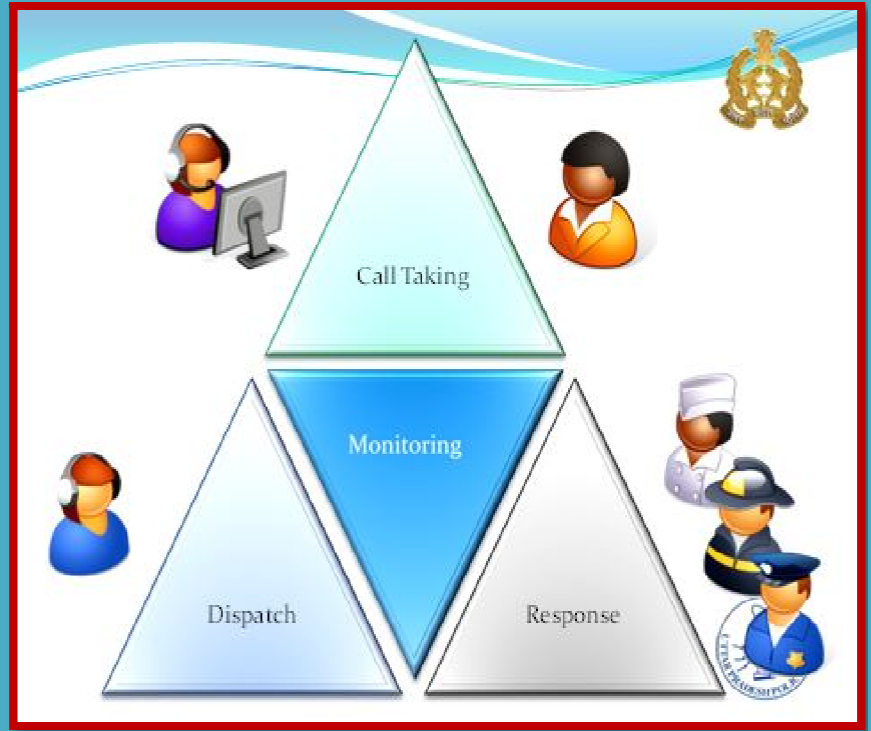


2015

# माडर्न कन्ट्रोल रूम(कैड) कॉल टेकर प्रशिक्षण मैनुअल



उ०प्र० पुलिस रेडियो प्रशिक्षण केन्द्र,  
महानगर-लखनऊ ।



# मॉडर्न कन्ट्रोल रूम(कैड) कॉल टेकर प्रशिक्षण मैनुअल



उ०प्र० पुलिस रेडियो मुख्यालय  
महानगर, लखनऊ।

पर्यवेक्षण, डिज़ाइन एवं सम्पादन  
सत्य प्रकाश सिंह,

उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार), एम०सी०आर० / प्रशिक्षण

सहयोग

वी० के० वर्मा

रेडियो निरीक्षक, प्रशिक्षण

राजीव कुमार वर्मा

रेडियो उपनिरीक्षक, प्रशिक्षण

मॉडर्न कन्ट्रोल रूम (कैड) कॉल टेकर प्रशिक्षण मैनुअल



**वीरेन्द्र कुमार**  
अपर पुलिस महानिदेशक,  
दूरसंचार  
उत्तर प्रदेश।



उ0प्र0 पुलिस दूरसंचार मुख्यालय,  
महानगर, लखनऊ।

दिनांक: सितम्बर 29, 2015

**सन्देश**

“मॉडर्न पुलिस कन्ट्रोल रूम” योजना उ0प्र0 सरकार की शीर्ष प्राथमिकताओं में है। सरकार द्वारा पीड़ित को त्वरित पुलिस सहायता पहुँचाने की दृष्टि से जनपद लखनऊ, कानपुर नगर, गाजियाबाद एवं इलाहाबाद में “मॉडर्न पुलिस कन्ट्रोल रूम” स्थापित कराये गये हैं।

“कॉल टेकर” पुलिस सहायता के लिये कॉल करने वाले पीड़ित की परेशानी को समझकर त्वरित पुलिस सहायता पहुँचाने में महत्वपूर्ण कड़ी है। अतः जनमानस में “पुलिस मित्र” की छवि स्थापित करने में “कॉल टेकर” की भूमिका महत्वपूर्ण है।

उ0प्र0 पुलिस रेडियो प्रशिक्षण केन्द्र में “कॉल टेकर” के प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किये जाते हैं। यहाँ प्रशिक्षित किये गये 399 कार्मिकों द्वारा उक्त 04 “मॉडर्न पुलिस कन्ट्रोल रूम” तथा अन्य पुलिस कन्ट्रोल रूम में कार्य को गुणवत्तापूर्वक निष्पादित किया जा रहा है। लखनऊ में स्थापित “मॉडर्न पुलिस कन्ट्रोल रूम” की कार्य प्रणाली की प्रशंसा देश/विदेश के प्रतिनिधियों द्वारा की गयी है। इन सफलताओं के पीछे निःसंदेह पुलिस रेडियो प्रशिक्षण केन्द्र का भी विशिष्ट योगदान है।

यह अत्यन्त हर्ष का विषय है कि श्री सत्य प्रकाश सिंह, उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार) एम0सी0आर0 द्वारा “कॉल टेकर्स” के प्रशिक्षण हेतु मैनुअल तैयार किया गया है। आशा है कि यह प्रयास “कॉल टेकर्स” को उनके व्यक्तिगत जीवन के साथ साथ व्यावसायिक कार्यपद्धति में सहयोगी होगा।

इस मैनुअल को तैयार करने में श्री सत्य प्रकाश सिंह, उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार) एम0सी0आर0, श्री वी0के0 वर्मा, रेडियो निरीक्षक, प्रशिक्षण एवं श्री राजीव वर्मा, रेडियो उपनिरीक्षक, प्रशिक्षण का विशेष योगदान रहा है जिसके लिये यह बधाई के पात्र हैं।

  
29/9/15  
(वीरेन्द्र कुमार)

## अनुक्रमणिका

क्र०	विषय	पृ०स०
1	प्रस्तावना	5-5
2	कैड (कम्प्यूटर ऐडेड डिस्पैच) एवं कैड कॉल टेकर प्रशिक्षण के मुख्य उद्देश्य	6-7
3	तनाव	8-9
4	प्रेरणा	10-11
5	व्यक्तित्व	12-17
6	स्व-उत्प्रेरण	18-20
7	समानुभूति एवं सहानुभूति	21-22
8	दल एवं संयुक्त कार्य	23-23
9	कॉल सेन्टर, कन्ट्रोल रूम, उपभोक्ता सेवा	24-26
10	संचार साधन : एक परिचय	27-28
11	कॉल, कॉल के प्रकार, कॉल्स का वर्गीकरण	29-31
12	कॉल टेकर एवं कॉल टेकर के कार्य <ul style="list-style-type: none"> <li>● कॉल टेकर के कर्तव्य</li> <li>● कॉल टेकर की 7 मुख्य आदतें</li> <li>● कॉल के बुनियादी शिष्टाचार</li> <li>● कॉल प्राप्त करने हेतु अनिवार्य 7 डब्ल्यू</li> <li>● समानान्तर प्रेषण</li> <li>● कॉल प्राप्त करने हेतु निर्देशिका</li> <li>● विभिन्न परिदृश्यों हेतु स्क्रिप्ट</li> </ul>	32-46
13	मानक कार्य प्रणाली	47-53
14	अपराध: मौलिक घटक एवं प्रकार	54-56
15	प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफ.आई.आर.)	57-62
16	अग्नि	63-67
17	संचार प्रणालियाँ : महत्व, प्रकार, माध्यम, पूर्ववर्ती, वर्तमान एवं भविष्य के संचार साधन	68-89
18	अपने शहर की भौगोलिक स्थिति एवं संस्कृति को जानना	90-92
19	वाणी का सही प्रयोग एवं शुद्ध उच्चारण	93-96

1.

