयन, विशेष रूप से अनुबंधित एजेंसियों द्वारा दी गई सेवा प्रदायगी के संदर्भ में, सुनिश्चित किया।

संगठनात्मक संरचना **परिशिष्ट 1.1** में दी गयी है। हमने कार्यालय अतिरिक्त पुलिस महानिदेशक (दूरसंचार), भोपाल एवं 52 जिलों में से आठ जिलों के पुलिस नियंत्रण कक्षों के अवधि नवम्बर 2015 से मार्च 2020 के अभिलेखों (मैनुअल एवं डिजिटल) की जाँच की। चार्ट 1.2, एफ.आर.वी. के जिले वार तैनाती को दर्शाता है। हमने 103<sup>3</sup> फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल (एफ.आर.वी.) का संयुक्त भौतिक सत्यापन किया, इस प्रकार आठ जिलों में 35 प्रतिशत एफ.आर.वी. को आवृत्त किया। राज्य स्तर डेटा सेंटर भोपाल में संधारित डेटाबेस का, आई.टी. प्रबंधन के आधार पर मूल्यांकन किया गया।

<sup>3</sup> भोपाल-19, धार-6, ग्वालियर-17, इन्दौर-19, जबलपुर-19, मुरैना-9, नरसिंहपुर-7 एवं विदिशा-7।

चार्ट 1.2: जिलेवार एफ.आर.वी. की तैनाती



हमने लेखापरीक्षा उद्देश्यों, कार्यक्षेत्र, मानदण्ड एवं कार्यप्रणाली पर चर्चा करने के लिए अक्टूबर 2020 में अपर मुख्य सचिव (ए.सी.एस.), गृह विभाग के साथ प्रवेश सम्मेलन आयोजित किया था। लेखापरीक्षा निष्कर्षों और सिफारिशों को साझा करने के लिए निर्गम सम्मेलन 11 जून 2021 को अपर मुख्य सचिव, गृह विभाग के साथ आयोजित किया गया था।

शासन से अगस्त 2021 में प्राप्त उत्तर को प्रतिवेदन में उपयुक्त रूप से शामिल किया गया है।

यह प्रतिवेदन विभाग द्वारा प्रस्तुत किए गये अभिलेखों, आंकड़ों, जानकारी एवं प्रतिवेदनों के आधार पर तैयार किया गया है। विभाग की ओर से प्रदाय किसी भी गलत जानकारी अथवा हमें जानकारी प्रदान करने में उनकी असमर्थता के लिए, हम किसी भी उत्तरदायित्व से इंकार करते हैं।

### 1.5 अभिस्वीकृति

हम, अपर मुख्य सचिव, गृह विभाग, मध्यप्रदेश शासन, अतिरिक्त पुलिस महानिदेशक(दूरसंचार) मध्यप्रदेश और अन्य अधिकारियों तथा जिला पुलिस नियंत्रण कक्षों के अमले के द्वारा, लेखापरीक्षा के दौरान दिए गए उनके सहयोग के लिए आभार प्रकट करते हैं।

## अध्याय II

# विक्रेताओं का चयन



## अध्याय-II: विक्रेताओं का चयन

### 2.1 निजी एजेंसियों की नियुक्ति

डायल 100 परियोजना में, कॉल सेंटर, प्रेषण, एफ.आर.वी. के बेड़े तथा घटना के साथ-साथ तकनीकी सहयोग का प्रबंधन शामिल है। तीन घटक, यथा-कॉल सेंटर प्रबंधन, वाहन-समूह प्रबंधन तथा तकनीकी सहायता निजी एजेंसियों को ठेके पर दिए गए थे। प्रेषण एवं घटना प्रबंधन विभाग द्वारा प्रबंधित किया जाता है।

विभाग ने डायल 100 परियोजना के लिये निम्नलिखित निजी एजेंसियों को नियुक्त किया था (तालिका 2.1):

**तालिका 2.1: डायल 100 परियोजना के लिए नियुक्त एजेंसियां**

स. क्र.	एजेंसी	नियुक्ति का उद्देश्य	सेवा की अवधि	अनुबंध राशि (₹ करोड़ में)
1	<b>सिस्टम इंटीग्रेटर:</b> मेसर्स बी.वी.जी. इंडिया लिमिटेड पुणे	<ul style="list-style-type: none"> <li>केन्द्रीकृत डायल 100 कॉल सेंटर तथा कमान सह नियंत्रण कक्ष तैयार करने एवं संचालन हेतु वस्तुओं एवं सेवाओं का प्रावधान</li> <li>वाहन-समूह प्रबंधन</li> </ul>	5 वर्ष अर्थात् 30.04.2015 से 31.03.2020 (दिसम्बर 2021 तक बढ़ायी गयी)	541.03
2	<b>परियोजना प्रबंधन सलाहकार:</b> मेसर्स ग्रांट थॉर्नटन इंडिया एल.एल.पी. गुडगांव	परियोजना प्रबंधन परामर्श सेवाओं को प्रदान करने के लिए	5 वर्ष अर्थात् 05.08.2015 से 31.03.2020 (दिसम्बर 2021 तक बढ़ायी गयी)	3.49

हमारी लेखापरीक्षा में, हितों के टकराव तथा बोलियां प्राप्त होने के पश्चात, बोली मूल्यांकन मानदंड में संशोधन तथा निविदा प्रक्रिया की पवित्रता को प्रभावित करने वाले विचलन परिलक्षित हुए। ये नीचे कंडिकाओं में वर्णित हैं:

#### 2.1.1 सिस्टम इंटीग्रेटर का चयन

विभाग ने डायल 100 परियोजना के लिए, सिस्टम इंटीग्रेटर हेतु एक खुली निविदा जारी की (जून 2014), जिसमें केवल एक बोलीदाता तकनीकी रूप से योग्य पाया गया था। चूंकि नीति में न्यूनतम तीन बोलियाँ अपेक्षित थी, विभाग ने सितम्बर 2014 में पुनः निविदा जारी की, जिसके विरुद्ध तीन बोलीदाताओं ने सहभागिता की और तकनीकी रूप से योग्य पाए गए, जिनमें से मेसर्स बी.वी.जी. इंडिया प्रा. लि. का चयन किया गया था और मई 2015 में सिस्टम इंटीग्रेटर के लिए ठेका प्रदान किया गया था।

हमने चयन में निम्नलिखित कमियां पाईं:

- विभाग ने, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आई.सी.टी.) के इंटरवेंशन तथा विभाग में उद्यम संसाधन योजना (ई.आर.पी.) समाधान सहित डायल 100 परियोजना<sup>1</sup> के लिये विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन (डी.पी.आर.) एवं प्रस्ताव के लिए अनुरोध (आर.एफ.पी., निविदाओं को जारी करने के लिये) तैयार करने के लिये परामर्शदाता के रूप में मेसर्स के.पी.एम.जी. एडवाइजरी सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड, मुम्बई को छः माहों के लिये नियुक्त किया (अप्रैल 2014), जिसके लिए उसे ₹ एक करोड़ का भुगतान किया गया था। मेसर्स के.पी.एम.जी ने आर.एफ.पी. का मसौदा जून 2014 में प्रस्तुत किया। परंतु, विभाग ने मेसर्स के.पी.एम.जी. से डी.पी.आर. की प्रतीक्षा किए बिना, सिस्टम इंटीग्रेटर के लिए निविदा जारी की (सितम्बर 2014)। शासन ने उत्तर दिया (अगस्त 2021) कि आई.सी.टी. इंटरवेंशन के लिए डी.पी.आर. एवं आर.एफ.पी. तैयार करना प्रदेय के रूप में कार्यक्षेत्र में शामिल था। चूंकि डी.पी.आर. पहले ही शासन को प्रस्तुत की जा चुकी थी (जुलाई 2013) और परियोजना का अनुमोदन प्राप्त किया जा चुका था (मार्च 2014), विभाग द्वारा निष्पादित की जाने वाली अगली कार्रवाई, सिस्टम इंटीग्रेटर के चयन के लिए आर.एफ.पी. जारी करना था।
- विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन शासन से अनुमोदन प्राप्त करने के लिए तथा निविदा दस्तावेजों को तैयार करने के लिए आधार बनती है। शासन ने हमें सूचित किया (अगस्त 2021) कि डायल 100 परियोजना के लिए संशोधित डी.पी.आर., जिस पर शासन ने अपना अंतिम अनुमोदन दिया (11 मार्च 2015), वह निविदा में वास्तविक मूल्य अन्वेषण पर आधारित थी। इस प्रकार, डी.पी.आर. से परियोजना की स्वीकृति प्राप्त करने के बजाय इसके विपरीत बोलियों से डी.पी.आर. तैयार की गयी।
- निविदाओं में अस्पष्टता<sup>2</sup> नहीं होनी चाहिए। सिस्टम इंटीग्रेटर की निविदा में आवश्यकताओं की एक सांकेतिक सूची<sup>3</sup> एक प्रावधान सहित शामिल थी, जो विक्रेताओं को वास्तविक आवश्यकता के अनुसार मदों को परिवर्तित करने के लिए अनुमति देती थीं। परिणामस्वरूप, तीन बोलीदाताओं—मेसर्स लार्सन एण्ड टुर्बो लिमिटेड, मेसर्स जी.वी.के. इमरजेंसी मैनेजमेंट एंड रिसर्च इस्टीट्यूट तथा मेसर्स बी.वी.जी. इंडिया लिमिटेड ने 43 मदों की सांकेतिक सूची के विरुद्ध क्रमशः 25, 50 और 548 मदों की सूची प्रस्तुत की। चूंकि तकनीकी समिति के विचार-विमर्शों का विवरण लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराया गया, हम यह सत्यापित नहीं कर सके कि विभाग ने अंतिम रूप से मेसर्स बी.वी.जी. इंडिया लि. को ठेका प्रदान करने के लिए तीनों विक्रेताओं की तकनीकी बोलियों की तुलना कैसे की।
- हमारे द्वारा प्राप्त जानकारी दर्शाती है कि मेसर्स के.पी.एम.जी. एडवाइजरी सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड 2009–19 के दौरान मेसर्स बी.वी.जी. इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के लेखापरीक्षक थे। अनुबन्ध

---

<sup>1</sup> अनुबंध के अनुच्छेद 7.3 के अनुसार।

<sup>2</sup> मध्यप्रदेश वित्तीय संहिता-भाग-1 (अध्याय-2 के खण्ड-4, नियम 21(1)) बंधित करता है कि अनुबंध की शर्तों में कोई अस्पष्टता अथवा गलत-अर्थ नहीं होना चाहिए, जहाँ व्यय राज्य की संचित निधि से किया जाता हो।

<sup>3</sup> मात्रात्मक विवरण (बी.ओ.क्यू.)

के अनुच्छेद 5.2 के अन्तर्गत सलाहकार को, हित के टकराव का खुलासा करना आवश्यक था। मेसर्स के.पी.एम.जी. ने इस हित के टकराव की सूचना नहीं दी तथा वह सिस्टम इंटीग्रेटर (मेसर्स बी.वी.जी.) की चयन प्रक्रिया में भी सक्रिय रूप से शामिल था। शासन ने उत्तर दिया (अगस्त 2021) कि हालांकि यह सच था कि मेसर्स के.पी.एम.जी. ने इस मामले में सूचना नहीं दी थी, बोली को अंतिम रूप देने के समय, मेसर्स के.पी.एम.जी. विभाग का सलाहकार नहीं था। इसलिए, ऐसा कोई अवसर नहीं था कि मेसर्स के.पी.एम.जी. इस प्रक्रिया को प्रभावित कर सके। शासन का उत्तर स्वीकार्य नहीं है। हमने देखा कि मेसर्स के.पी.एम.जी. ने दिसम्बर 2014 में विभाग को अपनी राय दी थी कि मेसर्स बी.वी.जी. द्वारा उद्धृत मूल्य उचित था। आगे विभाग ने स्वयं, 19 मई 2015 यानि मेसर्स बी.वी.जी. को ठेका दिए जाने के पश्चात, समस्त प्रदेश की प्रस्तुतीकरण (मेसर्स के.पी.एम.जी. द्वारा) पर, पूर्णता प्रमाणपत्र प्रदान किया था। अतएव मेसर्स के.पी.एम.जी., मेसर्स बी.वी.जी. के लेखापरीक्षक के रूप में अपने व्यवसायिक संबंध को प्रकट किए बिना, मई 2015 में ठेका प्रदान किए जाने तक, सिस्टम इंटीग्रेटर की चयन प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल रहा।

### 2.1.2 परियोजना प्रबंधन सलाहकार का चयन

विभाग ने परियोजना प्रबंधन सलाहकार (पी.एम.सी.) के चयन के लिए सितंबर 2014 में एक निविदा जारी की, जिसके विरुद्ध मात्र दो बोलीदाता तकनीकी रूप से योग्य थे। चूंकि नीति में न्यूनतम तीन बोलीदाताओं को निर्धारित किया गया था, विभाग ने फरवरी 2015 में पी.एम.सी. के लिए पुनः निविदा जारी की, जिसमें चार बोलीदाताओं ने सहभागिता की। तकनीकी मूल्यांकन समिति<sup>4</sup> ने दो बोलीदाताओं की बोली को स्वीकार किया, जो कि तालिका 2.2 में इंगित है:-

तालिका 2.2: तकनीकी समिति द्वारा अंकों का मूल्यांकन

तकनीकी मूल्यांकन के लिये मानदंड	कुल अंक	मेसर्स को प्रदत्त अंक			
		डेलॉइट	ई एंड वाई	ग्रंट थॉर्नटन प्रा. लि. गुडगांव	पी.डब्लू.सी. प्रा. लि. गुडगांव
1. कम्पनी प्रोफाइल	15	15	15	13.5	15
2. कम्पनी का अनुभव	20	14	20	11	20
3. संदर्भ एवं प्रस्तुतीकरण के शर्तों के जवाब में प्रस्तावित कार्य प्रणाली एवं कार्य योजना की पर्याप्तता	15	10	10	10	11
4. प्रस्तावित प्रमुख व्यवसायिक अमले की सक्षमता एवं गुणवत्ता	50	30	21	38	38
<b>योग</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>66</b>	<b>72.5</b>	<b>84</b>

<sup>4</sup> तकनीकी मूल्यांकन समिति के सदस्य: 1. आई.जी.पी.(योजना) 2. प्रधान वैज्ञानिक एवं प्रमुख, एम.पी.संसाधन एटलस डिवीजन 3. प्रोफेसर, इलेक्ट्रॉनिक एवं संचार, मेनिट, भोपाल 4. सचिव, आई.टी. विभाग, म.प्र.शासन द्वारा नामित विशेषज्ञ, 5. ए.आई.जी. (एस.सी.आर.बी.) 6. एस.पी./डी.एस.पी.(रेडियो) कार्यशाला 7. निदेशक, एन.आई.टी.टी.टी.आर. भोपाल द्वारा नामित प्रतिनिधि 8. निरीक्षक (रेडियो) कार्यशाला, भोपाल।

आर.एफ.पी. में तकनीकी योग्यता के लिए अर्हकारी अंक 70 थे। उपर्युक्त तालिका इंगित करती है कि मात्र दो बोलीदाता यथा मेसर्स ग्रांट थॉर्नटन एवं मेसर्स पी.डब्ल्यू.सी. प्राइवेट लिमिटेड तकनीकी रूप से पात्र थे।

केंद्रीय कय समिति (सी.पी.सी.) ने तकनीकी रूप से पात्र बोलीदाताओं की वित्तीय बोलियों की संवीक्षा की और अंकों के आधार पर (तालिका 2.3) मेसर्स पी.डब्ल्यू.सी प्राइवेट लिमिटेड को ठेका दिए जाने की सिफारिश की।

**तालिका 2.3: बोलीदाताओं के अंतिम अंक**

(₹ करोड़ में)

क्र. सं.	फर्म का नाम	टी.ई.सी. के अनुसार तकनीकी अंक	वित्तीय बोली मूल्य	अंतिम अंक <sup>5</sup>
1	मेसर्स पी.डब्ल्यू.सी. प्राइवेट लिमिटेड गुड़गांव	84.0	₹ 4.68	81.16
2	मेसर्स ग्रांट थॉर्नटन प्राइवेट लिमिटेड गुड़गांव	72.5	₹ 3.49	80.75

हालांकि, तत्कालीन पुलिस महानिदेशक (डी.जी.पी.) ने इस आधार पर अंकों को स्वीकार नहीं किया कि तकनीकी मूल्यांकन समिति ने उप-श्रेणीवार अंकन निर्दिष्ट नहीं किया था, जो “सन्दर्भ एवं प्रस्तुतीकरण की शर्तों के जवाब में प्रस्तावित कार्य-प्रणाली एवं कार्य-योजना की पर्याप्तता” के विरुद्ध जोड़ा गया था। इस आधार पर, डी.जी.पी. ने उपरोक्त मानदंड को स्कोर कार्ड से हटा दिया, इस प्रकार कुल अंक को प्रभावी रूप से 100 से 85 कर दिया, जिसके विरुद्ध एल-2 बोलीदाता मेसर्स ग्रांट थॉर्नटन प्राइवेट लिमिटेड सबसे अनुकूल बोली (तालिका 2.4) बन गई। हमारी राय में, डी.जी.पी. ने बोलियों के प्राप्त होने के पश्चात, एक अर्हकारी मानदंड के संदिग्ध विलोपन के माध्यम से मेसर्स ग्रांट थॉर्नटन प्राइवेट लिमिटेड को अनुचित लाभ प्रदान किया।

**तालिका 2.4: अंतिम अंक, जैसा कि डी.जी.पी. द्वारा तीसरे मानदंड जिसके 15 अंक थे के विलोपन के बाद अंतिम रूप दिया गया**

क्र. सं.	फर्म का नाम	वित्तीय बोली मूल्य	तकनीकी अंक	अंतिम अंक
1	मेसर्स पी.डब्ल्यू.सी. प्रा. लि. गुड़गांव	₹ 4.68 करोड़	73.00	73.46
2	मेसर्स ग्रांट थॉर्नटन प्रा. लि. गुड़गांव	₹ 3.49 करोड़	62.5	73.75
3	मेसर्स डेलॉइट प्रा. लि. गुड़गांव	वित्तीय बोली नहीं खोली गयी	59.00	लागू नहीं
4	मेसर्स ई. एंड वाई. एडवाइजरी सर्विसेस प्रा. लि. नई दिल्ली	वित्तीय बोली नहीं खोली गयी	56.00	लागू नहीं

<sup>5</sup> Bb =  $0.7 Tb + (0.3) * (Cmin/Cb * 100)$  जहाँ :-  
 Bb = विचाराधीन बोलीदाता का समग्र स्कोर (दशमलव के दो अंकों तक परिकलित)  
 Tb = विचाराधीन बोलीदाता का तकनीकी स्कोर  
 Cb = विचाराधीन बोलीदाता का वित्तीय बोली मूल्य  
 Cmin = विचाराधीन वित्तीय प्रस्तावों में से न्यूनतम वित्तीय बोली मूल्य



शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि डी.जी.पी. ने टी.ई.सी. के मूल्यांकन को त्रुटिपूर्ण पाया और उद्देशित नहीं पाया। "सन्दर्भ एवं प्रस्तुतीकरण की शर्तों के जवाब में प्रस्तावित कार्य-प्रणाली एवं कार्य-योजना की पर्याप्तता" का तकनीकी मानदंड व्यक्तिपरक और अनिश्चित था। डी.जी.पी. ने अपनी सूझबूझ, विवेक और परिश्रम से तथा विस्तृत तर्कपूर्ण सकारण आदेश देकर, विभाग के लिए ₹ 1.19 करोड़ की बचत की। पुनर्निविदा की प्रक्रिया तथा परियोजना के कार्यान्वयन में परिणामी विलंब बहुत अधिक लागत पर होता।

शासन का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि खरीदी पर दिशानिर्देश निर्दिष्ट करते हैं कि बोली प्राप्त होने के पश्चात, मूल्यांकन के दौरान मानदंडों में ढील देने से अन्य संभावित बोलीदाताओं के लिए संभावित प्रवेश बाधाएं सृजित होती हैं। यदि डी.जी.पी. को महसूस हुआ था कि मानदंड वैध नहीं हैं, तो उन्हें प्रकरण को तकनीकी मूल्यांकन समिति को वापस संदर्भित करना चाहिए था या केंद्रीय क्रय समिति को पुनर्विचार के लिए भेजा जाना चाहिए था। वैकल्पिक रूप से, उन्हें पुनः निविदा के लिए आदेश जारी करना चाहिए था। हमने निष्कर्ष निकाला कि बोली मूल्यांकन स्तर पर एक मानदंड के विलोपन से निविदा प्रक्रिया दूषित हुई।

यह तर्क कि डी.जी.पी. के निर्णय से ₹ 1.19 करोड़ की बचत हुई, निश्चित तौर पर कार्योत्तर विचार है क्योंकि डी.जी.पी. ने अपने विस्तृत आदेश में ऐसा कोई कारण कभी नहीं बताया। आगे, विभाग ने गुणवत्ता एवं लागत आधारित चयन (क्यू.सी.बी.एस.) पद्धति के तहत बोलीदाताओं की तकनीकी क्षमता को 70 प्रतिशत भारिता और वित्तीय क्षमता को 30 प्रतिशत भारिता नियत की थी। सिर्फ लागत एकमात्र मानदंड नहीं था।

### अनुशंसा 1:

*शासन को सुनिश्चित करना चाहिए कि निविदा में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए परियोजना के दूसरे चरण में निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन किया जाए।*

### 2.1.3 परियोजना प्रबंधन सलाहकार को विभागीय गतिविधियों का स्थानान्तरण

विभाग ने डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली के प्रबंधन एवं निगरानी के लिए परियोजना प्रबंधन सलाहकार (मेसर्स ग्रैंट थॉर्नटन प्रा. लि. गुडगांव) के साथ एक अनुबंध किया (अगस्त 2015)। हमने देखा कि निगरानी के कुछ पहलुओं जैसे विभिन्न हितधारकों के साथ समन्वय और देयकों के भुगतान, जो कि विभाग द्वारा सर्वोत्तम तरीके से किये जाते थे, परियोजना प्रबंधन सलाहकार के प्रदेशों में शामिल किए गए थे। हमारी राय है कि उपर्युक्त गतिविधियों को आउटसोर्स करना उचित नहीं है क्योंकि वे विभाग द्वारा स्वयं ही की जाने वाली मूल गतिविधियां हैं।

विभाग ने कहा (नवम्बर 2021) कि परियोजना के क्रियान्वयन, निगरानी, अनुरक्षण एवं सुचारु संचालन के लिए परियोजना प्रबंधन सलाहकार (पी.एम.सी.) की सेवाओं की आवश्यकता थी तथा ये सेवाएं राज्य

योजना आयोग के निर्देशानुसार ली गई थी। पी.एम.सी. की भूमिका देयकों के सत्यापन और जांच के बाद, मार्गदर्शन और सिफारिश करने की थी।

विभाग का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि परियोजना की प्रभावी निगरानी के लिए विभिन्न हितधारकों के साथ समन्वय, विभाग द्वारा स्वयं ही किया जाना चाहिए था।

## **अध्याय III**

**डायल 100 प्रणाली का  
क्रियान्वयन**



### अध्याय—III: डायल 100 प्रणाली का क्रियान्वयन

योजना बनाने के स्तर पर प्रणाली को अंतर्निहित कमियों का सामना करना पड़ा, जिसने प्रणाली के कार्य पूर्ण करने की क्षमता को प्रभावित किया, जैसा कि प्रतिक्रिया में विलंब में देखा जा सकता था। उदाहरण के लिए, तैनात किए जाने वाले फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल की संख्या अन्य कारकों यथा-यातायात एवं सड़क की स्थिति, अपराध दर के साथ-साथ भौगोलिक स्थितियाँ जो प्रतिक्रिया समय को प्रभावित कर सकती थी, को ध्यान में रखे बिना प्रति पुलिस स्टेशन एक वाहन की सरल धारणा पर ली गई थी। इसी प्रकार से, डिस्पैचर का कार्य जिले-वार निर्धारित था जिसके कारण कॉल का विषम वितरण हुआ और परिणामस्वरूप कॉल के प्रेषण में विलंब हुआ।

परियोजना में परिकल्पित था कि एक एफ.आर.वी. घटनास्थल पर शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट में और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट में पहुँचेगी। एफ.आर.वी. कॉल प्राप्त के पश्चात, शहरी क्षेत्रों में औसतन 24 मिनट में पहुँची और ग्रामीण क्षेत्रों में पहुँचने में 56 मिनट लिए। प्रेषण में विलंब 90 प्रतिशत घटनाओं में पाया गया और 65 प्रतिशत घटनाओं में एफ.आर.वी. के घटनास्थल पर पहुँचने में विलंब पाया गया। गंभीर घटनाओं जैसे बलात्कार, घरेलू हिंसा, अपहरण इत्यादि में भी ऐसी देरी हुई। संकटपूर्ण कॉल को त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के डायल 100 प्रणाली के उद्देश्य को ये देरी विफल करती है। हमने देखा कि 2016-19 की अवधि में संकटकालीन कॉल के लिए प्रतिक्रिया समय में कोई सुधार नहीं हुआ। विलंबित प्रतिक्रियाओं पर उपचारात्मक कार्रवाई के लिए अधिकारियों द्वारा, जो प्रणाली के संचालन के लिए उत्तरदायी थे, उचित रूप से विश्लेषण नहीं किया गया।



चलित फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल का चित्र

2016-20 की अवधि में, डायल 100 में सालाना 102.9 लाख कॉल प्राप्त हुए थे, जिनमें से 20.7

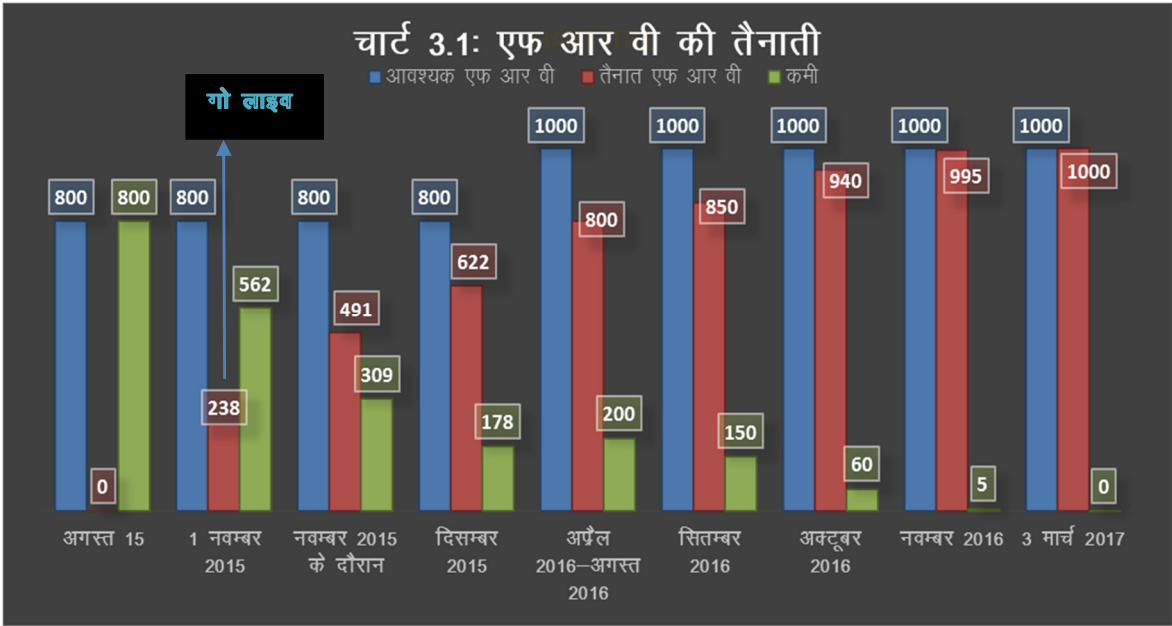
लाख कॉल कार्रवाई योग्य पाई गईं। सालाना 82.2 लाख कॉल का अन्तर, जो 80 प्रतिशत कॉल का प्रतिनिधित्व करता है, को ब्लैक या प्रैंक या अनुचित कॉल या जहाँ पता नहीं मिल सका, के रूप में वर्गीकृत किए गए थे। किंतु, इन गैर-संबोधित कॉल की कोई समीक्षा नहीं की गई, मिस्ड कॉल डेस्क स्थापित नहीं की गई। विभाग द्वारा प्रदान किए गए डंप डेटा (जिसमें 2016-19 की अवधि से संबंधित 47.2 लाख कॉल के डेटा शामिल हैं) के हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ कि एफ.आर.वी. के प्रेषण में 79 प्रतिशत को या तो रिक्त मूल्य या अमान्य<sup>1</sup> मूल्य निर्दिष्ट किए गए थे। इस प्रकार प्रणाली को किये गए प्रति 100 कॉल में से मात्र 20 को कार्रवाई योग्य के रूप में वर्गीकृत किये गए थे और इन

<sup>1</sup> प्रेषण का समय, प्रेषण सौंपने से पहले का था।

कार्रवाई योग्य कॉल में से प्रणाली में मात्र दो के वैध डेटा थे, जो कि एफ.आर.वी. के प्रेषण को समर्थित करते थे। डेटा विसंगतियों के परिणामस्वरूप, लेखापरीक्षा में विश्लेषण के लिए प्रदान किए गए डेटा की शुद्धता पर हम आश्वासन नहीं दे सके।

### 3.1 एफ.आर.वी. की तैनाती

विभाग ने 2013–14 में 1000 एफ.आर.वी. की आवश्यकता पूर्ति के लिए मौजूदा पुलिस स्टेशन (900) की संख्या, को आधार के रूप में उपयोग किया, इस प्रकार कम से कम एक एफ.आर.वी. प्रति पुलिस स्टेशन में उपलब्ध कराई। 1 अगस्त 2015 को 800 एफ.आर.वी. तथा 1 अप्रैल 2016 को शेष 200 एफ.आर.वी. के प्रावधान के साथ इसे चरणबद्ध तरीके से किया जाना था। तथापि, 1 नवंबर 2015 को गो-लाइव होने की तिथि पर, सिस्टम इंटीग्रेटर मात्र 238 एफ.आर.वी. तैनात कर सका जो कि आवश्यकता से 25 प्रतिशत से कम थी तथा लक्षित तिथियों से (चार्ट 3.1) छः से 11 माह के पश्चात (मार्च 2017) आवश्यक 1000 एफ.आर.वी. तक बढ़ाई।



शासन ने विलंब को स्वीकार किया (अगस्त 2021) और कहा कि परियोजना के क्रियान्वयन में विभिन्न चरण<sup>2</sup> शामिल थे जिसमें निर्धारित समय से ज्यादा समय लगा, जिसके कारण गो-लाइव निर्धारित तिथि 20 अगस्त 2015 के विरुद्ध विलंबित (1 नवम्बर 2015) हुई। सिस्टम इंटीग्रेटर के देयकों से ₹ 35.42 लाख की शास्ति की कटौती की गई।

<sup>2</sup> जैसे कॉल सेंटर के लिए स्थल की तैयारी, डायल 100 के लिए जी.आई.एस. डेटाबेस तैयार करना एवं जिला पुलिस बल के द्वारा एफ.आर.वी. के क्षेत्राधिकार की तैयारी। एफ.आर.वी. में मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी) लगाये जाने थे एवं एम.डी.टी के प्रदायगी में विलंब हुआ। अन्य सभी प्रक्रियाएं जैसे आर.टी.ओ. पंजीकरण, एफ.आर.वी. में स्टिकर लगाने, वाहन चालकों एवं पर्यवेक्षकों के प्रशिक्षण संबंधित संगठनों द्वारा दिए जा रहे थे, जिसमें निर्धारित से अधिक समय लगा।

### 3.1.1 एफ.आर.वी. की उपलब्धता

अनुबंध के अनुसार सिस्टम इंटीग्रेटर को किसी भी समय, कम से कम 95 प्रतिशत एफ.आर.वी. (1000 एफ.आर.वी. में से 950) उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था। आगे, सिस्टम इंटीग्रेटर को किसी भी एफ.आर.वी. को बदला जाना आवश्यक था, यदि तैनात एफ.आर.वी. किसी भी कारण यथा-मरम्मत, चालक की अनुपलब्धता आदि से अनुपलब्ध थी। हमारे विश्लेषण ने दर्शाया कि जनवरी 2018 से सितम्बर 2020<sup>3</sup> के दौरान एक से आठ प्रतिशत एफ.आर.वी. ऑफ-रोड थीं। अनुमत्य पांच प्रतिशत मार्जिन अर्थात् 49500 एफ.आर.वी. दिवसों के विरुद्ध, हमने पाया कि एफ.आर.वी. की अनुपलब्धता 29527 दिवस संगणित किए गए थे। आठ चयनित जिलों में एफ.आर.वी. के हमारे भौतिक सत्यापन (जनवरी-मार्च 2021) से परिलक्षित हुआ कि इन जिलों में तैनात कुल 274 एफ.आर.वी. में से 67 एफ.आर.वी. (24 प्रतिशत) ऑफ-रोड थीं। आगे, चयनित 103 एफ.आर.वी. में से 20 एफ.आर.वी. (19 प्रतिशत) एक से 111 दिवसों की अवधि के लिए ऑफ-रोड थीं, जिसके विरुद्ध सिस्टम इंटीग्रेटर कोई भी स्थानापन्न एफ.आर.वी. उपलब्ध करने में विफल रहा। परिणामस्वरूप, समीप की एफ.आर.वी. को कार्यभार साझा करना पड़ा।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि परियोजना अवधि के दौरान ऑफ-रोड एफ.आर.वी. में अनापेक्षित वृद्धि की दशा में विभाग ने सिस्टम इंटीग्रेटर को चेतावनी पत्र जारी किये। तथापि, हमने देखा कि शास्त्र<sup>4</sup> की अल्प राशि का, अनुबंधित सेवाओं के प्रावधान पर लाभकारी प्रभाव नहीं पड़ा।

### 3.2 डायल 100 प्रणाली का परिचालन प्रदर्शन

डायल 100 के तहत, डिस्पैचर से एफ.आर.वी. को एक मिनट में तथा एफ.आर.वी. के मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) प्रणाली के साथ-साथ वेब-पोर्टल पर तीन मिनट के भीतर कॉल डिस्पैच किया जाना आवश्यक है। डिस्पैचर साफ्टवेयर एफ.आर.वी. के चयन में डिस्पैच के लिये सहायता करता है तथा डिस्पैचर जी.आई.एस. आधारित मानचित्र की सहायता से एफ.आर.वी. को मार्गदर्शित करने के लिए सबसे छोटा मार्ग भी ढूंढता है। एफ.आर.वी. दल- डिस्पैचर से घटना की जानकारी/सूचना प्राप्त होने के पश्चात- घटनास्थल पर, शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट में और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर पहुँचेगी। निम्नलिखित कंडिकाएं (i) कॉल के बाद प्रेषण (ii) घटनास्थल पर एफ.आर.वी. का आगमन, पर हमारे निष्कर्षों को क्रमिक रूप से वर्णित करती है।

<sup>3</sup> नवम्बर 2019 एवं जनवरी 2020 के लिए कोई डेटा उपलब्ध नहीं हैं।

<sup>4</sup> ₹ 500 प्रति एफ.आर.वी. प्रति दिवस 31 से 45 दिनों तक, ₹ 1000 प्रति एफ.आर.वी. प्रति दिवस 46 से 60 दिनों तक और ₹ 2000 प्रति एफ.आर.वी. प्रति दिवस 60 दिनों से अधिक होने पर।

### 3.2.1 कॉल के प्रेषण

विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए प्रतिवेदनों से परिलक्षित हुआ कि जनवरी 2016 से सितम्बर 2020 (तालिका 3.1) की अवधि के दौरान डायल 100 प्रणाली में 514.4 लाख संकटपूर्ण कॉल प्राप्त हुए थे।

**तालिका 3.1: डायल 100 कॉल सेंटर में प्राप्त कॉल**

(संख्या लाख में)