## प्रस्तावना

वर्तमान युग तकनीकी का युग है। संचार एवं कम्प्यूटर के क्षेत्र में नित नयी प्रणालियों का पदार्पण होता रहता है। अपराधी इन प्रणालियों की सहायता से नयी रीति से अपराध कारित करते हैं। द्रुत गति के आवागमन के साधन भी उपलब्ध हैं जिनकी सहायता से अपराधी अपराध कारित कर एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँच जाते हैं परिणामस्वरूप पुलिस को अपराधों का पर्दाफाश करने में कठिनाई होती है। यह भी सत्य है कि वर्तमान पुलिस प्रक्रिया में पारदर्शिता एवं जवाबदेही का अभाव है। परिणामस्वरूप पीड़ित व्यक्ति की प्रथम सूचना रिपोर्ट बहुधा न तो प्राप्त की जाती है और न ही उस पर तत्काल कोई कार्यवाही की जाती है।

अतः पुलिस कार्यवाही को त्वरित एवं समयबद्ध बनाने के लिये उ0प्र0 शासन द्वारा आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्षों की स्थापना करायी जा रही है। वर्तमान में कानपुर नगर, लखनऊ, इलाहाबाद एवं गाज़ियाबाद में अत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष सफलतापूर्वक कार्य कर रहे हैं।

उक्त तथ्यों से यह स्पष्ट है कि जन सामान्य को त्वरित पुलिस सहायता उपलब्ध कराने हेतु शासन एवं पुलिस संगठन अपने-अपने स्तर पर प्रयत्नशील हैं।

आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष में समस्त प्रणालियों का नियंत्रण कम्प्यूटर के माध्यम से किया जाता है इसलिए इन्हें तकनीकी रूप से “कैड कन्ट्रोल रूम” अर्थात् “कम्प्यूटर ऐडेड डिस्पैच कन्ट्रोल रूम” भी कहा जाता है।

“कैड कन्ट्रोल रूम” से जनता का सम्पर्क कॉल टेकर के माध्यम से होता है। इसलिए कॉलटेकर का कार्य अत्यंत महत्वपूर्ण है। कॉल टेकर को कॉल को शिष्ट तरीके से सुनना, पीड़ित व्यक्ति से समानुभूति रखना, संतुलित एवं आवश्यक प्रतिउत्तर देना तथा पीड़ित को त्वरित आवश्यक सहायता उपलब्ध कराना परम आवश्यक है।

पीड़ित को सहायता पहुँचाने के साथ-साथ आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष प्रणाली की कार्यकुशलता में निरन्तर वृद्धि, कार्मिकों के कृत कार्यों की गुणवत्ता पर नियंत्रण एवं सुधार भी आवश्यक है। आगामी पृष्ठों में “कैड कन्ट्रोल रूम” से सम्बन्धित तकनीकी घटक एवं कार्मिकों से सम्बन्धित विषयों को स्पष्ट करने का प्रयास किया गया है।

## 2. कैड (कम्प्यूटर एडेड डिस्पैच) एवं कैड कॉल टेकर प्रशिक्षण के मुख्य उद्देश्य

### कैड

वर्तमान परिवेश में पीड़ित व्यक्ति पुलिस से सहायता प्राप्त करने में अत्यंत कठिनाई का अनुभव करता है। वर्तमान प्रक्रिया में पारदर्शिता एवं जवाबदेही का अभाव है। परिणामस्वरूप पीड़ित व्यक्ति की प्रथम सूचना रिपोर्ट बहुधा न तो प्राप्त की जाती है और न ही उस पर तत्काल कोई कार्यवाही की जाती है।

अतः एक ऐसी प्रणाली की आवश्यकता महसूस की गयी जिसके माध्यम से पुलिसजन की जवाबदेही तय की जा सके साथ ही पीड़ित को त्वरित सहायता पहुँचायी जा सके। यह कार्य “कैड प्रणाली” के माध्यम से किया जा सकता है।

“कैड प्रणाली” पुलिस से सहायता प्राप्त करने सम्बन्धी नवीनतम प्रणाली है। इस प्रणाली में एक इण्टरनेट प्रोटोकॉल क्लाउड के माध्यम से टेलीफोन, मोबाइल, डब्ल्यू.एल.एल., ई-मेल, एस.एस.एस., सी.सी.टी.वी., अलार्म, जी.पी.एस. को जोड़ा गया है।

“कैड प्रणाली” आपात प्रणाली के रूप में विकसित की गयी है। प्रणाली 24 घण्टे कार्यशील रहती है। सामान्यजन कभी भी टेलीफोन, मोबाइल, डब्ल्यू.एल.एल., ई-मेल, एस.एस.एस. के माध्यम से कन्ट्रोल रूम को अपनी व्यथा से अवगत कराकर पुलिस सहायता माँग सकता है। कन्ट्रोल रूम आपरेटर अपने सामने लगे कम्प्यूटर स्क्रीन पर सभी गतिविधियों को सुन व देख सकता है। कॉलर की बात सुनना, विवरण टाइप/क्लिक करना, गश्ती दल को घटना स्थल हेतु रवाना करना, कार्यवाही के उपरान्त फीडबैक रिपोर्ट इत्यादि गतिविधियाँ कम्प्यूटर पर देखी/सुनी/रिकॉर्ड की जाती हैं। क्षण प्रतिक्षण की सभी कार्यवाही जी.पी.एस. प्रणाली के माध्यम से कन्ट्रोल रूम में बैठे सुपरवाइज़र द्वारा देखकर गश्ती दल को आवश्यक निर्देश भी दिये जा सकते हैं। “कैड प्रणाली” के माध्यम से आपात पुलिस स्कीम के साथ-साथ पूर्व निर्धारित पुलिस स्कीम भी प्रभावशाली रीति से लागू की जा सकती हैं तथा उनके अनुपालन की स्थिति का अनुश्रवण भी किया जा सकता है।

कैड प्रणाली में उपकरणों की भूमिका के साथ-साथ कार्य करने वाले कार्मिकों की भी अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका होती है। कैड प्रणाली के साथ कार्य करने वाले कार्मिकों को निम्न श्रेणियों में रखा जाता है—