वर्ष	कुल कॉल	गैर-कार्रवाई योग्य <sup>5</sup> कॉल (प्रतिशत)	कार्रवाई योग्य कॉल (प्रतिशत)	प्रेषण (प्रतिशत)
2016	174.2	155.2 (89)	19.0 (11)	17.4 (92)
2017	86.4	65.2 (75)	21.2 (25)	21.1 (99)
2018	93.9	72.0 (77)	21.8 (23)	21.8 (99)
2019	93.0	69.7 (75)	23.3 (25)	22.3 (96)
2020	66.9	48.6 (73)	18.3 (27)	17.3 (94)
<b>योग</b>	<b>514.4</b>	<b>410.7 (80)</b>	<b>103.6 (20)</b>	<b>99.9 (96)</b>

स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए एम.आई.एस. प्रतिवेदन

हमारे विश्लेषण से निम्नलिखित परिलक्षित हुआ :

- 2016-20 की अवधि में डायल 100 में सालाना 102.9 लाख कॉल प्राप्त हुए थे, जिनमें से 20.7 लाख कॉल कार्रवाई-योग्य पाये गए थे। सालाना 82.2 लाख कॉल का अंतर, जो 80 प्रतिशत कॉल का प्रतिनिधित्व करता है, को ब्लैक या प्रैंक या अनुचित कॉल या जहाँ पता नहीं मिल सका, के रूप में वर्गीकृत किए गए थे। विभाग ने यह सुनिश्चित करने के लिए कॉल की समीक्षा नहीं की, कि गैर-कार्रवाई योग्य कॉल के रूप में वर्गीकृत किए गए कॉल वास्तव में गैर-कार्रवाई योग्य ही थे। इस प्रकार डायल 100 में प्राप्त कॉल के मात्र 20 प्रतिशत कार्रवाई योग्य कॉल बने, इस घटना का 2016-20 की अवधि में सुधार हुआ।

### मिस्ड अथवा ब्लैक कॉल

डायल 100 में एक मिस्ड कॉल डेस्क का प्रावधान था, जो भ्रम की स्थिति में, मिस्ड कॉल का सत्यापन करने के लिए स्थापित करनी थी, एफ.आर.वी. को सत्यापन के लिए प्रेषित किया जाना था। जहां से मिस्ड कॉल प्राप्त हुए थे, कम से कम तीन कॉल-बैक किए जाने थे। यदि नंबर बंद या आवृत्त-क्षेत्र के बाहर पाया गया, तो ऐसी मिस्ड कॉल पर कार्रवाई की जानी थी। हमने देखा कि मिस्ड कॉल डेस्क स्थापित नहीं की गई और 2015-2020 के दौरान किसी भी मिस्ड या ब्लैक कॉल पर कोई कार्रवाई नहीं की गई थी। शासन ने कॉल के अत्यधिक प्रवाह को इस कमी के लिए जिम्मेदार ठहराया (अगस्त 2021)। निर्गम सम्मेलन के दौरान अपर मुख्य सचिव, गृह सहमत थे कि कॉल विच्छेद के

<sup>5</sup> ब्लैक कॉल, प्रैंक, पूछताछ/अनुचित, इत्यादि।



मामले में, कॉल करने वाले से वापस संपर्क किया जाना चाहिए था, क्योंकि यह संभव है कि कुछ परिस्थिति के कारण, कॉल करने वाला कॉल को जारी रखने की स्थिति में न हो।

## अनुशंसा 2:

विभाग को गैर-कार्रवाई योग्य कॉल के रूप में वर्गीकृत कॉल की आवधिक समीक्षा के लिए तंत्र स्थापित करना चाहिए और मिस्ड कॉल डेस्क स्थापित करनी चाहिए।

- प्रणाली से लिए गये डेटा से परिलक्षित हुआ कि कार्रवाई-योग्य 96 प्रतिशत कॉल एफ.आर.वी. को प्रेषित की गई थीं। कॉल सेंटर (डेटा डंप) में पृविष्ट (लॉग-इन) डेटा ने दर्शाया कि 2016-19 के दौरान एम.आई.एस. में प्रेषण की प्रतिवेदित संख्याओं से 43 प्रतिशत (तालिका 3.2) कम था। तथापि, हमने इस अवधि के दौरान डेटा की गुणवत्ता में सुधार देखा, 2018-19 में यह अंतर उल्लेखनीय रूप से कम होकर 25 प्रतिशत हो गया। विभाग ने कहा कि अंतर हो सकता है क्योंकि डम्प डेटा में, कॉल सेंटर की घटनाओं, गैर-उत्पादक घटनाओं एवं एफ.आर.वी. के एकाधिक प्रेषणों के डेटा शामिल नहीं थे। हमारी राय है कि डेटा के मिलान किए बिना, विभाग यह आश्वासन नहीं दे सकता कि कोई कार्रवाई-योग्य संकटपूर्ण कॉल नहीं था, जिसमें प्रतिक्रिया नहीं दी गई थी।

तालिका 3.2: बेमेल डेटा

(संख्या लाख में)

वर्ष	एम.आई.एस. के अनुसार प्रेषित कुल घटनाएं	डेटा-लॉग के अनुसार कुल प्रेषित घटनाएं (प्रतिशत)	अन्तर (प्रतिशत)
2016	17.4	7.8 (44.8)	9.6 (55.2)
2017	21.1	6.1 (28.9)	15.0 (71.1)
2018	21.8	16.1 (73.9)	5.7 (26.1)
2019	22.3	17.2 (77.1)	5.1 (22.9)
<b>योग</b>	<b>82.6</b>	<b>47.2 (57.1)</b>	<b>35.4 (42.9)</b>

स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा और एम.आई.एस. प्रतिवेदन

- डेटा डंप में प्रेषित की गई घटनाओं के 76 प्रतिशत में रिक्त मूल्य था तथा तीन प्रतिशत घटनाओं के मामलों में, प्रेषण का समय, प्रेषण सौंपे जाने के समय से पहले का था (अमान्य डेटा)। इस प्रकार, हम मात्र 21 प्रतिशत घटनाओं के डेटा का विश्लेषण कर सके। इस प्रकार, प्रणाली को किए गए प्रत्येक 100 कॉल में से मात्र 20 कार्रवाई-योग्य के रूप में वर्गीकृत किए गए थे और इन कार्रवाई-योग्य कॉल में से मात्र दो (11.43 प्रतिशत) के वैध डेटा प्रणाली में थे, जो एफ.आर.वी. के प्रेषण का समर्थन करते थे। डेटा विसंगतियों के परिणामस्वरूप, हम प्रदान किए गए डेटा की सत्यता पर आश्वासन नहीं दे सके।

परियोजना प्रबंधन सलाहकार ने यह सुनिश्चित नहीं किया कि सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा, प्रदत्त सेवा स्तर की निगरानी के लिए, पूर्ण एवं उपयोग-योग्य डेटा सृजित किया गया था।

### अनुशंसा 3:

विभाग को डेटा विसंगतियों के कारणों की जांच करनी चाहिए तथा सुनिश्चित करना चाहिए कि पर्यवेक्षी समीक्षा के लिए साफ और संपूर्ण डेटा उपलब्ध है।

- डेटा डंप के हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ (तालिका 3.3) कि एक कॉल के तीन मिनट के भीतर, एक प्रेषण की आवश्यकता, कॉल के 22 प्रतिशत से कम मामलों में हासिल की गई, जिसमें समय के साथ कोई महत्वपूर्ण सुधार नहीं हुआ। लगभग 75 प्रतिशत कॉल चार से 60 मिनट के भीतर प्रेषित किए गए, 24 प्रतिशत कॉल 61 से 180 मिनट के भीतर प्रेषित किए गए तथा कुछ कॉल 12 घंटों तक प्रेषित की गई (तालिका 3.4)। यहाँ तक कि गंभीर घटनाओं जैसे—बलात्कार, घरेलू हिंसा, महिलाओं के अपहरण इत्यादि में भी उल्लेखनीय देरी थी, जैसा कि चार्ट 3.2 में दर्शाया गया है। अवधि 2016–19 के दौरान प्रेषणों में देरी में गंभीर अपराध जैसे—बलात्कार (302), बलात्कार का प्रयास (825), महिला—अपहरण (1,130), पारिवारिक विवाद (1,16,807) तथा घरेलू हिंसा (24,909) शामिल थे। (परिशिष्ट 3.1)

तालिका 3.3: घटनाओं के प्रेषण में विलंब का विवरण

वर्ष	घटनाएं (लाख में)			प्रेषण (संख्या में)	
	कुल	रिक्त या अमान्य <sup>6</sup>	वैध	तीन मिनट के भीतर (प्रतिशत)	>तीन मिनट (प्रतिशत)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2016	7.8	7.5	0.3	6245 (21.8)	22364 (78.2)
2017	6.1	5.0	1.1	17648 (15.9)	93714 (84.1)
2018	16.1	12.3	3.8	38789 (10.3)	339688 (89.7)
2019	17.2	12.7	4.5	37663 (8.2)	419182 (91.8)
<b>योग</b>	<b>47.2</b>	<b>37.5</b>	<b>9.7</b>	<b>100345 (10.3)</b>	<b>874948 (89.7)</b>
<b>प्रतिशत</b>		<b>79.4</b>	<b>20.6</b>	<b>10.3</b>	<b>89.7</b>

स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा

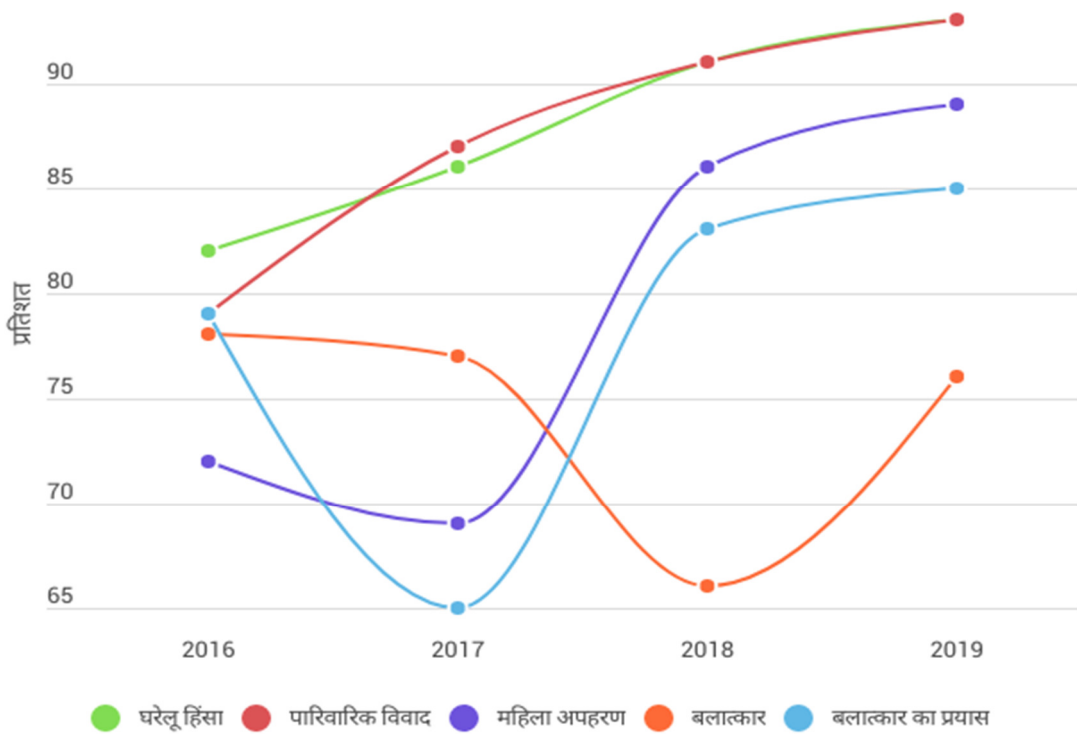
तालिका 3.4: घटनाओं के प्रेषण में सीमा-वार विलंब

वर्ष	तीन मिनट से अधिक में प्रेषित घटनाओं की संख्या	प्रेषण के लिए लिया गया समय (मिनट में)				
		04–60	61–180	181–360	361–540	541–720
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2016	22364	15345	6354	594	61	10
2017	93714	75458	17499	697	53	7
2018	339688	255932	81089	2545	109	13
2019	419182	308047	108041	2996	87	11
<b>योग</b>	<b>874948</b>	<b>654782</b>	<b>212983</b>	<b>6832</b>	<b>310</b>	<b>41</b>
<b>प्रतिशत</b>		<b>74.8</b>	<b>24.3</b>	<b>0.8</b>	<b>0.04</b>	<b>0.01</b>

स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा

<sup>6</sup> प्रेषण का समय प्रेषण सौंपने से पहले का था।

**चार्ट 3.2**  
महिलाओं से सम्बंधित घटनाओं में एफ. आर. वी. का विलंब से प्रेषण



प्रेषण में देरी, संकटपूर्ण कॉल को त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के डायल 100 प्रणाली के उद्देश्य को विफल करती है। शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि डिस्पैचर द्वारा जैसे ही घटनाएं प्राप्त हुईं, तत्काल संबंधित एफ.आर.वी. को स्थानान्तरित की गई थी, जो कि घटनास्थल पर एफ.आर.वी. की उपलब्धता के अधीन था। व्यस्त समय के दौरान, लगभग प्रत्येक एफ.आर.वी. को दो-तीन घटनाएं सौंपी गई थीं तथा 2015 के दौरान क्रियान्वित प्रणाली, किसी भी समय में एम.डी.टी. को एकल घटना स्थानान्तरित करने में सक्षम थी। इसलिए, शेष घटनाएं डिस्पैचर की तरफ कतार में रखी गई थीं।

हमने देखा कि एफ.आर.वी. का निर्धारण प्रति पुलिस स्टेशन में कम से कम एक एफ.आर.वी. के सरल अनुमान पर आधारित था। अन्य कारकों, जो एफ.आर.वी. की आवश्यकता को प्रभावित करते हैं जैसे—



डिस्पैचर अनुभाग दर्शाने वाला चित्र

जिले-वार अपराध दर, अपराधों के प्रकार, भौगोलिक स्थितियां, यातायात एवं सड़क की स्थितियों इत्यादि पर, आवश्यकता का आंकलन करते समय विचार नहीं किया गया था। यह इंगित करता है कि योजना तैयार करने के आरंभिक चरणों में ही जमीनी हकीकत का उचित विश्लेषण नहीं किया गया था। परिणामस्वरूप, एफ.आर.वी. लक्षित प्रतिक्रिया समय के भीतर घटना स्थल पर नहीं पहुँच सकीं।

आगे हमने देखा कि डिस्पैचर का कार्य जिले-वार निर्धारित किया गया था। चूंकि कॉल विवरण डायनमिक रूप से डिस्पैचर्स को नहीं सौंपे गए थे, प्रत्येक डिस्पैचर पर औसतन 120 कॉल से 297 कॉल प्रतिदिन के बीच कॉल का भार परिवर्तित हुआ, जैसा कि परिशिष्ट 3.2 में दिया गया है। हमारे निष्कर्षों से परिलक्षित हुआ कि कॉल भार विश्लेषण प्रभावी नहीं था, जिसके कारण डिस्पैचर के बीच में कॉल का विषम वितरण हुआ, परिणामतः कॉल के प्रेषणों में देरी हुई।

शासन ने उत्तर में कहा (अगस्त 2021) कि 24 डिस्पैचर के मध्य जिले सौंपे गए थे। एक विशेष डिस्पैचर डेस्क पर अधिक घटना भार होने की स्थिति में, इसे कम भार वाले डेस्क के मध्य वितरित किया जाता है। उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि लेखापरीक्षा के दौरान डिस्पैचर्स के मध्य ऐसा कोई डायनेमिक आवंटन नहीं देखा गया।

### 3.2.2 एफ.आर.वी. का घटना स्थल पर आगमन

डायल 100 की परिकल्पना थी कि एफ.आर.वी. दल डिस्पैचर से घटना प्राप्त होने/अभिस्वीकृति के पश्चात, शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट के भीतर और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर घटनास्थल पर पहुंचेगी।

हमने देखा कि मोबाइल डेटा टर्मिनल जैसे उपकरण, जो वास्तविक समय की जानकारी प्रदान करते हैं, 2016-19 के दौरान (इस प्रतिवेदन की कड़िका 4.2.1 की तालिका 4.3 का संदर्भ लें) गैर-क्रमिक रूप से (औसतन 49 प्रतिशत) उपयोग किए जा रहे थे। परिणामस्वरूप, हम डेटा की शुद्धता पर आश्वासन नहीं दे सके।

डेटा डंप के हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ कि कॉल प्राप्ति के पश्चात, घटनास्थल पर एफ.आर.वी. शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में कमशः औसतन 24 एवं 56 मिनट में पहुंची। शहरी क्षेत्रों में 2016-19 की अवधि के दौरान 13.2 प्रतिशत से कम कॉल में, एफ.आर.वी. पाँच मिनट के भीतर पहुँची। घटनाओं के 59.9 प्रतिशत तक में 30 मिनट के भीतर एफ.आर.वी. के पहुँचने के साथ, समय-सूची का अनुपालन ग्रामीण क्षेत्रों में उच्चतर था। शहरी एवं ग्रामीण दोनों ही क्षेत्रों के संबंध में साल-दर-साल के आधार पर उल्लेखनीय भिन्नता के साथ प्रदर्शन अनिश्चित था। 2016-19 के दौरान 51 प्रतिशत घटनाओं में डिस्पेच (डी.पी.) या एफ.आर.वी. आगमन (ए.आर.) घटनाओं में रिक्त मूल्य पाये गए। इस प्रकार हम मात्र 49 प्रतिशत घटनाओं में, घटनाओं के प्रेषण में विलंब का विश्लेषण कर सके। विवरण तालिका 3.5 में दर्शाया गया है।

**तालिका 3.5: शहरी और ग्रामीण क्षेत्र में एफ.आर.वी. के समय से आगमन की स्थिति**

वर्ष	घटनाएं (लाख में)		घटनाएं जो शहरी या ग्रामीण क्षेत्रों से सम्बन्धित नहीं थी (संख्या में)	घटनाओं में मान्य डेटा (शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए) (संख्या में)	घटनाओं की संख्या (शहरी क्षेत्र) (संख्या में)	पाँच मिनट के भीतर घटना का संज्ञान लिया (शहरी क्षेत्र में) (संख्या में)	घटनाओं की संख्या (ग्रामीण क्षेत्र) (संख्या में)	30 मिनट के भीतर घटना का संज्ञान लिया (ग्रामीण क्षेत्र में) (संख्या में)
	कुल	रिक्त या अमान्य <sup>7</sup>						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (2) - (3) - (4)	(6)	(7)	(8)	(9)
2016	7.8	7.3	345	57268	32460	4274 (13.2%)	24808	14849 (59.9%)
2017	6.1	2.5	6123	357105	160272	14909 (9.3%)	196833	113841 (57.8%)
2018	16.1	7.4	8016	856618	401414	37784 (9.4%)	455204	242594 (53.3%)
2019	17.2	6.8	11342	1028995	450573	54864 (12.2%)	578422	314638 (54.4%)
<b>योग</b>	<b>47.2</b>	<b>24.0</b>	<b>25826</b>	<b>2299986</b>	<b>1044719</b>	<b>111831 (10.7%)</b>	<b>1255267</b>	<b>685922 (54.6%)</b>
<b>प्रतिशत</b>		<b>50.8</b>	<b>0.5</b>	<b>48.7</b>	<b>45.4</b>	<b>10.7</b>	<b>54.6</b>	<b>54.6</b>

(स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा)

हमने देखा कि 2016-19 के दौरान 2.5 लाख घटनाओं में एफ.आर.वी. देरी से पहुंची। इनमें से 37,168 घटनाओं (14.8 प्रतिशत) में मात्र एफ.आर.वी. के आगमन में देरी देखी गई, जबकि 2,13,490 (85.2 प्रतिशत) घटनाओं के संबंध में एफ.आर.वी. के डिस्पैच एवं आगमन दोनों के ही कारण विलंब हुआ। विवरण तालिका 3.6 में दर्शाया गया है।

<sup>7</sup> एफ.आर.वी. के आगमन का समय डिस्पैच से पूर्व का था।

तालिका 3.6: प्रेषण एवं एफ.आर.वी. आगमन में देरी के कारण, एफ.आर.वी. घटनास्थल पर विलंब से पहुँची

वर्ष	घटनाएं					
	कुल (लाख में)	विलंब के साथ (संख्या में)	जिसमें डी.ए., डी.पी., एवं ए.आर. में मान था तथा आगमन <sup>8</sup> में विलंब (संख्या में)	आगमन में विलंब जहाँ समय पर प्रेषण था (संख्या में)	प्रेषण एवं एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब के कारण आगमन में विलंब (संख्या में)	
2016	7.8	शहरी	28186	224	108	116
		ग्रामीण	9959	63	35	28
2017	6.1	शहरी	145363	22772	5097	17675
		ग्रामीण	82992	12909	2527	10382
2018	16.1	शहरी	363630	63646	9599	54047
		ग्रामीण	212610	35099	4661	30438
2019	17.2	शहरी	395709	72336	9997	62339
		ग्रामीण	263784	43609	5144	38465
योग	47.2	शहरी+ग्रामीण	<b>1502233</b>	<b>250658</b>	<b>37168</b>	<b>213490</b>
		शहरी	<b>932888</b>	<b>158978</b>	<b>24801</b>	<b>134177</b>
		ग्रामीण	<b>569345</b>	<b>91680</b>	<b>12367</b>	<b>79313</b>
प्रतिशत		शहरी+ग्रामीण			<b>14.8</b>	<b>85.2</b>
		शहरी			<b>15.6</b>	<b>84.4</b>
		ग्रामीण			<b>13.5</b>	<b>86.5</b>

(स्रोत: विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा)

हमने यह भी देखा कि एफ.आर.वी. घटनास्थल पर 31 से 720 मिनट की सीमा में देरी से पहुँची। विवरण तालिका 3.7 में दर्शाया गया है। इनमें गंभीर घटनाएं जैसे—बलात्कार, घरेलू हिंसा और महिला अपहरण इत्यादि शामिल थीं, जैसा कि चार्ट 3.3 में दर्शाया गया है। आगे, विवरण परिशिष्ट 3.3 में है।

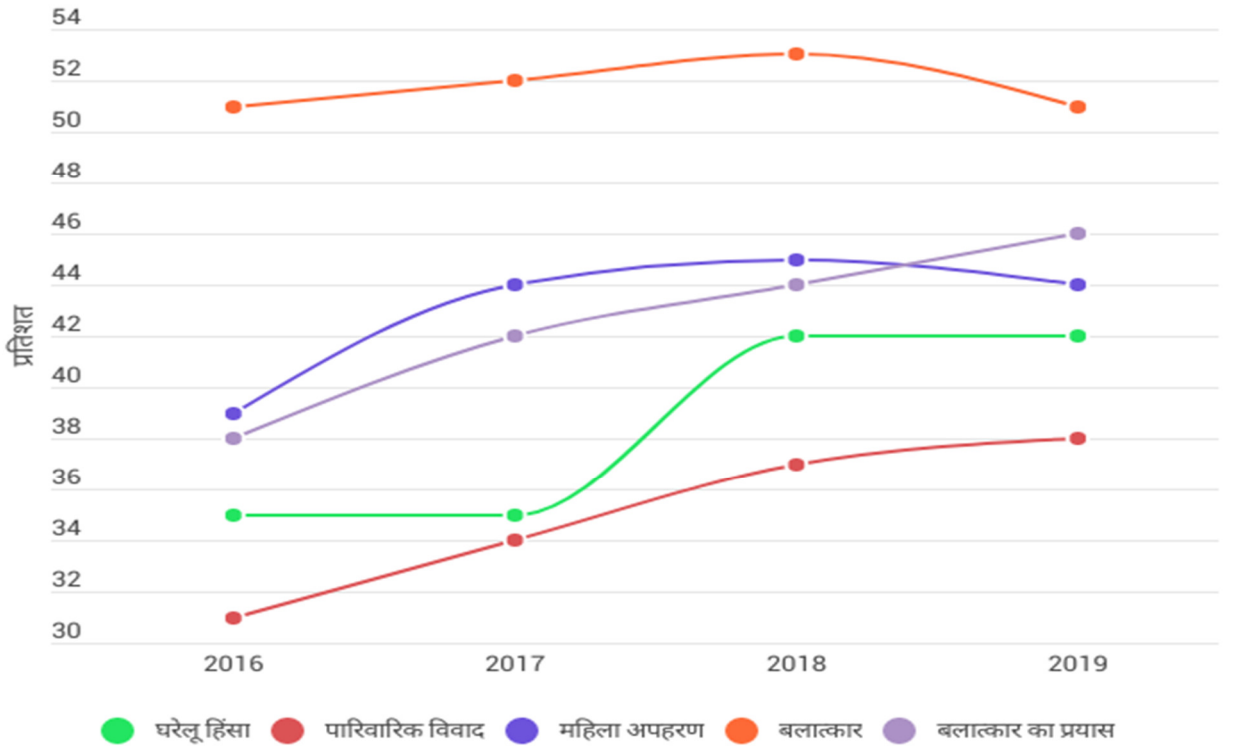
<sup>8</sup> गणना दो चरणों में की गई: (1) एफ.आर.वी. के आगमन में देरी की गणना के लिए ए.आर. और डी.पी. के मान्य डेटा (रिक्त और अमान्य डेटा प्रविष्टियों को छोड़कर) का अंतर, और (2) एफ.आर.वी. के प्रेषणों की स्थिति की गणना के लिए डी.पी. और डी.ए. के मान्य डेटा (रिक्त और अमान्य डेटा को छोड़कर) का अंतर।

तालिका 3.7: एफ.आर.वी. के पहुँचने में सीमावार विलंब

वर्ष	कुल घटनाएं (लाख में)	घटनाओं की कुल संख्या जहाँ आगमन में विलंब हुआ (संख्या में)		आगमन में विलंब (मिनट में)					
				06-30	31-60	61-180	181-360	361-540	541-720
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
2016	7.8	शहरी	28186	22504	4646	1013	17	1	5
		ग्रामीण	9959		7347	2558	48	3	3
2017	6.1	शहरी	145363	112983	24910	7291	165	12	2
		ग्रामीण	82992		58003	24302	654	27	6
2018	16.1	शहरी	363630	277174	67556	18555	325	14	6
		ग्रामीण	212610		148081	63341	1155	27	6
2019	17.2	शहरी	395709	291265	79417	24601	414	9	3
		ग्रामीण	263784		182309	79932	1504	32	7
योग	47.2	शहरी+ग्रामीण	1502233	703926	572269	221593	4282	125	38
		शहरी	932888	703926	176529	51460	921	36	16
		ग्रामीण	569345	0	395740	170133	3361	89	22
प्रतिशत		शहरी+ग्रामीण	65.3	46.859	38.095	14.751	0.285	0.008	0.003
		शहरी	89.3	75.457	18.923	5.516	0.099	0.004	0.002
		ग्रामीण	45.4	0.000	69.508	29.882	0.590	0.016	0.004

(स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा)

चार्ट 3.3  
महिलाओं से सम्बंधित घटनाओं में एफ. आर. वी. का विलंब से आगमन



हमने देखा कि 2016-19 की अवधि में संकटपूर्ण कॉल की प्रतिक्रिया समय में कोई सुधार नहीं था। विलंबित प्रतिक्रियाओं के उपचारात्मक कार्रवाई के लिए अधिकारियों द्वारा, जो प्रणाली के परिचालन की निगरानी के लिए उत्तरदायी थे, उचित रूप से विश्लेषण नहीं किया गया।

शासन ने उत्तर में कहा (अगस्त 2021) कि एफ.आर.वी. प्रतिक्रिया का समय विभिन्न कारकों पर निर्भर था जैसे-व्यस्त समय में एक एफ.आर.वी. को सौंपी गई एकाधिक घटनाएं, सक्रिय घटनाओं का ज्यादा भार, त्यौहार के दिनों के दौरान घटनाओं की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि और कॉल करने वाले का घटना का सही पता बताने में अयोग्य होना तथा ग्रामीण क्षेत्रों में सड़कों की स्थिति। इसलिए, घटना के स्थल पर समय से पहुँचने का उत्तरदायित्व पूर्ण रूप से सिस्टम इंटीग्रेटर के ऊपर नहीं डाला जा सकता था। अतः इस कारण से शास्ति का प्रावधान परिकल्पित नहीं किया गया था।

हमने देखा कि एफ.आर.वी. के लिए, घटनास्थल पर पहुँचने के लिए समय का मानदंड-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में क्रमशः पांच और 30 मिनट-विभाग द्वारा तैयार किये गए। व्यापक भिन्नता की स्थिति में, विभाग को उन कारकों जैसे - सड़कों की स्थिति, यातायात घनत्व, जनसंख्या, तैनात एफ.आर.वी, अपराध दर इत्यादि, जिससे प्रतिक्रिया समय प्रभावित होता है, के वस्तुनिष्ठ विश्लेषण के आधार पर इस मानदंड को सही करना चाहिए। यह सिस्टम इंटीग्रेटर के प्रदर्शन की प्रभावी समीक्षा सुनिश्चित करेगा।

हमने यह भी देखा कि डायल 100 के मॉडल ने महत्वपूर्ण दिवसों - जैसे नव वर्ष, होली और दिवाली में एफ.आर.वी. की तैनाती बढ़ाने या पुनःतैनाती के लिए प्रावधान नहीं किया। जैसा कि हमारे विश्लेषण (2019) से परिलक्षित हुआ, संकटपूर्ण कॉल तथा एफ.आर.वी. के आगमन में अनुगामी विलंब में उछाल था (तालिका 3.8)।

**तालिका 3.8: वर्ष 2019 के महत्वपूर्ण दिवसों पर डेटा का विश्लेषण**

तिथि	नव वर्ष			होली				दिवाली			
	घटनाओं की कुल संख्या	प्रेषण में विलंब	एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब	मार्च 2019 की तिथि	घटनाओं की कुल संख्या	प्रेषण में विलंब	एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब	अक्टूबर 2019 की तिथि	घटनाओं की कुल संख्या	प्रेषण में विलंब	एफ.आर.वी. के आगमन में विलंब
29/12/2018	1771	241	554	18	2459	560	754	25	3033	666	1117
30/12/2018	2032	335	630	19	2478	547	789	26	3246	838	1171
31/12/2018	2038	350	654	20	3024	775	916	27 दिवाली	3725	1056	1375
नव वर्ष	2638	349	746	21 होली	5337	2365	1493	28	5074	2040	1834
2/1/2019	2185	421	698	22	3337	1006	1113	29	4003	1271	1508
3/1/2019	1687	293	598	23	2503	552	819	30	3467	995	1369
4/1/2019	1599	290	560	24	2233	403	709	31	3129	716	1229

(स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डाटा)



निर्गम सम्मेलन के दौरान (11 जून 2021) विभाग, महत्वपूर्ण कार्यक्रमों जैसे त्यौहारों एवं नव वर्ष आदि के लिए बेहतर योजना बनाने के लिए, डायल 100 प्रणाली से सृजित डेटा के भावीसूचक विश्लेषण का उपयोग करने के लिए, सहमत हुआ।

**अनुशंसा 4:**

*डायल 100 प्रणाली की प्रणालीगत कमियों की, यह सुनिश्चित करने के लिए कि इसके शीघ्र प्रतिक्रिया का उद्देश्य हासिल हो, व्यापक समीक्षा की जानी चाहिए।*



## **अध्याय IV**

**डायल 100 पर  
अभिनियोजित संसाधन**



## अध्याय-IV : डायल 100 पर अभिनियोजित संसाधन

एफ.आर.वी. की चौबीसों घंटे उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल को वाहन चालक और पुलिस कर्मियों सहित तीन कर्मियों के साथ संसाधित किया जाना था। भौतिक सत्यापन के दौरान, हमने देखा कि मात्र 72 प्रतिशत एफ.आर.वी. में आवश्यक संख्या में वाहन चालक थे तथा किसी भी एफ.आर.वी. में अपेक्षित संख्या में पुलिस कर्मी नहीं थे। एफ.आर.वी. को मोबाइल डेटा टर्मिनल्स से सुसज्जित किया जाना था तथा की गई कार्रवाई का, वास्तविक समय पर डेटा उपलब्ध कराने के लिए कर्मियों से क्रमिक रूप से घटनाओं को लॉग करना अपेक्षित था। अवधि 2016-19 के दौरान क्रमिक रूप से मात्र 49 प्रतिशत घटनाओं में एम.डी.टी. में प्रविष्टि की गई थी। भौतिक सत्यापन के दौरान लेखापरीक्षा में पाया गया कि एफ.आर.वी. में 68 प्रतिशत एम.डी.टी. क्रियाशील थे। अन्य वस्तुएं जैसे सार्वजनिक घोषणा यंत्र, प्राथमिक उपचार पेट्री, अग्निशामक यंत्र, ड्राई सेल टॉर्च और 10 मीटर लंबी रस्सी भी एफ.आर.वी. में यथा अपेक्षित उपलब्ध नहीं पायी गई थी। पांच वर्ष से अधिक बीत जाने के बाद भी डायल 100 परियोजना का अन्य आपातकालीन सेवाओं के साथ एकीकरण नहीं किया गया है।

हमने देखा कि विभाग ने मासिक एस.एल.ए. रिपोर्ट तैयार न करने के कारण सिस्टम इंटीग्रेटर के भुगतान देयकों से ₹ 0.75 करोड़ की शास्ति लगाने के बजाय राशि ₹ 0.90 करोड़ को अनियमित रूप से रोका था। मासिक ईंधन देयकों को पारित करने से पूर्व, विभाग द्वारा जाँच की गई पांच प्रतिशत लॉग-बुक सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा चयनित एवं प्रस्तुत की गई थी। हमारी राय में यह प्रक्रिया सिस्टम इंटीग्रेटर को अधिक भुगतान के जोखिम से भरी है।

### 4.1 कार्मिकों की तैनाती

सिस्टम इंटीग्रेटर को प्रतिदिन, प्रति एफ.आर.वी. में तीन वाहन चालक (प्रति पाली एक वाहन चालक) उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था। आगे, पुलिस विभाग को प्रतिदिन, छः पुलिस कर्मियों (दो प्रति पाली) उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था। हमने पाया कि एफ.आर.वी. में कर्मियों की तैनाती इन संख्याओं से कम थी। विभागीय डेटा (अगस्त 2019) से परिलक्षित हुआ कि 439 एफ.आर.वी. में एक अथवा दो वाहन चालक तैनात थे एवं 26 जिलों की 95 एफ.आर.वी. में 24 घंटे के लिए मात्र एक आरक्षक/प्रधान आरक्षक पदस्थ था। चयनित आठ जिलों में 103 एफ.आर.वी. के लेखापरीक्षा सत्यापन (जनवरी एवं मार्च 2021) से प्रकट हुआ कि मात्र 74 (72 प्रतिशत) एफ.आर.वी. में तीन वाहन चालक (प्रति पाली एक वाहन चालक) उपलब्ध थे तथा किसी भी एफ.आर.वी. में छः पुलिस कर्मी (प्रति पाली दो पुलिस कर्मी) उपलब्ध नहीं थे। कर्मियों की तैनाती में अंतर नीचे तालिका 4.1 में दर्शाया गया है :

तालिका 4.1: एफ.आर.वी. में 24 घंटे के लिए कार्मिकों की तैनाती

स. क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्या	एफ.आर.वी. में कर्मचारियों की तैनाती								
			1 वाहन चालक	2 वाहन चालक	3 वाहन चालक	1 पुलिस कर्मी	2 पुलिस कर्मी	3 पुलिस कर्मी	4 पुलिस कर्मी	5 पुलिस कर्मी	6 पुलिस कर्मी
1	भोपाल	19	0	10	9	0	17	2	0	0	0
2	धार	6	0	0	6	0	5	1	0	0	0
3	ग्वालियर	17	1	2	14	1	5	7	3	1	0
4	इंदौर	19	1	3	15	1	15	3	0	0	0
5	जबलपुर	19	5	5	9	3	12	4	0	0	0
6	मुरैना	9	0	0	9	1	4	4	0	0	0
7	नरसिंहपुर	7	0	0	7	0	5	2	0	0	0
8	विदिशा	7	1	1	5	2	5	0	0	0	0
	<b>योग</b>	<b>103</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>74</b>	<b>8</b>	<b>68</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