1. कॉल टेकर : इनका कार्य कन्ट्रोल रूम में आने वाली कॉल्स को प्राप्त करना, कैड प्रणाली में आवश्यक सूचनाओं को दर्ज/फीड करना है।
2. डिस्पैचर : इनका कार्य कॉलर द्वारा माँगी गयी सहायता उपलब्ध कराना तथा पुलिस सहायता को शीघ्रातिशीघ्र कॉलर तक पहुँचाने का अनुश्रवण करना है।

3. सुपरवाइजर : इनके कार्यों में कन्ट्रोल रुम में प्राप्त कॉल्स, उन पर की गयी कार्यवाही, कैड प्रणाली की कार्यकुशलता में वृद्धि के साथ-साथ कार्मिकों के कृत कार्यों की गुणवत्ता पर नियंत्रण एवं सुधार के कार्य सम्मिलित हैं।
4. तकनीकी प्रणाली के विशेषज्ञ एवं प्रबन्धक : इनके कार्यों में कम्प्यूटर, टेलीफोन, कैड प्रणाली, जी.पी.एस. प्रणाली, डिजीटल मानचित्र, साफ्टवेयर इत्यादि का रख-रखाव एवं अपग्रेडेशन के कार्य सम्मिलित हैं।
5. प्रशिक्षण विशेषज्ञ : इनके कार्यों में कैड प्रणाली के संचालन हेतु आवश्यक प्रशिक्षण कार्य संचालित किये जाने के कार्य सम्मिलित हैं।

### कैड कॉल टेकर प्रशिक्षण के मुख्य उद्देश्य

पुलिस नियंत्रण कक्ष में कार्यरत कॉलटेकर का कार्य अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। कॉलटेकर द्वारा कन्ट्रोल रुम में प्राप्त होने वाली कॉल को शिष्ट तरीके से सुनना, कॉलर से सूचनाएँ प्राप्त करना, आवश्यकतानुसार प्रतिउत्तर देना तथा पीड़ित व्यक्ति को सान्त्वना प्रदान करते हुए गश्ती दल, एम्बुलेन्स इत्यादि को पीड़ित की मदद हेतु शीघ्र रवाना करने हेतु कार्यवाही कराना है। कैड कॉल टेकर प्रशिक्षण के निम्न मुख्य उद्देश्य हैं—

1. कैड कॉलटेकर प्रशिक्षण कार्यक्रम की रुपरेखा इस प्रकार से तैयार की गयी है कि जनमानस में “पुलिस मित्र” की छवि विकसित की जा सके।
2. कॉल टेकर के अंदर धैर्यपूर्वक पीड़ित व्यक्ति की बात को सुनने की क्षमता विकसित करना तथा उससे घटना के सम्बन्ध में आवश्यक सूचनाएँ संकलित करने में पारंगत करना।
3. कॉल टेकर को अपनी भावनाओं पर नियंत्रण रखना, विभिन्न प्रकार के व्यक्तियों की कॉल्स को प्राप्त करने के गुर सिखाना है।
4. आधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष में प्रयोग किये जाने वाले उपकरणों/साफ्टवेयर की कार्यप्रणाली का ज्ञान भी कॉलटेकर प्रशिक्षणार्थियों को इस प्रशिक्षण कार्यक्रम के माध्यम से दिया जाता है।

3.

### तनाव (STRESS)

यह एक ऐसी स्थिति या अवस्था है जिसमें हम किसी भी कार्य को करने के लिये शारीरिक या मानसिक रूप से असहाय या असमर्थ महसूस करते हैं।



तनाव में शारीरिक, मानसिक एवं भावनात्मक तौर पर कार्य करने के लिए असमर्थता महसूस की जा सकती है। तनाव एक द्वन्द है जो मन एवं भावनाओं में गहरी दरार पैदा करता है। तनाव अन्य अनेक मनोविकारों का प्रवेश द्वार है। इससे मन अशान्त, भावना अस्थिर एवं शरीर अस्वस्थता का अनुभव होता है। तनाव की स्थिति में हमारी कार्यक्षमता प्रभावित होती है और हमारी शारीरिक व मानसिक विकास यात्रा में व्यवधान आता है।

तनाव निम्न तीन प्रकार का होता है:

1. **शारीरिक तनाव** यह वो तनाव है जिसमें शरीर की थकान के कारण कार्य करने की ऊर्जा नहीं रहती।
2. **मानसिक तनाव** यह तनाव मनुष्य की नकारात्मक सोच के कारण उत्पन्न होता है जिसके कारण व्यक्ति अपने काम पर ध्यान नहीं दे पाता है।
3. **भावनात्मक तनाव** यह किसी ऐसी भावनात्मक स्थिति के कारण उत्पन्न होता है जिसकी वजह से व्यक्ति कार्य पर ध्यान नहीं दे पाता है।

तनाव उत्पन्न होने के कारण:

1. **परिस्थिति** मनुष्य के आसपास की परिस्थितियाँ तनाव की मुख्य कारक होती हैं।
2. **शारीरिक स्थिति** मनुष्य की शारीरिक स्थिति भी तनाव का कारण हो सकती है।
3. **मानसिक स्थिति** मानसिक स्थिति अस्थिर होने पर भी तनाव हो सकता है।
4. **भावनात्मक स्थिति** मनुष्य की अनियंत्रित भावनाएँ भी तनाव का कारण होती हैं।



5. समस्या

विभिन्न प्रकार की समस्याएँ भिन्न-भिन्न व्यक्तियों में भिन्न-भिन्न प्रकार का तनाव पैदा कर सकती हैं।

तनाव दूर करने के उपाय:

1. सकारात्मक दृष्टिकोण— कार्य प्रारम्भ करने से पूर्व विचार आते हैं। विचारों पर मंथन कर सही दिशा में उत्साहपूर्वक कार्य प्रारम्भ करने को ही सकारात्मक दृष्टिकोण कहा जाता है। अच्छे विचारों को सदैव ग्रहण करना तथा बुरे विचारों को सर्वथा परित्याग करना चाहिये। संदेह तथा निराशा रूपी विचार लक्ष्य प्राप्ति के विरुद्ध हैं। इसलिए सदैव उत्साहपूर्वक सफलता की कामना करना चाहिये। साहस, विश्वास तथा आशा सकारात्मक दृष्टिकोण के परिचायक हैं।
2. किसी प्रकार का नशा न करें।
3. यथासम्भव एक समय में एक काम करें और मन लगाकर करें।
4. विश्राम पर ध्यान दें और आवश्यक नींद लें।
5. संतुलित एवं पौष्टिक भोजन ग्रहण करें।
6. कटु अतीत से केवल सबक लें उसे अपने पर हावी न होने दें।
7. दूसरों की बातों को ध्यान से सुनें व सबक लें।
8. कार्य सम्पादन रुचिपूर्वक करें व पूर्ण कर उसका आनन्द उठायें।
9. बड़े काम में छोटी-छोटी कमियों अथवा हानियों पर ध्यान न दें।
10. क्रोध को त्यागें और क्षमाशील बनें।
11. मानवता को चोट पहुँचा कर धनार्जन न करें।
12. कार्य की प्राथमिकताएं तय करें।
13. कम से कम उधार दें, कम से कम उधार लें।
14. जीवन साथी आपसी समझ उत्पन्न करें।
15. यदि हो सके तो कुछ समय मौन रह कर प्रार्थना करें।
16. कुछ समय योगासन के लिए दें।

4.

## प्रेरणा (MOTIVATION)



हमारे अन्दर की ऐसी भावना, जो हमारे मनोबल को बढ़ाती है तथा हमारे लक्ष्य की प्राप्ति के लिये हमें प्रेरित करती है, प्रेरणा कहलाती है।



प्रेरणा के स्रोत : प्रेरणा दो प्रकार से प्राप्त होती हैं:

1. बाह्य प्रेरणा (Motivation by others)
2. स्व-प्रेरणा (Self-motivation)



किसी भी कर्मचारी के काम का निष्पादन उसकी योग्यता व प्रेरणा के मध्य पारस्परिक क्रिया द्वारा निर्धारण कर परिभाषित किया जा सकता है।

योग्यता यह निर्धारित करती है कि वह क्या कर सकता है तथा प्रेरणा के द्वारा यह निर्धारित होता है कि वह क्या करेगा।

$$\text{Performance} = \text{Ability} \times \text{Motivation}$$

## मौलिक अवधारणाएँ

- प्रेरणा किसी के व्यक्तिगत और स्थिति के मध्य पारस्परिक क्रिया का परिणाम है। व्यक्ति जो प्रेरित होते हैं वे कार्य सम्पन्न करने के लिए अधिक प्रयास उनकी अपेक्षा करते हैं, जो प्रेरित नहीं होते हैं।
- प्रेरणा स्वेच्छा से कुछ करने को इंगित करती है। यह व्यक्तिगत आवश्यकता की पूर्ति करने की योग्यता की क्रिया से अनुबन्धित है।

## प्रेरणा के प्रकार

- मूलभूत प्रेरणा
- सामान्य प्रेरणा
- अप्रत्यक्ष प्रेरणा

**मूलभूत प्रेरणा:** मूलभूत प्रेरणा निम्नलिखित से अभिभूत है—

- भूख
- प्यास
- कपड़ा
- सोना
- मातृ-सुलभ

**सामान्य प्रेरणा:** यह प्रेरणा निम्नलिखित से अभिभूत है—

- वह प्रेरणा जो मूलभूत या अप्रत्यक्ष की श्रेणी में न हो।
- मूलभूत प्रेरणा तनाव या उत्तेजना को कम करता है जबकि सामान्य प्रेरणा व्यक्तिगत की आवश्यकता को बढ़ाने के लिए उत्प्रेरित करता है।
- इसे उत्प्रेरण परक प्रेरणा भी कहा जाता है जो प्यार, दुलार और आकर्षण को इंगित करता है।

**अप्रत्यक्ष प्रेरणा:** यह प्रेरणा निम्नलिखित से अभिभूत होती है—

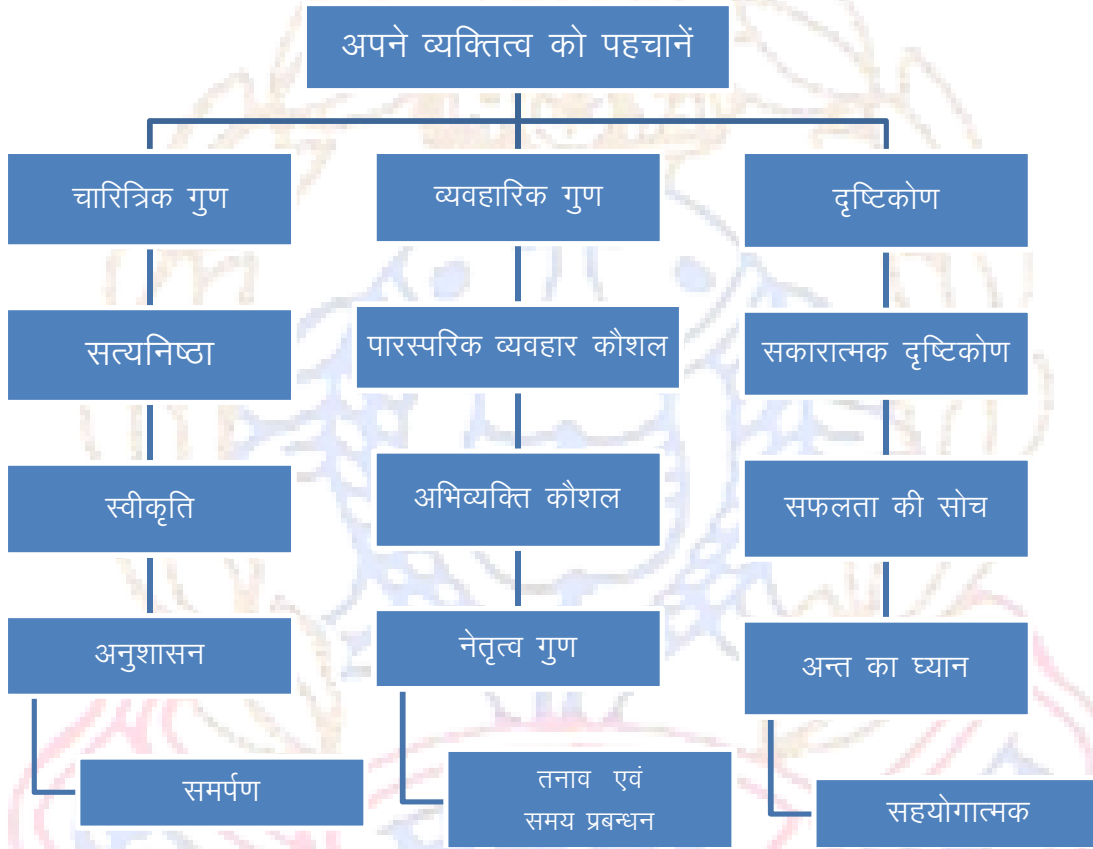
- सीखने की कला
- जिज्ञासा
- व्यवहार-कौशल

5.