हमने देखा कि जहां डायल 100 में ग्वालियर और इंदौर में एफ.आर.वी. पर कर्मियों की तैनाती में कमियां अधिक थीं। वहीं इन जिलों में, ग्वालियर में 42 कर्मी एवं इन्दौर में 237 कर्मी पुलिस लाईन में उनकी स्वीकृत संख्या से आधिक्य में पदस्थ थे (जून 2019)।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि प्रत्येक जिले के रिजर्व पुलिस लाईन में आकस्मिक एवं अकस्मात आपात स्थितियों के लिए कुछ आरक्षी बल रखा गया था। हमे आश्वस्त किया गया कि डायल 100 एफ.आर.वी. में आवश्यक अमला सुनिश्चित करने के लिए सभी जिले के एस.पी. को निर्देश जारी किए गए थे तथा जब भी एफ.आर.वी. में वाहन चालकों में कमी देखी गई थी, सिस्टम इंटीग्रेटर को चेतावनी पत्र जारी किए गए थे।

#### 4.2 मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) और ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.) का प्रदर्शन

डायल 100 प्रणाली में हार्डवेयर और साफ्टवेयर की निम्नलिखित मदों का उपयोग किया जाना था (तालिका 4.2) :

तालिका 4.2: मुख्य हार्डवेयर और साफ्टवेयर का विवरण

श्रेणी	घटकों के नाम	उद्देश्य	स्थापित
हार्डवेयर	मेबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.)	एक मार्गनिर्देशक के रूप में काम करता है और मार्ग का सुझाव देता है और पाठ्य जानकारी प्रदान करता है।	फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल (एफ.आर.वी.)
	ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.)	वर्तमान स्थिति संबंधी जानकारी प्राप्त करता है और प्रसारित करता है।	
	वॉयस लॉगर (कॉल रिकार्डर)	टेलीफोन, रेडियो, माइक्रोफोन से ऑडियो जानकारी रिकॉर्ड करने के लिए उपयोग किया जाता है।	

साफ्टवेयर	कम्प्यूटर एडेड डिस्पैच (सी.ए.डी.)	कॉल लेने, प्रेषण और पर्यवेक्षी कार्य के लिए	कॉल सेन्टर
	लोकेशन बेस्ड सर्विस (एल.बी.एस.)	ट्रैकिंग सिस्टम जो मोबाइल फोन सिग्नल का उपयोग करता है।	
	एम.पी.डायल 100 डैश बोर्ड	डायल 100 प्रणाली की पूर्व रिपोर्ट, मानचित्र, टेलीफोन निर्देशिका, एफ.आर.वी. ट्रैकिंग आदि तक पहुंचने / निगरानी करने के लिए हितधारकों द्वारा उपयोग किया जाता है।	
	नेट-व्यूअर	नियंत्रण कक्ष के बाहर, उपयोगकर्ताओं को सक्रिय घटनाओं और उपलब्ध संसाधनों को दिखाते हुए वर्तमान परिचालन स्थिति का अवलोकन देता है।	पुलिस विभाग के कार्मिकों का टर्मिनल

#### 4.2.1 मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) का उपयोग

सभी एफ.आर.वी. में एम.डी.टी. लगे होने थे। एफ.आर.वी. में पुलिस कर्मियों को, घटना के स्थल पर



पहुंचने और एम.डी.टी. के माध्यम से उन्हें सौंपी गई घटना पर की गई कार्रवाई के बारे में राज्य पुलिस नियंत्रण कक्ष को सूचित करना आवश्यक था। ए.टी.आर. (की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन) के साथ संलग्न करने के लिए एम.डी.टी. के माध्यम से फोटो, ऑडियो-वीडियो रिकॉर्डिंग तथा पीड़ितों और गवाहों आदि के बयान लिये जा सकते हैं।

डायल 100 की पुस्तिका के अध्याय 10 में एम.डी.टी. के संचालन की प्रक्रिया परिकल्पित है:

- एफ.आर.वी. से जुड़े कर्मचारियों द्वारा सभी घटनाएं "ए.के." बटन पर क्लिक करके प्राप्त की जाएगी।
- जब एफ.आर.वी. घटना के स्थान के लिए रवानगी ले चुकी हो तो "ई.आर." बटन क्लिक किया जाएगा।
- जब एफ.आर.वी. घटना के स्थल पर पहुंचेगी, "ए.आर." बटन पर क्लिक किया जाएगा।
- घटना को बंद करने या पुलिस स्टेशन के प्रभारी को हस्तांतरित करने के लिए क्लीयर इवेंट बटन क्लिक किया जाता है।
- एफ.आर.वी. से संलग्न अमला (प्रति पाली दो पुलिस कर्मी) पुस्तिका में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार एम.डी.टी. के माध्यम से ए.टी.आर. (की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन) प्रस्तुत करेंगे।

इस प्रकार, आवश्यकतानुसार एम.डी.टी. का उपयोग, पर्यवेक्षी अधिकारियों को एफ.आर.वी. के प्रतिक्रिया समय की निगरानी में सक्षम बनाता है।

अवधि 2016–19 के आंकड़ों के, हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ कि डायल 100 पुस्तिका में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार एम.डी.टी. उपयोग नहीं किये जा रहे हैं। अवधि 2016–19 के दौरान मात्र 49 प्रतिशत घटनाएं क्रमिक रूप से एम.डी.टी. में दर्ज की गई थीं। एम.डी.टी. के माध्यम से नहीं की गई गतिविधियों को तालिका 4.3 में दर्शाया गया है। हमने, विशेष रूप से 2017 से, एम.डी.टी. के उपयोग में महत्वपूर्ण सुधार भी देखा। इसके अलावा, 2019 में 4.2 लाख घटनाएं हुईं, जो कुल घटनाओं का 24 प्रतिशत का प्रतिनिधित्व करती है, जिसमें पुलिस कर्मियों ने निर्धारित क्रम में चरणों का पालन नहीं किया। यदि एम.डी.टी. के गैर-अनुक्रमिक संचालन को रोकने के लिए सॉफ्टवेयर में पर्याप्त नियंत्रण बनाए जाते, तो यह संभव नहीं हो पाता। विवरण तालिका 4.3 में दर्शाया गया है।

**तालिका 4.3: मोबाइल डेटा टर्मिनल के माध्यम से नहीं की गई गतिविधियों से संबंधित डेटा का विश्लेषण**

वर्ष	घटनाएं	अभिस्वीकृति नहीं की गई		रवानगी दर्ज नहीं		आगमन दर्ज नहीं		एम.डी.टी का उपयोग नहीं किया गया	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
(घटनाओं की संख्या लाख में)									
2016	7.8	6.3	80.8	7.0	89.7	7.3	93.6	1.1	14.1
2017	6.1	1.9	31.1	2.3	37.7	2.5	41.0	0.7	11.5
2018	16.1	5.8	36.0	6.3	39.1	7.4	46.0	0.4	2.5
2019	17.2	5.4	31.4	4.0	23.3	6.8	39.5	0.5	2.9
<b>योग</b>	<b>47.2</b>	<b>19.4</b>	<b>41.1</b>	<b>19.6</b>	<b>41.5</b>	<b>24.0</b>	<b>50.8</b>	<b>2.7</b>	<b>5.7</b>

(स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा)

तथ्यों को स्वीकार करते हुए, शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि संचालन में सुधार एक सतत प्रक्रिया है और एम.डी.टी. उपकरण की उत्पादकता में सुधार एवं प्रदर्शन सुधार हेतु मुद्दों को हल करने के लिए सभी संभव कदम उठाए गए।

### **गैर-क्रियाशील एम.डी.टी.**

सिस्टम इंटीग्रेटर से 98 प्रतिशत एम.डी.टी. को हर समय क्रियाशील रखने की अपेक्षा थी। हमने देखा कि चयनित महीनों (दिसम्बर-2016, मार्च-2018, जनवरी-2019, और जनवरी-2020) में जिला पुलिस नियंत्रण कक्षों ने 226<sup>1</sup> एम.डी.टी के गैर-क्रियाशील होने के संबंध में केंद्रीय नियंत्रण कक्ष को सूचित किया, जिसे आगे सिस्टम इंटीग्रेटर के ध्यान में प्रतिस्थापन के लिए लाया गया था।

परियोजना प्रबंधन सलाहकार द्वारा तैयार हार्डवेयर की संस्थापना /स्थापना प्रतिवेदन से परिलक्षित हुआ कि 2017–18 के दौरान 39 एम.डी.टी. खराब थे, जिनमें से मात्र 26 एम.डी.टी., सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा प्रतिस्थापित किये गए थे। 2018–20 के दौरान, गैर-कार्यरत एम.डी.टी. की स्थिति दिखाने के

<sup>1</sup> 1.12.2016 से 15.12.2016-54 एम.डी.टी., 16.12.2016 से 31.12.2016-33 एम.डी.टी., 01.03.2018 से 15.03.2018-27 एम.डी.टी., 16.03.2018 से 31.03.2018-15 एम.डी.टी., 16.01.2019 से 31.01.2019- 39 एम.डी.टी., 01.01.2020 से 15.01.2020-39 एम.डी.टी. एवं 16.01.2020 से 31.01.2020- 19 एम.डी.टी.।



बजाय, केवल प्रतिस्थापित किए गए एम.डी.टी. की स्थिति दर्शायी गई थी जो कि क्रमशः 249 और 222 थी, जिसमें से 211 एम.डी.टी. दोनों वर्षों में दोषपूर्ण थे। आठ चयनित जिलों में 103 एफ.आर.वी. के भौतिक सत्यापन के दौरान, हमने पाया कि 27 एम.डी.टी. क्रियाशील नहीं थे और छः एम.डी.टी. एफ.आर.वी. में उपलब्ध नहीं थे। इस प्रकार, केवल 68 प्रतिशत एम.डी.टी. क्रियाशील पाए गए।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि एम.डी.टी. की स्थिति की निगरानी विभाग के दलों, परियोजना प्रबंधन सलाहकार और सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा की जाती थी। दैनिक निगरानी के आधार पर सिस्टम इंटीग्रेटर को परिचालन सुधार के लिए दोषपूर्ण एम.डी.टी. को बदलने के लिए सूचित किया गया था। हमारे निष्कर्षों से परिलक्षित हुआ कि तंत्र 98 प्रतिशत के निर्धारित मानदंड को प्राप्त नहीं कर सका।

#### अनुशंसा 5:

*विभाग यह सुनिश्चित करे कि एफ.आर.वी. को जनशक्ति और पूर्ण रूप से कार्यात्मक उपकरण उपलब्ध कराये गए हैं।*

#### 4.2.2 ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम

एफ.आर.वी. में लगे ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.) को केन्द्रीय कम्प्यूटर एप्लिकेशन में डेटा ट्रांसमिशन के लिए कॅन्फ़ीगर किया गया है। वाहन का जी.पी.एस. रिसीवर अपनी वर्तमान स्थिति संबंधी जानकारी प्रसारित करता है। इस डेटा ट्रांसमिशन के लिए समय अंतराल इस प्रकार है:

- स्थिर वाहन के लिए – शहरी क्षेत्र में दो मिनट तक और ग्रामीण क्षेत्र में चार मिनट तक।
- चलित वाहन के लिए – शहरी और ग्रामीण क्षेत्र में 30 सेकंड तक।

जी.पी.एस. डिवाइस की विशेषताओं में से एक गैर-जी.पी.एस. कवरेज क्षेत्र के दौरान जी.पी.एस. डेटा को अधिकतम 12,000 लॉग तक संग्रहीत करना और जी.पी.एस. कवरेज उपलब्ध होने पर इसे अग्रेषित करना था। जब भी आवश्यक हो, यह सुविधा एफ.आर.वी. की पुनः तैनाती की भी अनुमति देती है। शासन ने हमें सूचित किया (अगस्त 2021) कि जी.पी.एस. सिस्टम में कुछ तकनीकी त्रुटियों या दोषों के कारण, सिस्टम क्षेत्र में उपलब्ध सभी एफ.आर.वी. के लिए जी.पी.एस. डेटा नहीं दिखा सका। अतः सिस्टम इंटीग्रेटर के बिलों में से ₹15.00 लाख की राशि को जी.पी.एस. के कार्य न करने के कारण रोका गया था, परन्तु अभी तक कोई शास्ति आरोपित नहीं की गई थी।

#### 4.3 एफ.आर.वी. में उपकरणों का प्रावधान

सिस्टम इंटीग्रेटर को, अनुबंध के अनुसार, विभिन्न उपकरणों जैसे बीकन लाइट और सायरन, पब्लिक एड्रेस सिस्टम, ऑटोमैटिक व्हीकल लोकेशन सिस्टम (जी.पी.एस.), बेसिक फर्स्ट ऐड बॉक्स, एम.डी.टी., सिम के साथ बेसिक मोबाइल फोन, एम.डी.टी., के लिए सिम कार्ड, फायर एक्सटिंग्विशर सेट, ड्राई

सेल टॉर्च, वाहन के लिए आवश्यक उपकरण, 10 मीटर लंबी रस्सी, मोबाइल चार्जिंग पॉइंट, एक्सट्रैक्सन किट और एक बैटरी पैक से सुसज्जित 1000 एफ.आर.वी. उपलब्ध कराना आवश्यक था।

लेखापरीक्षा ने आठ चयनित जिलों में 103 एफ.आर.वी. का भौतिक सत्यापन किया और उपकरणों की कमी देखी, जैसा कि तालिका 4.4 में दर्शाया गया है।

**तालिका 4.4: एफ.आर.वी. में उपकरणों की अनुपलब्धता/अक्रियाशील रहना**

स.क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्या	घटकों का नाम				
			पी.ए. सिस्टम	बेसिक फस्ट ऐड बॉक्स	फायर एक्सटिंग्विशर सेट	ड्राई सेल टार्च	10 मीटर लम्बी रस्सी
1	भोपाल	19	6	17	19	16	12
2	धार	6	0	3	4	1	0
3	ग्वालियर	17	12	17	16	13	3
4	इंदौर	19	3	19	17	17	6
5	जबलपुर	19	2	19	17	14	16
6	मुरैना	9	3	9	9	6	4
7	नरसिंहपुर	7	1	7	7	5	5
8	विदिशा	7	1	4	6	5	2
	<b>योग</b>	<b>103</b>	<b>28</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>77</b>	<b>48</b>

(संख्या: एफ.आर.वी. की संख्या इंगित करते हैं)

हमने देखा कि सिस्टम इंटीग्रेटर के जिला पर्यवेक्षक और पी.एम.सी. ने विभाग को किसी भी समय घटकों की कमी या गैर-कार्यशील होने का संकेत नहीं दिया था। विभाग को गैर-कार्यात्मक घटकों के संबंध में एफ.आर.वी. से जुड़े पुलिस कर्मियों का कोई फीडबैक भी प्राप्त नहीं हुआ था।

शासन ने हमें आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि सभी पुलिस अधीक्षक (रेडियो) को एफ.आर.वी. के उपकरणों के विवरणों के सत्यापन हेतु बाह्य लेखापरीक्षा करने के निर्देश जारी किए गए। पुलिस अधीक्षकों से प्राप्त विवरणों के आधार पर, सिस्टम इंटीग्रेटर को चिन्हित कमियों की पूर्ति के लिए निर्देशित किया गया था।

#### **4.4 डायल 100 परियोजना का अन्य आपातकालीन सेवाओं के साथ एकीकरण**

आर.एफ.पी. (द्वितीय आमंत्रण) के कार्यपालन सारांश में बेहतर सेवाओं की प्रदायगी के लिए एक केंद्रीकृत डायल 100 कॉल केंद्र सह कमान एवं नियंत्रण कक्ष की परिकल्पना की गई थी, जिसका उपयोग पूरे राज्य में, सभी प्रकार की आपात स्थितियों के लिए एक घटना प्रतिक्रिया केंद्र के रूप में किया जा सकता है। एकीकरण की सहायता से एफ.आर.वी., दंगा नियंत्रण वाहन तथा अन्य दल जैसे त्वरित प्रतिक्रिया दल (क्यू.आर. टी.), सशस्त्र पुलिस दल, डॉग स्क्वॉड एवं मोबाइल फौरेंसिक इकाईयां, सूचित घटना के लिए आवश्यक प्रतिक्रिया के प्रकार तथा वास्तविक समय पर ट्रैकिंग वाहन के आधार पर

घटना के स्थान पर प्रेषित की जाएगी। इन प्रतिक्रिया वाहनों का कमान एवं नियंत्रण कक्ष के साथ निर्बाध संप्रेषण रहेगा।

हमने देखा कि पांच वर्ष से अधिक बीत जाने के पश्चात भी उपर्युक्त गतिविधियों को एकीकृत नहीं किया गया है। शासन ने हमें आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि नागरिकों को किसी भी स्थिति में और कुशलता के साथ सहायता देने के लिए अन्य सभी उपलब्ध आपातकालीन सेवा प्रदाताओं के साथ यथा संभव यथा शीघ्र एकीकरण सुनिश्चित किया जाएगा।

#### 4.5 प्रदायगी समयसीमा के लिए सेवा स्तर अनुबंध (एस.एल.ए.) के प्रावधान का पालन

अनुबंध<sup>2</sup> में परिकल्पित था कि सिस्टम इंटीग्रेटर एक साधन स्थापित करेगा जो परियोजना की निगरानी के लिए अपेक्षित सभी एस.एल.ए. प्रतिवेदन तैयार करेगा। हमने देखा कि निगरानी साधन नामतः उद्यम प्रबंधन प्रणाली (ई.एम.एस.) मई 2019 से फरवरी 2020 तक एस.एल.ए. प्रतिवेदन तैयार करने में सक्षम नहीं थी। विभाग ने ₹ 0.75 करोड़ का शास्ति<sup>3</sup> अधिरोपित करने के स्थान पर, मई 2019 से जनवरी 2020 तक की अवधि के लिए सिस्टम इंटीग्रेटर के भुगतान देयकों से ₹ 0.90 करोड़ (₹ 10 लाख प्रति माह) की राशि अनियमित रूप से रोकी थी। रोकी गई राशि के विवरण परिशिष्ट 4.1 में दर्शाये गए हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी प्रबंधन से संबंधित हमारे निष्कर्ष परिशिष्ट 4.2 में हैं।