## व्यक्तित्व (Personality)

व्यक्ति समाज में अपने व्यक्तित्व के कारण पहचाना जाता है। व्यक्तित्व व्यक्ति विशेष की केवल बाह्य सुन्दरता को प्रदर्शित नहीं करता अपितु व्यक्ति के समग्र गुणों यथा चरित्र, व्यवहारिक शैली, जीवन के प्रति दृष्टिकोण का प्रतिबिम्ब होता है।

व्यक्ति की आपसी व्यवहार शैली, यथा विचारों की अभिव्यक्ति का कौशल, पारस्परिक सम्बन्ध, जीवन के प्रति दृष्टिकोण तथा नीति शास्त्र, को उन्नत करने को व्यक्तित्व विकास कहते हैं।



सामान्यतः निम्न 09 प्रकार के व्यक्तित्व पाये जाते हैं—

1. प्रवीणतावादी व्यक्तित्व
2. सहायतावादी व्यक्तित्व
3. प्रणयवादी व्यक्तित्व
4. विजेतावादी व्यक्तित्व
5. दृढ़तावादी व्यक्तित्व
6. प्रश्नवादी व्यक्तित्व
7. साहसिक व्यक्तित्व

8. प्रेक्षक व्यक्तित्व
9. शान्ति स्थापक व्यक्तित्व

प्रवीणतावादी व्यक्तित्व	इस व्यक्तित्व के स्वामी थार्थवादी, विवेकपूर्ण एवं सिद्धांतवादी होते हैं।	श्री नारायण मूर्ति, इन्फोसिस
सहायतावादी व्यक्तित्व	इस व्यक्तित्व के स्वामी गर्मजोश, चिंतित, पालक, एवं अन्य की जरूरतों के प्रति संवेदनशील होते हैं।	मदर टेरेसा
प्रणयवादी व्यक्तित्व	यह संवेदनशील भावनाओं वाले, गर्मजोश एवं ज्ञानबोधक होते हैं।	श्री सचिन तेन्दुलकर
विजेतावादी व्यक्तित्व	यह ऊर्जावान, आशावादी, स्वयं आश्वस्त एवं लक्ष्यात्मक होते हैं।	श्री एम0एफ0 हुसेन
दृढ़तावादी व्यक्तित्व	यह सीधे, आत्मबली, स्व-विश्वस्त, एवं सहायक होते हैं।	श्री अर्मत्य सेन
प्रश्नवादी व्यक्तित्व	यह जिम्मेदार एवं भरोसेमन्द होते हैं।	श्री शबाना आजमी
साहसिक व्यक्तित्व	यह जोशील, जिंदादिल एवं आशावादी होते हैं। यह दुनिया को कुछ देना चाहते हैं।	श्री विजय माल्या
प्रेक्षक व्यक्तित्व	यह ज्ञान के भूखे, आत्मकेन्द्रित, उत्सुक, विश्लेषात्मक एवं गहनदृष्टि वाले होते हैं।	श्री टी0एन0 सेशन
शान्ति स्थापक व्यक्तित्व	यह व्यक्ति ग्रहणशील, अच्छे स्वभाव वाले एवं सहायक होते हैं। यह दुनिया एवं आस-पास के लोगों से मेल-मिलाप करते हैं।	श्री अटल बिहारी बाजपेयी

### व्यक्तित्व निम्न हेतु सहयोगी हो सकता है-

- व्यापारिक शिष्टाचार जैसे विजिटिंग कार्ड का आदान-प्रदान प्रथम मुलाकात पर अभिवादन, सम्मान देना इत्यादि सीखना।
- आवाज़ का उतार-चढ़ाव, अभिव्यक्ति, फोन वार्ता में शिष्टाचार, साफ-सफाई, समय प्रबन्धन, सकारात्मक सोच इत्यादि।
- आपसी दोस्ताना एवं सम्प्रेक्षक वातावरण तैयार करना।
- स्व की महत्ता एवं आत्मविश्वास जागृत करना।

## व्यक्तित्व परीक्षा

### व्यक्तित्व परीक्षा द्वारा निम्न को पहचाना जा सकता है—

1. व्यक्तिगत आदर्श।
2. किसी विशेष परिस्थिति में भावनात्मक प्रतिक्रिया।
3. मनोभाव एवं व्यवहारिक विशेषताएं।
4. किसी संकट से उबरने की परिपक्वता।
5. दैनिक तनाव में स्वयं को सहज रखने की योग्यता।
6. आत्मविश्वास, व्यक्तिगत आंकाक्षा, भावनात्मक नियंत्रण, सामाजिकता इत्यादि।

### शारीरिक भाषा—

शारीरिक भाषा शब्दों से अधिक प्रभावशाली होती है। शारीरिक भाषा के संकेत वह सभी सच व्यक्त करने की सामर्थ्य रखते हैं जिन्हें व्यक्ति छिपाना चाहता है।

### निम्न शारीरिक स्थितियों से बचना चाहिए—

1. हाथ या पैर की क्रास स्थिति।
2. सीने के सामने पेपर या पुस्तक लेना।
3. झुकी हुई स्थिति।
4. कुर्सी की सीट के अग्रभाग पर बैठना।
5. हाथों को ऐंठना।
6. पैर की थपथपाहट।
7. पैर को घुमाना।
8. अँगुलियों को बजाना।
9. नाखून चबाना।
10. आभूषण या बालों के साथ खेलना।
11. बात करते समय मुँह को ढँकना।
12. कुर्सी पर आगे पीछे होना।
13. खुरचना।
14. खखारना।
15. टाई को बार बार ठीक करना।
16. घड़ी या कफैलिंग के साथ खेलना।
17. जेब में हाथ डालना।

### आक्रामक मुद्राएँ—

1. सीने के सामने हाथ क्रास स्थिति में रखना।
2. घूरना।
3. इशारा करना।
4. मुट्ठी भींचना।
5. किसी के ऊपर झुकना।

### अशिष्ट व्यवहार—

1. जब कोई आपसे बात कर रहा हो तो कार्य करना।
2. मुँह से हवा छोड़ना।
3. आवाज करना।
4. मूर्खतापूर्ण हँसना।
5. खुसपुसाना।
6. अँगुली चटकाना।
7. स्वयं को सँवारना।
8. अधिक समीप खड़े होना।
9. गोष्ठी समाप्त होने के पूर्व कागज/फाईल समेटना।
10. जोर से या घीमें से हाथ मिलाना।
11. गोष्ठी में जमहाई लेना।
12. बार-बार घडी देखना।
13. आँखें मिचमिचाना।
14. अँगूठी, घडी, कुण्डल या चैन से खेलना।
15. पेन से खेलना।
16. पेन क्लिप से खेलना।
17. जेब में सिक्कों को हिलाना।
18. नाखून काटना।
19. बालों में उँगली घुमाना।
20. धूम्रपान।

### नेतृत्व गुण

1. साहस
2. स्व-नियंत्रण
3. न्यायप्रिय एवं निष्पक्ष
4. निश्चित योजना

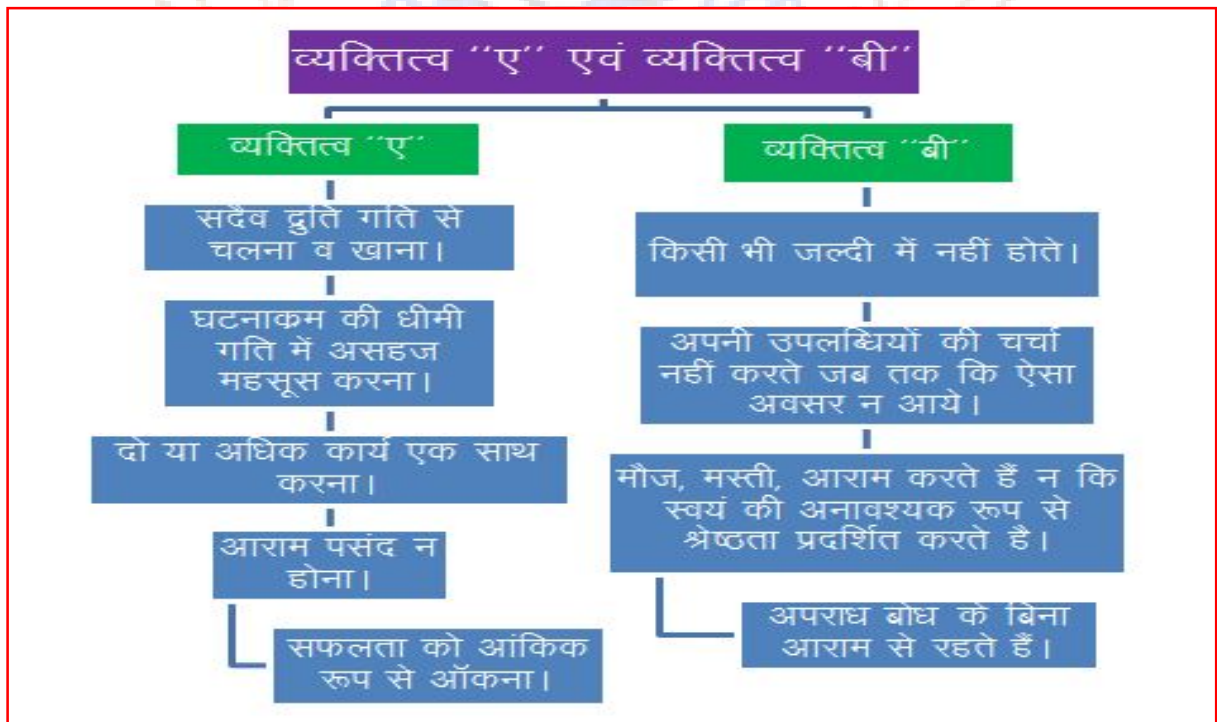
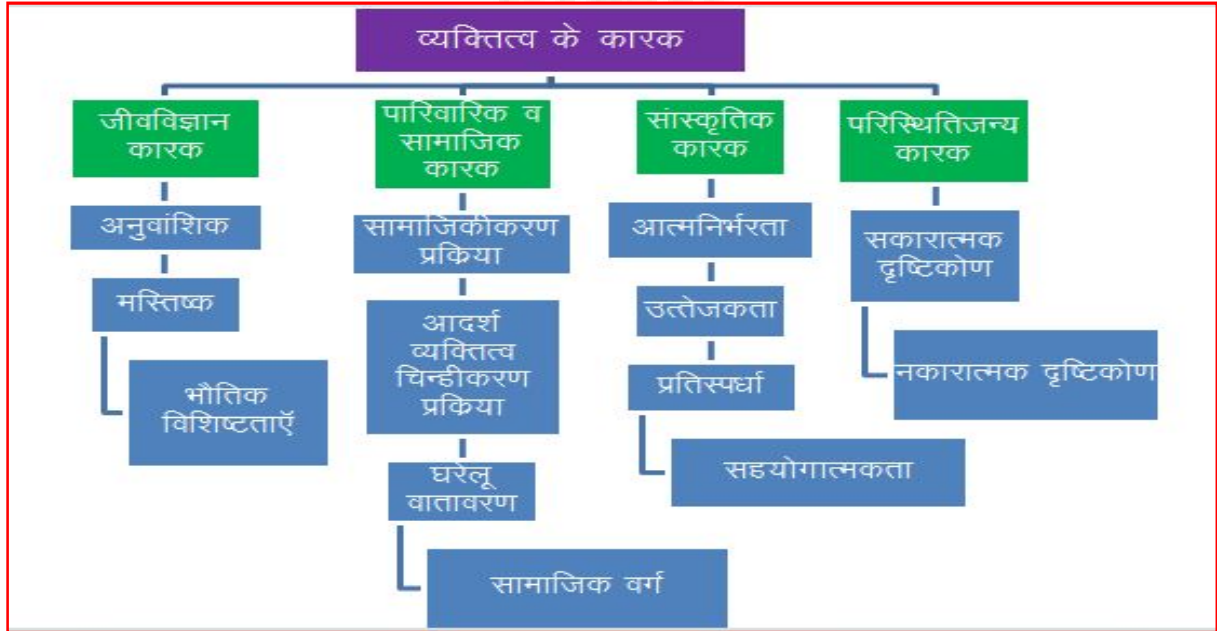
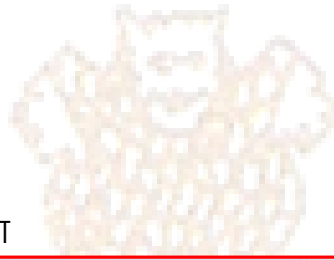
5. कार्य करने की क्षमता
6. मिलनसार व्यक्तित्व
7. सहानुभूति व समझदारी
8. बारीकियों का ज्ञान
9. जिम्मेदारी स्वीकार करने की इच्छा
10. सहयोग भावना

### व्यक्तिगत गुण

1. सटीकता
2. अनुकूलनीयता
3. विचारशील
4. कार्य की अधिकता से निपटना
5. सचेत
6. वचनबद्ध
7. योग्य
8. सहयोगी
9. नम्र
10. निर्णयात्मक
11. समर्पित
12. ऊर्जावान
13. व्यवस्थित
14. गम्भीर
15. क्रमिक
16. सकारात्मक
17. बहिर्मुखी
18. लचीला
19. दोस्ताना
20. व्यवहार कुशल
21. अच्छा वक्ता
22. विनोदप्रिय
23. समय पर कार्य करने वाला
24. परिश्रमी
25. अनुमान करने वाला
26. जीवन्त
27. तार्किक



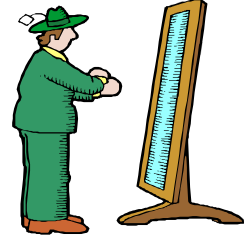
28. स्वतन्त्र कार्य करने की दक्षता
29. वफादार
30. स्वयं पर विश्वास
31. स्वप्रेरित
32. संवेदनशील
33. गंभीर
34. विचारवान
35. सचेत
36. अन्य के साथ सहजता



6.