#### 4.6 परियोजना की परिचालन लागत

विभाग ने मार्च 2020 तक विस्तारित अवधि के लिए परियोजना लागत ₹ 632.94 करोड़ का आंकलन किया (मार्च 2015)। डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली 1 नवम्बर 2015 को शुरू की गई थी। अवधि 2013–20 के दौरान डायल 100 परियोजना के कार्यान्वयन में ₹ 596.76 करोड़ के बजट आबंटन के विरुद्ध, विभाग ने वर्ष 2015–20 के दौरान ₹ 104.3 करोड़ वार्षिक परिचालन लागत के मान से ₹ 534.67 करोड़ खर्च किए।

परिचालन व्यय में दो भाग शामिल हैं: निश्चित लागत (₹ 68,500 प्रतिमाह प्रति एफ.आर.वी.) और परिवर्तनीय लागत (ईंधन के लिए प्रति एफ.आर.वी. लगभग ₹ 18,900 प्रति माह)। निश्चित लागत में एफ.आर.वी. किराया, वाहन चालकों का वेतन, एफ.आर.वी. का रखरखाव, संचार व्यवस्था का रखरखाव आदि शामिल हैं। परिवर्तनीय लागत में माह के दौरान खपत किए गए ईंधन की वास्तविक लागत और दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा प्रभारित किए गए टेलीफोन/ मोबाइल/ डेटा ट्रांसमिशन देयक शामिल

<sup>2</sup> आर.एफ.पी. की धारा 3.13।

<sup>3</sup> आर.एफ.पी. की शर्त क्र. 3.15 के अनुसार, प्रदायगी की समय सीमाओं के उल्लंघन पर परिसमापन हर्जाना (एल.डी.) लगाया जा सकता है और जो गजट ऑर्डर पुलिस (जी.ओ.पी.) 126/07, में परिभाषित शास्ति को आकर्षित करेगा, जिसमें आदेशित मूल्य के 0.25 प्रतिशत की शास्ति, प्रति सप्ताह पांच प्रतिशत के अधीन, प्रावधानित है।

हैं। हर महीने देयकों के प्रस्तुतीकरण पर इन लागतों— निश्चित एवं परिवर्तनीय भाग—की प्रतिपूर्ति सिस्टम इंटीग्रेटर को की जाती हैं।

सिस्टम इंटीग्रेटर, ए.डी.जी.पी., दूरसंचार, म.प्र., भोपाल को परिचालन व्यय के मासिक देयकों को प्रस्तुत करता है। सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा प्रस्तुत देयकों को परियोजना प्रबंधन सलाहकार/विभाग द्वारा तैयार की गई सिस्टम रिपोर्ट की मदद से प्रमाणित किया जाता है। विचलन की स्थिति में, देयक की एक प्रति जिला एस.पी. को भेजी जाती है जो इसे एफ.आर.वी. के वाहन चालकों द्वारा संधारित लॉगबुक से सत्यापित करते हैं। प्रतिदिन पाली के खत्म होने पर उपयोगकर्ता पुलिस अधिकारी द्वारा लॉगबुक को विधिवत प्रमाणीकृत किया जाता है। इसके अतिरिक्त, जून 2017 से सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा चयनित और प्रस्तुत की गई 50 लॉगबुक का भोपाल में केंद्रीय रूप से सत्यापन किया जाता है।

हमारी राय में, सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा चुनी गई लॉगबुक के केंद्रीय सत्यापन की यह प्रक्रिया सिस्टम इंटीग्रेटर को अधिक भुगतान के जोखिम से भरी है।

आठ चयनित जिलों में 103 एफ.आर.वी. के हमारे भौतिक सत्यापन के दौरान भी इसकी पुष्टि हुई, जहाँ हमने 28 (27 प्रतिशत) एफ.आर.वी. के माइलोमीटर एवं लॉगबुक की रीडिंग में 10 किलोमीटर से अधिक अंतर देखा जैसा कि नीचे तालिका 4.5 में दर्शाया गया है :

**तालिका 4.5: एफ.आर.वी. के माइलोमीटर एवं लॉगबुक की रीडिंग में अंतर**

स. क्र.	विसंगति की प्रकृति	एफ.आर.वी. की संख्या	न्यूनतम से अधिकतम सीमा (कि.मी. में)
1	लॉगबुक से माइलोमीटर की रीडिंग अधिक, 10 कि.मी. से ज्यादा	17	12–165 कि.मी.
2	लॉगबुक की रीडिंग माइलोमीटर से अधिक, 10 कि.मी. से ज्यादा	11	11–479 कि.मी.

आगे, इंदौर जिले में एफ.आर.वी. (इन्दौर-14) के भौतिक सत्यापन से परिलक्षित हुआ कि एक एफ.आर.वी. का माइलोमीटर काम नहीं कर रहा था। माइलोमीटर में 1,45,533 किलोमीटर की रीडिंग दर्शित थी एवं लॉगबुक में रीडिंग 1,58,562 किलोमीटर दिखाई गई थी। माइलोमीटर एवं लॉगबुक रीडिंग में 13,029 किलोमीटर का अंतर था। हालांकि लॉगबुक एफ.आर.वी. अमले द्वारा विधिवत भरी और हस्ताक्षरित पाई गई थी। एफ.आर.वी. वार विवरण **परिशिष्ट 4.3** में दर्शाया गया है।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि चूंकि भुगतान समय सीमा के भीतर 1000 लॉगबुक की जांच संभव नहीं थी, मार्च 2017 से पाँच प्रतिशत लॉगबुक की जांच का आदेश दिया गया।

तथापि, प्रणाली दोषपूर्ण है और उपलब्ध तकनीक का उपयोग करके जोखिम को कम किया जाना चाहिए।

#### 4.7 राज्य स्तरीय डायल 100 केंद्रीय नियंत्रण कक्ष एवं कमान केंद्र के लिए भवन का निर्माण

परियोजना के तहत, 25000 वर्ग फुट क्षेत्र में डायल 100 केंद्रीय नियंत्रण कक्ष एवं कमान केंद्र का निर्माण किया जाना था। भवन निर्माण के लिए, ₹ 25.72 करोड़ मध्यप्रदेश पुलिस आवास एवं आधारभूत संरचना विकास निगम (एम.पी.पी.एच.आई.डी.सी.) को (अक्टूबर 2014 से दिसम्बर 2019 के दौरान) हस्तांतरित किए गए। हालांकि शुरुआत में (अक्टूबर 2014), भवन का निर्माण श्यामला हिल्स, भोपाल में किया जाना था, स्थल को भदभदा रोड (दूरसंचार मुख्यालय परिसर) भोपाल में परिवर्तित किया गया था। शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि आसान पहुँच के लिए संशोधित स्थल चुना गया था।

हमने आगे देखा कि 2014–15 एवं 2015–16 के दौरान ₹ 12.10 करोड़ उपलब्ध कराये जाने के बावजूद, एम.पी.पी.एच.आई.डी.सी. ने जून 2018 तक भवन का निर्माणकार्य प्रारंभ नहीं किया था। इस प्रकार, ₹ 12.10 करोड़ की प्रदायित राशि ढाई वर्ष से अधिक समय तक बेकार रही। भवन के निर्माण कार्य में विलंब के कारण डायल 100 परियोजना का केंद्रीय नियंत्रण सह कमान केन्द्र, शुरुआत (1 नवम्बर 2015) से अस्थायी कामचलाऊ व्यवस्था (दूरसंचार मुख्यालय भोपाल) में संचालित हो रहा था।

#### फोटो 4.1: कॉल सेंटर की अस्थायी व्यवस्था एवं निर्माणाधीन भवन



शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि निर्माण कार्य जो मार्च 2020 तक पूर्ण किया जाना था, वह कोविड-19 महामारी के कारण बाधित हो गया था।

कार्य अभी पूर्ण होना शेष था (अगस्त 2021)।



**अध्याय V**  
**निगरानी एवं पर्यवेक्षण**





## अध्याय—V: निगरानी एवं पर्यवेक्षण

प्रणाली में निगरानी एवं पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित के माध्यम से प्रावधान किया गया:

- फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल में मोबाइल डेटा टर्मिनल के माध्यम से दर्ज की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन,
- स्टेशन हाउस अधिकारी अथवा थाना प्रभारी के द्वारा फीडबैक,
- नेट-व्यूअर सुविधा, जो कि पर्यवेक्षी अधिकारियों को नियंत्रण कक्ष से बाहर, वर्तमान परिचालन स्थिति का एक विहंगावलोकन देती है,
- प्रत्येक जिले में पुलिस अधीक्षकों द्वारा क्षेत्र में नमूना जांच।

हमारी लेखापरीक्षा दर्शाती है कि 61.4 लाख घटनाओं के विरुद्ध 79 प्रतिशत घटनाओं में की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) भरा गया। चयनित आठ जिलों में 1000 घटनाओं के कालानुक्रम में से 112 घटनाओं (11 प्रतिशत) में फीडबैक भरा गया। नेट व्यूअर सुविधा का उपयोग 89 प्रतिशत लॉग-इन दिनों में नहीं किया गया। चयनित जिलों में राजपत्रित अधिकारी/थाना प्रभारी ने माह में एक दिन या रात की पाली में एफ.आर.वी. पर ड्यूटी नहीं की।

### 5.1 एम.डी.टी. के माध्यम से की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन

पुलिस कर्मियों को, सौंपी गई घटना का संज्ञान लेने के उपरांत, मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) के माध्यम से की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन (ए.टी.आर.) भरा जाना एवं इसे जिला पुलिस नियंत्रण कक्ष को प्रस्तुत करना आवश्यक है। एफ.आर.वी. द्वारा पोर्टल पर प्रस्तुत ए.टी.आर. की निगरानी पुलिस नियंत्रण कक्ष को करना आवश्यक है। ए.डी.जी. (दूरसंचार) भोपाल ने भी सभी जिलों के पुलिस अधीक्षकों को जिलों के पी.सी.आर./पी.एस. द्वारा घटना पर की गई सही एवं पूरी कार्रवाई को अद्यतन करने के लिए निर्देश जारी किए (अक्टूबर 2017)।

हमने पाया कि जनवरी 2018 से सितम्बर 2020 के दौरान प्रेषित 61.4 लाख घटनाओं में से 48.2 लाख घटनाओं में यानि 100 प्रतिशत मानदंड के विरुद्ध 79 प्रतिशत में ए.टी.आर. भरा गया। चयनित आठ जिलों में 1000 कालानुक्रम के सत्यापन में लेखापरीक्षा से परिलक्षित हुआ कि अनुपालन 38 प्रतिशत तक कम था। इसके अलावा, हमें 29 प्रतिशत में अधूरी प्रविष्टियाँ मिली। यह याद किया जा सकता है कि मात्र छः प्रतिशत एम.डी.टी. का उपयोग नहीं किया गया था (कंडिका 4.2.1) और 45 प्रतिशत घटनाओं में अनुक्रमिक डेटा नहीं भरा जा रहा था।

शासन के कहां (अगस्त 2021) कि एफ.आर.वी. को सौंपी गयी घटना को बंद करने के लिए ए.टी.आर. भरना आवश्यक था। कई परिदृश्यों में, घटना को पुलिस स्टेशन को सौंप दिया गया था और यह अनुमान योग्य नहीं था कि घटना के बाद कोई प्राथमिकी होगी अथवा नहीं। अतः, एफ.आर.वी. अमले

के लिए ए.टी.आर. के सभी कॉलम को भरना संभव नहीं था। ए.टी.आर. भरने की निगरानी जिला पी.सी.आर. द्वारा की जा रही थी।

## 5.2 स्टेशन हाउस अधिकारियों (थाना प्रभारी) द्वारा फीडबैक

जनवरी 2018 में, सभी जिलों में पुलिस नियंत्रण कक्ष (पी.सी.आर.) में एक फीडबैक डेस्क बनाने के निर्देश जारी किए गए थे। आगे, सभी स्टेशन हाउस अधिकारियों (एस.एच.ओ.) को एकीकृत पोर्टल (<https://feedback.mpdial100.in>) पर पुलिस स्टेशनों से संबंधित समस्त घटनाओं के फीडबैक अपलोड करने के निर्देश जारी किए गए थे (जून 2019)। पुलिस स्टेशनों से संबंधित घटनाओं के बारे में जानकारी अपलोड करने एवं फीडबैक सिस्टम पर पहुँच बनाने के लिए सभी एस.एच.ओ. को एक यूजर आई.डी. और लॉग-इन पासवर्ड उपलब्ध कराये गए थे।

हमने देखा कि :

- जनवरी और फरवरी 2020 की 3.2 लाख घटनाओं पर फीडबैक की आवश्यकता के विरुद्ध, 2.0 लाख घटनाओं पर फीडबैक भरा जाना पाया गया। 42 जिलों के 545 पुलिस स्टेशनों में 90 प्रतिशत से कम प्रविष्टियाँ पाई गईं।
- चयनित आठ जिलों में, 1000 घटनाओं में से 112 घटनाओं में फीडबैक भरा गया।
- चयनित आठ जिलों में जिला पी.सी.आर. ने फीडबैक डेस्क का गठन नहीं किया।

इस प्रकार, पूरे जिलों में फीडबैक क्रियाविधि पूरी तरह क्रियाशील नहीं थी। शासन ने हमें आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि प्रशिक्षण में वृद्धि के साथ, समय के साथ फीडबैक में सुधार होगा।

## 5.3 नेट व्यूअर सुविधा

नेट-व्यूअर सुविधा उपयोगकर्ता को, नियंत्रण कक्ष के बाहर, एफ.आर.वी. के प्रदर्शन की निगरानी के लिए, वर्तमान परिचालन स्थिति का एक विहंगावलोकन, सक्रिय घटनाएं तथा उपलब्ध संसाधन को दर्शाते हुए, सूची के रूप में तथा मानचित्र प्रदर्शन दोनों पर उपलब्ध कराती है। सिस्टम इंटीग्रेटर ने विभाग के विभिन्न स्तरों के अधिकारियों<sup>1</sup> के लिए ₹ 3.31 करोड़ की लागत वाले नेट-व्यूअर के 1500 उपयोगकर्ता लाइसेंस उपलब्ध कराये थे। ए.डी.जी. (दूरसंचार) भोपाल ने सभी जिलों के पुलिस अधीक्षकों को नेट व्यूअर सॉफ्टवेयर का अधिक से अधिक उपयोग करने तथा इसके प्रयोग में प्रशिक्षण प्रदान करने के निर्देश जारी किए (जुलाई 2016)। पुलिस अधीक्षकों को, अधीनस्थ ए.एस.पी द्वारा इसके उपयोग पर आवधिक रूप से नमूना जांच करनी थी और सुधारात्मक उपाय करने थे।

<sup>1</sup> महानिरीक्षक, उप-महानिरीक्षक, एस.एस.पी., एस.पी., जेड.एस.पी., सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी., ए.एस.पी., डी.एस.पी., पी.सी.आर. और पी.एस.।

हमने पाया कि जनवरी 2016 से नवम्बर 2020 के दौरान उपलब्ध 25.2 लाख लॉग-इन दिवसों<sup>2</sup> के विरुद्ध, लॉग-इन की संख्या मात्र 2.8 लाख लॉग-इन दिवस थीं, जो आवश्यकता का 11 प्रतिशत प्रदर्शित करती है। विवरण तालिका 5.1 में है। पुलिस स्टेशन के स्तर को छोड़कर, जिसमें 2016 से 2020 में 299<sup>3</sup> प्रतिशत का सुधार प्रदर्शित है, रूझानों में पिछले वर्षों में सुधार नहीं दिखा। लेखापरीक्षित चयनित जिलों में, कुल उपलब्ध 53,630 दिवसों के विरुद्ध, नेट व्यूअर की लॉग-इन की संख्या मात्र 8,209 थी, जो कि 15 प्रतिशत प्रदर्शित करती है। विवरण परिशिष्ट 5.1 में दर्शाया गया है।

**तालिका 5.1: नेट-व्यूअर के लॉग-इन संख्या का वर्षवार विश्लेषण**

पद	वर्ष	2016	2017	2018	2019	2020	योग
एस.पी.	लॉग-इन दिवस	23790	23725	23725	23725	21775	116740
	लॉग-इन संख्या	2908	2773	3176	3496	2689	15042
ए.एस.पी.	लॉग-इन दिवस	27084	27010	27010	27010	24790	132904
	लॉग-इन संख्या	3224	5347	5162	4470	2927	21130
सी.एस.पी./ एस.डी.ओ.पी.	लॉग-इन दिवस	99552	99280	99280	99280	91120	488512
	लॉग-इन संख्या	6610	12867	9467	8468	4279	41691
पुलिस स्टेशन	लॉग-इन दिवस	363438	362445	362445	362445	332655	1783428
	लॉग-इन संख्या	14819	39981	35600	52899	59146	202445

स्रोत: (विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गये एम.आई.एस. प्रतिवेदन)

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि इंटरनेट/सिस्टम की अनुपलब्धता और अधिकारियों के स्थानांतरण इत्यादि जैसे कई कारकों से नेट-व्यूअर का उपयोग कम हुआ। हमने निष्कर्ष निकाला कि पर्यवेक्षी नियंत्रण हेतु, सुविधा के उपयोग को बढ़ाने के लिए एक प्रभावी तंत्र वर्तमान में विभाग में मौजूद नहीं था।

#### 5.4 एफ.आर.वी. में राजपत्रित अधिकारी/पुलिस स्टेशन प्रभारी की ड्यूटी

डी.जी.पी., मध्यप्रदेश ने, डायल 100 प्रणाली के कार्य को समझने तथा अपने अधीनस्थों के लिए एक उदाहरण स्थापित करने के लिए, एक माह में एक दिन अथवा रात की पाली में, एक एफ.आर.वी. में ड्यूटी करने के लिए सभी राजपत्रित अधिकारियों एवं पुलिस स्टेशन प्रभारी को आदेश दिया (फरवरी 2017)। ड्यूटी की प्रविष्टि संबंधित पुलिस स्टेशन की सामान्य डायरी (रोजनामचा) में की जाएगी और ई-मेल के माध्यम से अनुपालन प्रतिवेदन डी.जी.पी. को भेजा जाएगा।