## स्व-उत्प्रेरण (Self esteem)

स्व-उत्प्रेरण से तात्पर्य यह है कि हम स्वयं को कैसे देखते हैं और अपने बारे में किस दृष्टिकोण से सोचते हैं।



**स्व-उत्प्रेरण कैसे निर्मित होता है ?**

किसी व्यक्ति का स्व-उत्प्रेरण उसके विगत जीवन के अनुभव एवं अन्य व्यक्तियों से उसके पारस्परिक सम्बन्धों से निर्मित होता है। जब भी व्यक्ति किसी अन्य व्यक्ति से मिलता है तो स्वयं के अन्दर स्व-उत्प्रेरण का भाव किसी न किसी रूप में प्रभावी होता है।

**उच्च स्व-उत्प्रेरण के प्रभाव**

उच्च स्व-उत्प्रेरण वाले व्यक्तियों की निम्न विशेषताएँ होती हैं—

- वे नये व्यक्तियों से मिलना पसन्द करते हैं।
- वे इस बात की चिन्ता नहीं करते कि दूसरे उनके बारे में क्या सोचते हैं।
- वे स्वयं की भावनाओं को व्यक्त करने का साहस रखते हैं।
- वे अपने जीवन को नये-नये अनुभवों से समृद्ध करते रहते हैं।
- उनका सामीप्य सभी को अच्छा लगता है।
- उनके विचार रुचिपूर्ण होते हैं क्योंकि अन्य लोग उन्हें एवं उनके विचारों को सुनना चाहते हैं।
- ऐसे व्यक्ति सकारात्मक अवसरों का तुरन्त लाभ लेते हैं।
- उच्च स्व-उत्प्रेरण वाले व्यक्तियों का नजरिया रहता है कि “मैं जो सोचता हूँ कर सकता हूँ।”

**निम्न स्व-उत्प्रेरण के प्रभाव**

निम्न स्व-उत्प्रेरण वाले व्यक्तियों की निम्न विशिष्टताएँ होती हैं—

- वे स्वयं पर विश्वास नहीं करते।
- वे कार्य प्रारम्भ करने से पहले ही विफलता के बारे में सोचने लगते हैं।
- वे अपनी गलतियों के लिए स्वयं को माफ नहीं कर पाते परिणामस्वरूप वे जीवन भर खामियाजा भुगतते हैं।

- वे विश्वास करते हैं कि वे कभी भी अच्छे नहीं बन सकते जैसा कि वे चाहते हैं या अन्य व्यक्तियों जैसे।
- वे अपनी सृजनात्मकता प्रदर्शित करने से भयभीत रहते हैं कि कहीं उन्हें उपहास का पात्र न बनना पड़े।
- वे अपने जीवन से असन्तुष्ट रहते हैं।
- वे अपने जीवन का अधिकाँश भाग अकेले व्यतीत करते हैं।
- वे शिकायत व आलोचना करते हैं।
- वे सभी कार्यों की चिन्ता करते हैं परन्तु कुछ नहीं करते।

निम्न स्व-उत्प्रेरण वाले व्यक्तियों का नजरिया रहता है कि "मैं यह नहीं कर सकता।" निम्न स्व-उत्प्रेरण को उच्च स्व-उत्प्रेरण में बदलने हेतु निम्न 12 मुख्य बिन्दुओं को व्यवहार में लाना चाहिये—

- स्वयं को विगत गलतियों के लिए क्षमा करें।
- अपने सकारात्मक गुणों पर ध्यान दें।
- सफल व्यक्तियों का अनुसरण करें।
- आत्मावलोकन करें।
- सभी से अच्छा बर्ताव प्रदर्शित करें।
- पर्याप्त विश्राम लें।
- अपनी स्वयं की कार्य पद्धति विकसित करें।
- अपनी प्रतिभा निखारें।
- शारीरिक रूप से स्वस्थ बनें।
- नये विषय सीखें।
- व्यक्तिगत सम्बन्धों को सुधारें।
- अच्छी पोशाक पहनें।

### पुर्नविलोकन

- स्व-उत्प्रेरण जीवन के प्रत्येक अनुभव से प्राप्त होता है।
- आपका अपने प्रति नजरिया जीवन में किये जाने वाले प्रत्येक कार्य को प्रभावित करता है।
- उच्च स्व-उत्प्रेरण स्वयं के बारे में अच्छा अनुभव कराता है।
- निम्न स्व-उत्प्रेरण स्वयं के बारे में दृष्टिकोण को नष्ट कर देता है।

- स्व-उत्प्रेरण में उन्नति/अभिवृद्धि की जा सकती है।

### अन्तिम विचार

- आप एक अनुपम व्यक्ति हैं। आप जैसा इंसान इस संसार में अन्य कोई नहीं है। यह आपको स्वतः विशिष्ट बनाता है।
- जीवन बहुत छोटा है। इसलिए ऐसे कार्य करें कि हमारा जीवन भी ऐतिहासिक एवं प्रेरणादायक बने।



7.

## समानुभूति एवं सहानुभूति(Empathy & Sympathy)

Sympathy



Empathy



**Empathy** - हमारे अंदर की एक ऐसी भावना जिसमें हम एक दूसरे व्यक्ति की पीड़ा या परेशानी को समझ पाते हैं और महसूस कर पाते हैं। उसकी जगह पर खुद को रखकर उसके लिए खेद या दुख व्यक्त करते हैं यानि उसके प्रति सहानुभूति प्रकट करते हैं इसमें हम पीड़ित को सुझाव या समाधान दे पाते हैं ताकि वह अपनी परेशानी से बाहर निकल सके।

**Sympathy** - एक ऐसी भावना जिसमें हम किसी व्यक्ति के दुख या पीड़ा को अपना समझ लेते हैं ओर उसी के तरह व्यवहार करते हैं इसमें हम सहानुभूति का भाव रखते हैं और उस पीड़ित के साथ उसकी पीड़ा में सम्मिलित हो जाते हैं।

**समानुभूति कौशल-**

समानुभूति संवाद के युग में एक महत्वपूर्ण कौशल है जो कस्टमर या कॉलर के साथ प्रभावी सम्बन्ध बनाने व विश्वास निर्माण करता है। कॉलर की शिकायत के प्रभावी निस्तारण व कॉलर का विश्वास जीतने के साथ-साथ समानुभूति योग्यता होना भी आवश्यक है।

**समानुभूति कौशल के लिए आवश्यक -**

- कॉलर के साथ संवाद स्पष्ट, निरपेक्ष व संक्षिप्त होना चाहिए।
- कॉलर के साथ संवाद के लिए पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए।
- कॉलर से संवाद के दौरान कॉल सेन्टर के कॉल टेकर का तालमेल कॉलर से स्थापित करने के लिए वाक्यांशों, प्रश्न आदि के बारे में पता होना चाहिए।
- विशिष्ट समानुभूति सवालों के द्वारा कॉलर से आवश्यक जानकारी इकट्ठा करनी चाहिए।

## समानुभूति एवं सहानुभूति में अन्तर

### समानुभूति

### सहानुभूति

## Empathy

Feeling the same emotions as the other person.

## Sympathy

Feeling sorrow or concern for the other person.

1—दूसरे व्यक्ति के चरित्र और अनुभवों के साथ उसके अहंकार की मानसिक पहचान।

2—किसी व्यक्ति के पीड़ा को इस प्रकार समझना जिससे आप पहले गुजर चुके हो।

3—समानुभूति = समझना + क्रिया = समाधान

Empathy = Understanding + Action = Solutions

4—पीड़ित की समस्या का समाधान समझकर व उस पर उचित कार्यवाही करके करना।

1—दूसरे व्यक्ति के विचारों, दया की भावना, हमदर्दी व उसके लिए अफसोस तथा भावनाओं को साझा करना।

2—किसी व्यक्ति के पीड़ा के लिए आपको बुरा लगना।

3—सहानुभूति = अनुभूति + समझौता = क्षमायाचना

Sympathy = Feeling + Agreement = Apology

4—किसी पीड़ित की समस्या का समाधान उसकी अनुभूति तथा उसकी समस्या से समझौता करते हुए उससे माफी माँगकर करने का प्रयास करना जब कि ऐसा करना गलत है।

8.