चयनित जिलों में, लेखापरीक्षा ने देखा कि राजपत्रित अधिकारी/पुलिस स्टेशन प्रभारी ने यह ड्यूटी नहीं की। शासन ने लेखापरीक्षा अवलोकन को स्वीकार किया और कहा कि इस संबंध में सभी जिला अधीक्षकों को सख्त निर्देश जारी किए जा रहे हैं।

<sup>2</sup> माह विशेष में दिवस × उस माह में पद के लिए उपलब्ध उपयोगकर्ता आई.डी. की संख्या

<sup>3</sup> 299 प्रतिशत =  $44327 \frac{(59146-14819)}{14819} \times 100$

डायल 100 की निगरानी एवं पर्यवेक्षण के विश्लेषण की संक्षिप्त स्थिति नीचे तालिका 5.2 में दर्शाई गई है:

**तालिका 5.2: डायल 100 की निगरानी एवं पर्यवेक्षण का विश्लेषण**

स. क्र.	निगरानी का माध्यम	कार्य	अनुपालन की सीमा (प्रतिशत)	
			विभागीय प्रतिवेदन (सभी जिले)	चयनित जिलों में
1.	की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन (ए.टी.आर.)	घटना का संज्ञान लेने के उपरांत एफ.आर.वी. द्वारा एम.डी.टी. के माध्यम से प्रस्तुत किया जाने वाला कार्रवाई प्रतिवेदन	79 प्रतिशत	38 प्रतिशत पूर्ण रूप से भरी गई 29 प्रतिशत आंशिक रूप से भरी
2.	फीडबैक	एस.एच.ओ. द्वारा सभी घटनाओं में फीडबैक भरना	63 प्रतिशत	11 प्रतिशत
3.	नेट-ब्यूअर सुविधा	पर्यवेक्षी अधिकारियों के लिए एफ.आर.वी. के प्रदर्शन की निगरानी के लिए	11 प्रतिशत	15 प्रतिशत
4.	राजपत्रित अधिकारियों की स्थल पर ड्यूटी	एक माह में एक दिन/रात की पाली के लिए एफ.आर.वी. में पूरी ड्यूटी	0	0

### 5.5 निष्कर्ष

पुलिस से मदद मांगने वाले संकटकालीन कॉल पर पहली प्रतिक्रिया देने के लिए डायल 100 की शुरूआत की गई थी। डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली (डी.ई.आर.एस.) की निष्पादन लेखापरीक्षा ने प्रकट किया कि विभाग ने निविदाओं का निष्पक्ष एवं पारदर्शी मूल्यांकन सुनिश्चित नहीं किया। संभावित हितों के टकराव, निविदाओं में अस्पष्टता एवं बोलियां प्राप्त होने के पश्चात, मूल्यांकन मानदंड में बदलाव के मुद्दों ने निविदा-प्रक्रिया को दूषित किया। योजना तैयार किए जाने के स्तर पर, एक वाहन प्रति पुलिस स्टेशन में उपलब्ध कराने की सरल धारणा शुरू से ही दोषपूर्ण थी, क्योंकि इसमें जिलेवार अपराध दर, अपराधों के प्रकार, भौगोलिक स्थिति, यातायात एवं सड़क की स्थिति आदि जैसे महत्वपूर्ण कारकों को ध्यान में नहीं रखा गया था, जिसके परिणामस्वरूप एफ.आर.वी. को, लक्षित प्रतिक्रिया समय के भीतर पहुँचने में विलंब हुआ। पी.एम.सी. के प्रदेशों में निगरानी के कुछ पहलू शामिल थे, जो कि विभाग द्वारा स्वयं ही सर्वोत्तम तरीके से किया गया होता। विभाग ने कुछ जिलों में अधिशेष मानव शक्ति की उपलब्धता के बावजूद, एफ.आर.वी. में पर्याप्त जनशक्ति उपलब्ध नहीं कराई। सिस्टम इंटीग्रेटर पर अनुबंध की शर्तों को लागू नहीं किया गया, जिसने एफ.आर.वी. में आवश्यकता से कम जनशक्ति तथा अपर्याप्त उपकरण उपलब्ध कराए। डी.ई.आर.एस. नागरिकों को समय से सहायता सुनिश्चित नहीं कर सकी, क्योंकि कॉल के पश्चात एफ.आर.वी., शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में निर्धारित पांच मिनट एवं 30 मिनट के बदले 89.3 प्रतिशत और 45.4 प्रतिशत प्रकरणों में विलंब के साथ

घटनास्थल पर पहुँची। इस तरह का विलंब जघन्य अपराधों जैसे बलात्कार, बलात्कार का प्रयास, अपहरण इत्यादि में भी देखा गया, जिसने डी.ई.आर.एस. के उद्देश्य को काफी हद तक विफल किया। ऐसे अस्वीकार्य विलंबों के बावजूद, जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा प्रणाली की निगरानी में, वांछित बहुत कुछ छोड़ दिया गया क्योंकि 2016-19 की अवधि के दौरान प्रतिक्रिया समय में कोई सुधार नहीं देखा गया। विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए डेटा पर हमारे विश्लेषण से प्रकट हुआ कि 79 प्रतिशत घटनाओं में या तो रिक्त अथवा अमान्य अंक थे जो डेटा की सत्यता के बारे में संदेह पैदा करते हैं। विभाग ने, निजी एजेंसियों द्वारा प्रदर्शन के प्रभावी मूल्यांकन के लिए, डी.ई.आर.एस. पर प्राप्त कॉल का प्रग्रहण, विश्लेषण एवं सत्यापन सुनिश्चित नहीं किया।

इसलिए, हम अनुशांसा करते हैं कि विभाग को डी.ई.आर.एस. परियोजना से संबंधित प्रदर्शन मानदंडों की समीक्षा करनी चाहिए और डी.ई.आर.एस. के द्वितीय चरण में डी.ई.आर.एस. के तहत सेवाएं प्रदान करने वाली निजी एजेंसियों के प्रदर्शन को अनुकूलित करने के लिए उपयुक्त उपाय करने चाहिए।

ग्वालियर

दिनांक : 4 जनवरी 2022



(डी. साहू)

प्रधान महालेखाकार (लेखापरीक्षा-प्रथम)  
मध्य प्रदेश

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली

दिनांक : 27 जनवरी 2022



(गिरीश चंद्र मुर्मू)

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

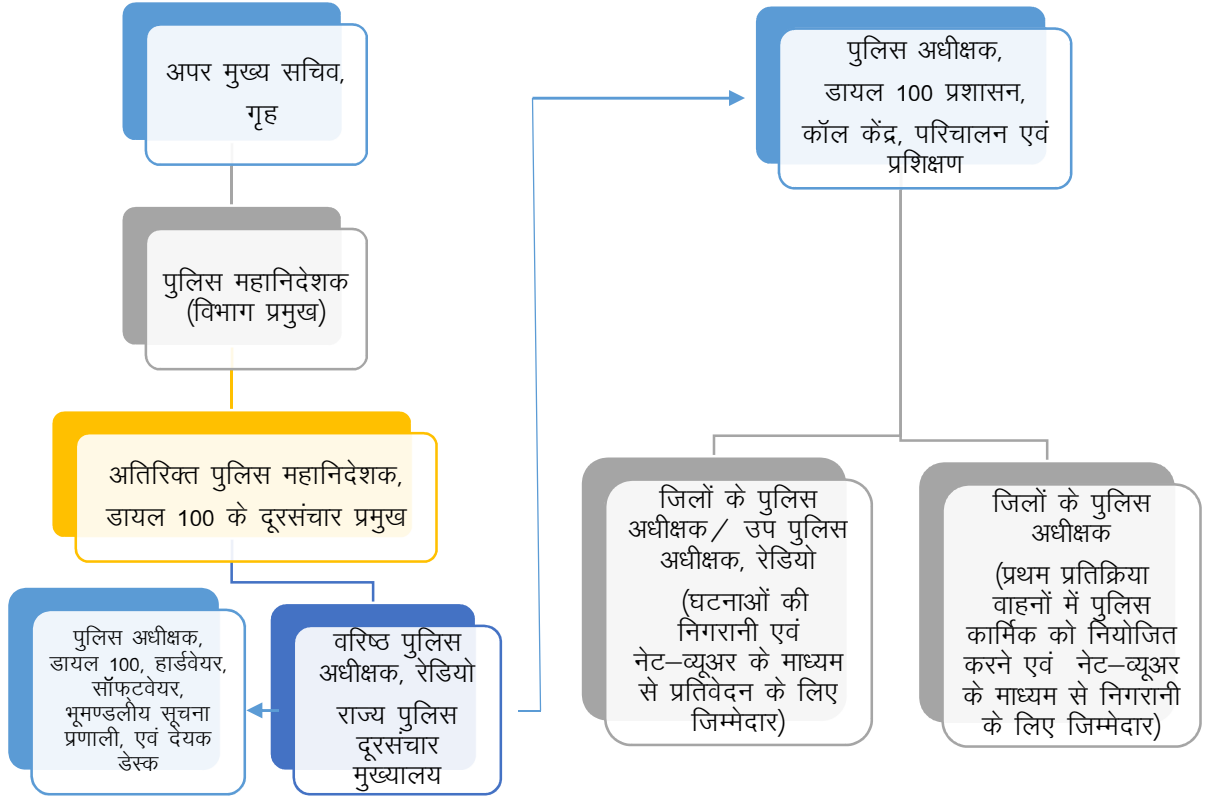


परिशिष्ट





**परिशिष्ट 1.1**  
**(संदर्भ: कंडिका क्र. 1.4, पृष्ठ क्र. 3)**  
**डायल 100 की संगठनात्मक संरचना**



परिशिष्ट-3.1

(संदर्भ: कडिका क्र. 3.2.1, पृष्ठ क्र. 16)

महिलाओं से संबंधित घटनाएं जहाँ प्रेषणों में विलंब हुआ

घटना का प्रकार	वर्ष 2016		वर्ष 2017		वर्ष 2018		वर्ष 2019	
	घटनाएं	विलंबित प्रेषण	घटनाएं	विलंबित प्रेषण	घटनाएं	विलंबित प्रेषण	घटनाएं	विलंबित प्रेषण
घरेलू हिंसा	399	329	4879	4195	8862	8086	13228	12299
पारिवारिक विवाद	2038	1608	8413	7280	46532	42140	70908	65779
महिला अपहरण	78	56	163	112	463	396	639	566
बलात्कार	18	14	78	60	120	79	196	149
बलात्कार का प्रयास	43	34	124	80	303	252	543	459

## परिशिष्ट-3.2

(संदर्भ: कडिका क्र. 3.2.1, पृष्ठ क्र. 18)

डिस्पेचर को कॉल का वितरण दर्शाने वाला विवरण पत्रक

स. क्र.	दल का नाम (प्रेषक)	वर्ष में वितरित कॉल्स संख्या						कुल औसत (3+4+5+6+7+8)/53 माह ×12	प्रतिदिन औसत कॉल्स ((9)/365 दिवस)
		2015 (नवम्बर से)	2016	2017	2018	2019	2020 (मार्च तक)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	एच 1 बी 034	3,720	79,152	98,004	24,758	1,07,735	29,265	77,578	213
2	एच 1 बी 035	10,456	74,801	82,410	15,700	82,232	20,610	64,802	178
3	एच 1 बी 036	3,074	78,986	96,807	25,536	98,007	23,508	73,793	202
4	एच 1 बी 037	3,163	97,487	1,07,151	32,544	1,19,299	29,864	88,190	242
5	एच 1 बी 038	0	73,489	89,346	30,238	95,449	24,341	70,837	194
6	एच 1 बी 039	6,333	69,136	77,940	18,454	92,769	22,965	65,116	178
7	एच 1 बी 040	3,236	62,304	70,665	17,446	79,962	20,194	57,466	157
8	एच 1 बी 041	0	63,330	78,260	24,645	89,203	22,244	62,871	172
9	एच 1 बी 042	867	71,556	75,132	25,048	81,466	21,484	62,389	171
10	एच 1 बी 043	2,073	87,572	93,085	27,611	97,118	23,378	74,906	205
11	एच 1 बी 044	8,618	64,649	79,762	17,768	1,00,775	27,353	67,681	185
12	एच 1 बी 045	1,129	81,838	97,539	30,746	1,10,624	27,437	79,090	217
13	एच 1 बी 046	2,328	88,665	93,944	25,997	1,00,564	24,069	75,977	208
14	एच 1 बी 047	0	69,857	84,272	26,425	90,237	21,939	66,278	182
15	एच 1 बी 048	10,864	85,934	99,126	18,692	1,15,641	30,150	81,602	224
16	एच 1 बी 049	1,179	58,021	83,991	35,955	99,251	25,626	68,835	189
17	एच 1 बी 050	13,402	1,27,736	1,34,011	20,926	1,39,511	36,386	1,06,862	293
18	एच 1 बी 051	2,472	46,692	53,628	16,993	59,495	13,814	43,719	120
19	एच 1 बी 052	1,361	67,250	79,123	22,116	83,767	21,267	62,238	171
20	एच 1 बी 053	2,722	96,901	94,533	29,187	97,388	24,951	78,268	214
21	एच 1 बी 054	14,535	1,15,713	1,29,364	21,765	1,53,666	44,321	1,08,535	297
22	एच 1 बी 055	0	59,472	65,810	21,133	70,938	18,173	53,327	146
23	एच 1 बी 056	2,680	85,520	94,014	31,110	98,080	27,216	76,669	210
24	एच 1 बी 057	6,617	62,344	66,071	15,194	63,864	16,644	52,242	143
	<b>योग</b>	<b>1,00,829</b>	<b>18,68,405</b>	<b>21,23,988</b>	<b>5,75,987</b>	<b>23,27,041</b>	<b>5,97,199</b>	<b>17,19,271</b>	<b>4,710</b>

परिशिष्ट-3.3

(संदर्भ: कंडिका क्र. 3.2.2, पृष्ठ क्र. 20)

महिलाओं से संबंधित घटनाएं जहाँ एफ.आर.वी. के पहुँचने में विलंब हुआ

घटना का प्रकार	वर्ष 2016		वर्ष 2017		वर्ष 2018		वर्ष 2019	
	घटनाएं	विलंब से आगमन	घटनाएं	विलंब से आगमन	घटनाएं	विलंब से आगमन	घटनाएं	विलंब से आगमन
घरेलू हिंसा	821	289	16315	5783	18569	7868	28574	11899
पारिवारिक विवाद	4288	1345	26530	9043	94841	34919	146826	56040
महिला अपहरण	155	60	636	283	1464	652	1894	833
बलात्कार	37	19	313	163	705	375	1149	587
बलात्कार का प्रयास	73	28	459	192	1481	647	2229	1021

## परिशिष्ट-4.1

(संदर्भ: कंडिका क्र. 4.5, पृष्ठ क्र. 31)

भुगतान देयकों में से रोकी गई राशि एवं जुमाने की कटौती न करने को दर्शाने वाला विवरण पत्रक

(राशि ₹ में)

स. क्र.	माह/ वर्ष	देयक क्रमांक	देयक दिनांक	बीजक क्रमांक	देयक की राशि	परियोजना प्रबंधन सलाहकार द्वारा अनुशंसित रोकी गई राशि	देयक में से वास्तविक कटौती की गई राशि	दंड राशि देयक राशि के पाँच प्रतिशत के मान से
1	अप्रैल-19	335	05.07.2019	ओ.ए. 0192300095	1,51,28,914	निरंक	निरंक	7,56,446
2	मई-19	572	07.10.2019	ओ.ए. 0192300193	1,51,05,558	10,00,000	10,00,000	7,55,278
3	जून-19	607	18.10.2019	ओ.ए. 0192300314	1,51,71,427	10,00,000	10,00,000	7,58,571
4	जुलाई-19	849	01.01.2020	ओ.ए. 0192300583	1,50,65,828	20,00,000	10,00,000	7,53,291
5	अगस्त-19	849	01.01.2020	ओ.ए. 0192300584	1,51,42,410	10,00,000	10,00,000	7,57,121
6	सितंबर-19	856	02.01.2020	ओ.ए. 0192300657	1,51,49,017	10,00,000	10,00,000	7,57,451
7	अक्टूबर-19	942	16.01.2020	ओ.ए. 0192300692	1,52,04,960	10,00,000	10,00,000	7,60,248
8	नवम्बर-19	1116	14.02.2020	ओ.ए. 0192300777	1,51,63,052	10,00,000	10,00,000	7,58,153
9	दिसम्बर-19	1239	29.02.2020	ओ.ए. 0192300862	1,51,61,929	10,00,000	10,00,000	7,58,096
10	जनवरी-20	64	01.05.2020	ओ.ए. 0192300941	1,51,41,521	10,00,000	10,00,000	7,57,076
				<b>योग</b>	<b>15,14,34,616</b>	<b>1,00,00,000</b>	<b>90,00,000</b>	<b>75,71,731</b>

## परिशिष्ट 4.2

(संदर्भ: कडिका क्र. 4.5, पृष्ठ क्र. 31)

### सूचना प्रौद्योगिकी प्रबंधन से संबंधित लेखापरीक्षा निष्कर्ष

#### व्यवसाय निरंतरता एवं आपदा बहाली योजना

व्यवसाय निरंतरता योजना, वह प्रक्रिया है, जिसका उपयोग एक संगठन व्यवधान के बाद अपनी व्यवसायिक प्रक्रियाओं की बहाली की योजना बनाने एवं परीक्षण करने तथा एक संगठन प्राकृतिक या अन्य आपदाओं जैसी प्रतिकूल परिस्थितियों में कैसे कार्य करना जारी रखेगा, के लिए करता है। आपदा बहाली योजना, व्यवसायिक निरंतरता योजना का एक हिस्सा है। यह प्राकृतिक या अन्य आपदा के उपरांत, सूचना प्रौद्योगिकी के बुनियादी ढांचे की बहाली के लिए योजना एवं परीक्षण की प्रक्रिया है।

हमने पाया कि डेटा के बैकअप के लिए पर्याप्त उपाय किए जाने के बावजूद, अन्य बाहरी स्थल पर संधारण का कोई प्रावधान नहीं था। डायल 100 प्रणाली में कोई डिजास्टर रिकवरी साइट नहीं है। परियोजना प्रबंधन सलाहकार ने इसकी जोखिम और शमन प्रतिवेदन (अप्रैल 2020) में डायल 100 के लिए डिजास्टर रिकवरी साइट एवं क्लाउड बेस्ड बैकअप की स्थापना की सिफारिश भी की थी। शासन ने स्वीकार किया (अगस्त 2021) कि वर्तमान डायल 100 प्रणाली में डिजास्टर रिकवरी साइट नहीं है। डायल 100 के द्वितीय चरण में डिजास्टर रिकवरी साइट अथवा क्लाउड बेस्ड बैकअप की योजना बनायी गई है।

#### पासवर्ड नीति

अनाधिकृत उपयोगकर्ताओं को कम्प्यूटर सिस्टम से परे रखकर, जानकारी की गोपनीयता और प्रणाली की अखण्डता की रक्षा के लिए पासवर्ड नीति आवश्यक है। हमने देखा कि डायल 100 प्रणाली में कोई पासवर्ड नीति नहीं है। शासन ने आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि डायल 100 के द्वितीय चरण में पासवर्ड नीति निर्धारित की जाएगी।

#### ऑडिट ट्रैल्स

सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000 की धारा 7-ए के अनुसार, जहाँ किसी भी कानून में कुछ समय के लिए, लेखापरीक्षा दस्तावेजों, अभिलेखों या जानकारी के लिए प्रावधान है, वही प्रावधान संसाधित एवं इलेक्ट्रॉनिक रूप में संधारित दस्तावेजों, अभिलेखों अथवा जानकारी की लेखापरीक्षा के लिए भी लागू होगा। तदनुसार, सॉफ्टवेयर/सिस्टम में ऑडिट ट्रैल्स का प्रावधान, विकास एवं संधारण किया जाना है। ऑडिट ट्रैल्स सुरक्षा उल्लंघनों, निष्पादन समस्याओं और अनुप्रयोगों में खामियों का पता लगाने में सहायता कर सकते हैं।

लेखापरीक्षा ने देखा कि डायल 100 प्रणाली में कोई ऑडिट ट्रैल्स नहीं थी। ऑडिट ट्रैल्स के अभाव के कारण डेटा में रोल बेस्ड मॉडिफिकेशन/परिवर्तन अथवा विलोपन की पहचान असंभव थी।

लेखापरीक्षा के अवलोकन को स्वीकार करते हुए, शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि परियोजना के द्वितीय चरण में डायल 100 प्रणाली के सिस्टम इंटीग्रेटर के माध्यम से डेटाबेस में ऑडिट ट्रैल्स सुनिश्चित किए जाएंगे।

परिशिष्ट-4.3

(संदर्भ: कंडिका क्र. 4.6, पृष्ठ क्र. 32)

एफ. आर. वी. के लॉगबुक एवं माइलोमीटर की रीडिंग को दर्शाने वाला विवरण पत्रक

स. क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्यां	एफ.आर.वी. क्रमांक	एफ.आर.वी.के माइलोमीटर के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	एफ.आर.वी. के लॉग बुक के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	रीडिंग में अंतर (कि.मी. में)
1	भोपाल	19	भोपाल-06	164870	164822	48
			भोपाल-12	168777	168612	165
			भोपाल-37	182249	182275	-26
			भोपाल-48	182634	182739	-105
			भोपाल-03	144325	144350	-25
			भोपाल-09	133200	133199	1
			भोपाल-25	162061	162061	0
			भोपाल-23	166839	166850	-11
			भोपाल-15	161523	161523	0
			भोपाल-18	176789	176789	0
			भोपाल-17	197636	197639	-3
			भोपाल-13	162774	162787	-13
			भोपाल-19	236509	236509	0
			भोपाल-29	173225	173225	0
			भोपाल-30	203900	203900	0
			भोपाल-32	218712	218712	0
			भोपाल-26	181684	181687	-3
			भोपाल-42	226105	226105	0
			भोपाल-05	163493	163493	0
2	धार	6	धार-12	191671	191671	0
			धार-11	204470	204470	0
			धार-03	240021	240021	0
			धार-01	236043	236043	0
			धार-08	212959	212959	0
			धार-09	281828	281828	0
3	ग्वालियर	17	ग्वालियर-22	131156	131156	0
			ग्वालियर-20	125835	125835	0



स. क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्यां	एफ.आर.वी. क्रमांक	एफ.आर.वी.के माइलोमीटर के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	एफ.आर.वी. के लॉग बुक के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	रीडिंग में अंतर (कि.मी. में)
			ग्वालियर-09	115815	115815	0
			ग्वालियर-04	133953	133953	0
			ग्वालियर-25	178200	178200	0
			ग्वालियर-26	149076	149076	0
			ग्वालियर-08	202154	202154	0
			ग्वालियर-3	80969	80969	0
			ग्वालियर-16	207692	207692	0
			ग्वालियर-12	201480	201480	0
			ग्वालियर-32	128635	128588	47
			ग्वालियर-33	105379	105380	-1
			ग्वालियर-37	152527	152510	17
			ग्वालियर-23	133884	133884	0
			ग्वालियर-10	137645	137645	0
			ग्वालियर-15	158750	158750	0
			ग्वालियर-21	127302	127299	3
4	इन्दौर	19	इन्दौर-17	137550	137506	44
			इन्दौर-21	114303	114300	3
			इन्दौर-22	143090	143087	3
			इन्दौर-25	160658	160650	8
			इन्दौर-41	164762	164762	0
			इन्दौर-46	198293	198281	12
			इन्दौर-47	211620	211710	-90
			इन्दौर-49	147281	147280	1
			इन्दौर-04	137821	137821	0
			इन्दौर-05	120285	120285	0
			इन्दौर-11	148692	148719	-27
			इन्दौर-24	140722	140720	2
			इन्दौर-45	207179	207179	0
			इन्दौर-23	155235	155234	1
			इन्दौर-38	181077	181078	-1

स. क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्यां	एफ.आर.वी. क्रमांक	एफ.आर.वी.के माइलोमीटर के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	एफ.आर.वी. के लॉग बुक के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	रीडिंग में अंतर (कि.मी. में)
			इन्दौर-33	183892	183892	0
			इन्दौर-14	145533	158562	-13029
			इन्दौर-18	150524	150523	1
			इन्दौर-37	227497	227497	0
5.	जबलपुर	19	जबलपुर-17	80034	80030	4
			जबलपुर-27	90172	90170	2
			जबलपुर-.28	105223	105215	8
			जबलपुर-29	151386	151390	-4
			जबलपुर-30	120664	120660	4
			जबलपुर-36	172288	172267	21
			जबलपुर-38	265938	266035	-97
			जबलपुर-13	217741	217724	17
			जबलपुर-25	180481	180486	-5
			जबलपुर-10	84903	84885	18
			जबलपुर-09	271292	271315	-23
			जबलपुर-14	151255	151199	56
			जबलपुर-27	92918	92900	18
			जबलपुर-43	214887	214911	-24
			जबलपुर-06	115686	116165	-479
			जबलपुर-22	90983	90985	-2
			जबलपुर-24	217540	217521	19
			जबलपुर-15	203954	203951	3
			जबलपुर-44	204563	204558	5
6	मुरैना	9	मुरैना-05	191994	191990	4
			मुरैना-10	162866	162866	0
			मुरैना-19	166634	166634	0
			मुरैना-13	155971	155971	0
			मुरैना-15	130474	130475	-1
			मुरैना-03	164511	164515	-4
			मुरैना-24	168400	168400	0

स. क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्यां	एफ.आर.वी. क्रमांक	एफ.आर.वी.के माइलोमीटर के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	एफ.आर.वी. के लॉग बुक के अनुसार रीडिंग (कि.मी. में)	रीडिंग में अंतर (कि.मी. में)
			मुरैना-08	185536	185470	66
			मुरैना-01	208963	208963	0
7	नरसिंहपुर	7	नरसिंहपुर-12	212889	212889	0
			नरसिंहपुर-14	206588	206589	-1
			नरसिंहपुर-15	212760	212739	21
			नरसिंहपुर-06	202378	202352	26
			नरसिंहपुर-07	163142	163140	2
			नरसिंहपुर-13	209624	209617	7
			नरसिंहपुर-16	196757	196730	27
8	विदिशा	7	विदिशा-4	235270	235268	2
			विदिशा-12	186680	186680	0
			विदिशा-13	186352	186346	6
			विदिशा-6	284320	284295	25
			विदिशा-9	223457	223457	0
			विदिशा-14	168296	168296	0
			विदिशा-19	225863	225861	2
	<b>योग</b>	<b>103</b>				

परिशिष्ट-5.1

(संदर्भ: कंडिका क्र. 5.3, पृष्ठ क्र. 37)

नेट व्यूअर उपयोगकर्ताओं द्वारा उपलब्ध लॉग-इन दिवस के विरुद्ध लॉग-इन काउंट को दर्शाने वाला विवरण पत्रक

जिले का नाम	माह	माह में दिवस	एस.पी.			ए.एस.पी.			सी.एस.पी./एस.डी.ओ.पी.			पी.एस.			उपयोगकर्ताओं के कुल आई.डी.	माह में उपलब्ध कुल लॉग-इन दिवस	कुल लॉग-इन काउंट
			आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट			
भोपाल	मार्च-16	31	2	62	13	4	124	84	13	403	125	40	1240	636	59	1829	858
	दिसंबर-16	31	2	62	19	4	124	118	13	403	165	40	1240	941	59	1829	1243
	मार्च-18	31	2	62	0	4	124	17	13	403	30	40	1240	0	59	1829	47
	जनवरी-19	31	2	62	12	4	124	33	13	403	74	40	1240	116	59	1829	235
	जनवरी-20	31	2	62	0	4	124	0	13	403	46	40	1240	1256	59	1829	1302
विदिशा	मार्च-16	31	1	31	20	1	31	0	5	155	41	21	651	23	28	868	84
	दिसंबर-16	31	1	31	14	1	31	0	5	155	31	21	651	4	28	868	49
	मार्च-18	31	1	31	6	1	31	0	5	155	28	21	651	41	28	868	75
	जनवरी-19	31	1	31	5	1	31	0	5	155	10	21	651	795	28	868	810
	जनवरी-20	31	1	31	0	1	31	0	5	155	15	21	651	1313	28	868	1328
नरसिंहपुर	मार्च-16	31	1	31	3	1	31	1	4	124	3	13	403	20	19	589	27
	दिसंबर-16	31	1	31	0	1	31	0	4	124	0	13	403	1	19	589	1
	मार्च-18	31	1	31	26	1	31	21	4	124	3	13	403	20	19	589	70

जिले का नाम	माह	माह में दिवस	एस.पी.			ए.एस.पी.			सी.एस.पी. / एस.डी.ओ.पी.			पी.एस.			उपयोग कर्ताओं के कुल आई.डी.	माह में उपलब्ध कुल लॉग-इन दिवस	कुल लॉग-इन काउंट
			आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट			
	जनवरी-19	31	1	31	0	1	31	0	4	124	0	13	403	33	19	589	33
	जनवरी-20	31	1	31	0	1	31	0	4	124	5	13	403	11	19	589	16
जबलपुर	मार्च-16	31	1	31	0	4	124	23	12	372	0	36	1116	0	53	1643	23
	दिसंबर-16	31	1	31	0	4	124	37	12	372	39	36	1116	9	53	1643	85
	मार्च-18	31	1	31	0	4	124	25	12	372	23	36	1116	42	53	1643	90
	जनवरी-19	31	1	31	0	4	124	17	12	372	1	36	1116	0	53	1643	18
	जनवरी-20	31	1	31	0	4	124	23	12	372	18	36	1116	0	53	1643	41
मुरैना	मार्च-16	31	1	31	13	1	31	0	7	217	0	25	775	82	34	1054	95
	दिसंबर-16	31	1	31	1	1	31	2	7	217	11	25	775	119	34	1054	133
	मार्च-18	31	1	31	0	1	31	15	7	217	5	25	775	0	34	1054	20
	जनवरी-19	31	1	31	0	1	31	13	7	217	0	25	775	0	34	1054	13
	जनवरी-20	31	1	31	0	1	31	0	7	217	1	25	775	6	34	1054	7
ग्वालियर	मार्च-16	31	1	31	0	3	93	0	10	310	3	38	1178	3	52	1612	6
	दिसंबर-16	31	1	31	1	3	93	1	10	310	14	38	1178	15	52	1612	31
	मार्च-18	31	1	31	0	3	93	2	10	310	14	38	1178	72	52	1612	88
	जनवरी-19	31	1	31	0	3	93	20	10	310	11	38	1178	95	52	1612	126

जिले का नाम	माह	माह में दिवस	एस.पी.			ए.एस.पी.			सी.एस.पी. / एस.डी.ओ.पी.			पी.एस.			उपयोग कर्ताओं के कुल आई.डी.	माह में उपलब्ध कुल लॉग-इन दिवस	कुल लॉग-इन काउंट
			आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट	आई.डी. की संख्या	उपलब्ध लॉग-इन दिवस	लॉग-इन काउंट			
	जनवरी-20	31	1	31	0	3	93	22	10	310	5	38	1178	347	52	1612	374
इंदौर	मार्च-16	31	2	62	0	6	186	0	15	465	0	45	1395	3	68	2108	3
	दिसंबर-16	31	2	62	0	6	186	0	15	465	26	45	1395	56	68	2108	82
	मार्च-18	31	2	62	0	6	186	17	15	465	64	45	1395	10	68	2108	91
	जनवरी-19	31	2	62	0	6	186	3	15	465	224	45	1395	46	68	2108	273
	जनवरी-20	31	2	62	3	6	186	4	15	465	80	45	1395	65	68	2108	152
धार	मार्च-16	31	1	31	0	2	62	2	7	217	2	23	713	2	33	1023	6
	दिसंबर-16	31	1	31	4	2	62	5	7	217	2	23	713	2	33	1023	13
	मार्च-18	31	1	31	0	2	62	58	7	217	22	23	713	20	33	1023	100
	जनवरी-19	31	1	31	0	2	62	49	7	217	7	23	713	14	33	1023	70
	जनवरी-20	31	1	31	0	2	62	76	7	217	6	23	713	9	33	1023	91
<b>योग</b>			<b>50</b>	<b>1550</b>	<b>140</b>	<b>110</b>	<b>3410</b>	<b>688</b>	<b>365</b>	<b>11315</b>	<b>1154</b>	<b>1205</b>	<b>37355</b>	<b>6227</b>	<b>1730</b>	<b>53630</b>	<b>8209</b>

# शब्दावली





## शब्दावली

संक्षिप्त	पूर्ण रूप
एसीएस	अपर मुख्य सचिव
एडीजीपी	अतिरिक्त पुलिस महानिदेशक
एआईजी	अतिरिक्त महानिरीक्षक
एके	अभिस्वीकृति
एआर	आगमन
एएसपी	अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक
एटीआर	की गयी कार्यवाई का प्रतिवेदन
बीओक्यू	मात्रात्मक विवरण
सीएडी	कम्प्यूटर एडेड डिस्पैच
सीएलआई	कॉलर लाइन आईडेंटिफिकेशन
सीपीसी	केंद्रीय क्रय समिति
सीआरपीसी	दण्ड प्रक्रिया संहिता
सीएसपी	नगर पुलिस अधीक्षक
डीए	डिस्पैच एसाइंड
डीईआरएस	डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली
डीजीपी	पुलिस महानिदेशक
डीपी	डिस्पैच
डीपीआर	विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन
डीएसपी	पुलिस उप अधीक्षक
ईएमएस	उद्यम प्रबंधन प्रणाली
ईआर	इन-रूटेड
एफआईआर	प्राथमिकी सूचना रिपोर्ट
एफआरवी	फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल
जीआइएस	भौगोलिक सूचना प्रणाली
जीओएमपी	मध्य प्रदेश शासन

संक्षिप्त	पूर्ण रूप
जीओपी	गजट ऑर्डर पुलिस
जीपीआरएस	जनरल पैकेट रेडियो सर्विस
जीपीएस	ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम
एचओडी	विभागाध्यक्ष
एचक्यूएस	मुख्यालय
आईसीटी	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी
आईडी	पहचान
आईटी	सूचना प्रौद्योगिकी
केएमएस	किलोमीटर
एलबीएस	लोकेशन बेस्ड सर्विस
एलडी	परिसमापन हर्जाना
एमएनआईटी	मौलाना आजाद राष्ट्रीय प्रौद्योगिकी संस्थान
एमडीटी	मोबाइल डेटा टर्मिनल
एमआईएस	प्रबंधन सूचना प्रणाली
एमपी	मध्य प्रदेश
एमपीएफसी	मध्य प्रदेश वित्तीय संहिता
एमपीपीएचआईडीसी	मध्य प्रदेश पुलिस आवास एवं आधारभूत संरचना विकास निगम
एमपीटीसी	मध्य प्रदेश कोषालय संहिता
एनआईटीटीटीआर	राष्ट्रीय तकनीकी शिक्षक प्रशिक्षण एवं अनुसंधान संस्थान
पीए	निष्पादन लेखापरीक्षा
पीए सिस्टम	सार्वजनिक घोषणा यंत्र
पीसीआर	पुलिस नियंत्रण कक्ष
पीएमसी	परियोजना प्रबंधन सलाहकार
पीएस	पुलिस स्टेशन
क्यूसीबीएस	गुणवत्ता एवं लागत आधारित चयन
क्यूआरटी	त्वरित प्रतिक्रिया दल

संक्षिप्त	पूर्ण रूप
आरएफपी	प्रस्ताव के लिए अनुरोध
आरटीओ	क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय
एससीआरबी	राज्य अपराध रिकार्ड ब्यूरो
एसडीओपी	अनुमंडलीय पुलिस अधिकारी
एसएचओ	स्टेशन हाउस ऑफिसर
एसआई	सिस्टम इंटीग्रेटर
एसआईएम	सब्सक्राइबर आइडेंटिटी मॉड्यूल
एसएलए	सेवा स्तर अनुरोध
एसएमएस	लघु संदेश सेवा
एसपी	पुलिस अधीक्षक
एसएसपी	वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक
टीईसी	तकनीकी मूल्यांकन समिति
जेडएसपी	क्षेत्रीय पुलिस अधीक्षक







© भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक  
[www.cag.gov.in](http://www.cag.gov.in)



**DIAL  
100**



<https://cag.gov.in/ag1/madhya-pradesh/hi>