## दल एवं संयुक्त कार्य (TEAM & TEAM WORK)

### टीम

प्रशिक्षित, काबिल एवम् योग्य लोगों का समूह जो मिलजुलकर तालमेल के साथ कार्य करते हैं और एक ही उद्देश्य व लक्ष्य की प्राप्ति करते हैं ऐसे समूह को हम टीम कहते हैं।



एक दल किसी साझा उद्देश्य की पूर्ति के लिए जुड़े लोगो का एक समूह है। किसी टीम के गठन में समूह का होना जरूरी नहीं है। कोई टीम सामान्य रूप से पूरक कौशल के सदस्यों की होती है जो प्रत्येक सदस्य को उसकी ताकत को अधिकतम करने और उसकी कमजोरियों को कम करने का प्रयास करती है तथा एक समन्वित प्रयास के माध्यम से तालमेल उत्पन्न करती है।

### टीम वर्क



टीम वर्क का आशय कई सहयोगियों, जिसके प्रत्येक सदस्य के द्वारा पूर्ण कुशलता से कार्य किया जाता है।

### लाभ –

- **समस्याओं का हल**— एक एकल मस्तिष्क अलग-अलग विचार प्रस्तुत नहीं कर सकता है इस लिए टीम वर्क में विभिन्न सदस्यों के द्वारा किसी समस्या का बेहतर समाधान सुनिश्चित किया जा सकता है।
- **स्वस्थ प्रतियोगिता** – टीम के सदस्यों के मध्य स्वस्थ प्रतिस्पर्धा प्रत्येक सदस्यों को प्रेरित करना और टीम वर्क को उत्कृष्टता प्रदान करने में सहायक होती है।
- **रिश्तों का विकास** – टीम के सदस्यों के मध्य पूर्णरूपेण तालमेल से काम करने के कारण मजबूत रिश्तों का विकास, आपस में अच्छी तरह परिचित होने के कारण होता है तथा यह आपसी अनावश्यक संघर्ष से बचाने में भी मददगार साबित हो सकता है।

9.

## कॉल सेन्टर, कन्ट्रोल रूम, उपभोक्ता सेवा

### कॉल सेन्टर (CALL CENTER)

एक ऐसी जगह जहाँ प्रशिक्षित एवम् योग्य लोगों का समूह जो कॉल ग्रहण करने हैं तथा कॉल सुनते हैं, उस स्थान को कॉल सेन्टर कहते हैं।

एक ऐसी जगह जहाँ योग्य प्रशिक्षित लोगों द्वारा एक ही समय पर कई कॉल्स ग्रहण एवं अग्रेषित की जाती हैं उसे हम कॉल सेन्टर कहते हैं।

इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं की संख्या बढ़ाना एवम् उनकी समस्याओं का निराकरण करना जिससे वे अपनी कम्पनी के मुनाफे में अपना योगदान दे सकें।



### कन्ट्रोल रूम (CONTROL ROOM)

एक ऐसी जगह जहाँ काबिल, योग्य एवम् प्रशिक्षित लोगों द्वारा एक ही समय पर आपातकालीन सेवाओं हेतु कई कॉल्स ग्रहण एवं अग्रेषित की जाती हैं, इस व्यवस्था में कॉल करने वाले को कॉलर और कॉल ग्रहण करने वाले को कॉलटेकर कहा जाता है।

इनका उद्देश्य पीड़ित की समस्या को समझकर उसको उचित समाधान एवम् सुझाव देना है।

कॉलटेकर का कार्य जनहित के लिए किया गया कार्य है।



### उपभोक्ता सेवा (CUSTOMER SERVICE)

उपभोक्ता सेवा कम्पनियों द्वारा अपने उत्पाद को बढ़ाने एवम् अपने ग्राहकों की समस्याओं के समाधान, संतुष्टि एवम् सुझाव प्रदान करने हेतु जो सेवा प्रदान की जाती है उसे हम उपभोक्ता सेवा कहते हैं।





उपभोक्ता सेवा से अभिप्राय उपभोक्ता को प्रदान की जा रही सेवा से उसकी संतुष्टि होना है। किसी भी व्यवसायिक गतिविधि में उपभोक्ता की संतुष्टि सर्वोपरि है।

उपभोक्ता सेवा के सम्बन्ध में निम्न गतिविधियों को जानना महत्वपूर्ण हैं—

1. उपभोक्ता सेवा की महत्ता
2. उपभोक्ता सेवा के माध्यम
3. उपभोक्ता सेवा के प्रकार

### उपभोक्ता सेवा की महत्ता

उपभोक्ता सेवा सम्बन्धी व्यवसाय, चाहे संगठन लाभ से जुड़े हों अथवा सेवा से सम्बन्धित हों, संगठन सरकारी, अर्द्धसरकारी अथवा प्रायवेट जो भी हों, सभी संगठनों में उपभोक्ता की सेवा एवं संतुष्टि ही सर्वोपरि मानी जाती है। अर्थात् उपभोक्ता की संतुष्टि सर्वोपरि है न कि संगठन का लाभ। दूसरे शब्दों में सेवा प्रदाता का ध्येय सामाजिक सेवा का होता है न कि केवल लाभ अर्जित करना। उदाहरण के तौर पर स्कूल, स्काउट, सामाजिक सेवा संगठन, पुलिस, बैंक, एयर लाइन, टूर ऑपरेटर, होटल, कैंटरिंग सेवायें, शहर परिवहन, रेल परिवहन इत्यादि में सेवा सर्वोपरि है न कि लाभ।

### उपभोक्ता सेवा से सम्बन्धित मुख्य बिन्दु

1. उपभोक्ता का सेवा की गुणवत्ता से अभिप्राय मात्र वस्तु/सामग्री से सम्बन्धित सेवा से न होकर, सेवा किस रूप में प्रदान की गयी है, से होता है।
2. सेवारत कर्मचारी को व्यक्तिगत विकास के साथ-साथ व्यवसायिक विकास को भी तरज़ीह देना चाहिये।
3. ऐसे व्यवहार किये जायें जिससे उपभोक्ता से दोस्ताना सम्बन्ध बनें।
4. गुणवत्तापरक प्रयासों में निरन्तर सुधार होना चाहिये।

उपभोक्ता सेवा के लिये सकारात्मक परिवेश तैयार करने हेतु निम्न गुणों का होना आवश्यक है—

1. कार्य पूर्ण मनोयोग से किया जाय।
2. कार्य सम्पादन के दौरान उपभोक्ता का आदर किया जाय।
3. सेवा द्रुत गति से उपलब्ध करायी जाय।
4. सेवा गुणवत्ता से परिपूर्ण होनी चाहिये।
5. सेवा हेतु नयी पद्धतियों का विकास एवं उनका प्रयोग होना चाहिये।
6. सेवा भरोसेमन्द होनी चाहिये।

### उपभोक्ता सेवा निम्न रूप में की जा सकती है-

1. सहायता सेवा- उदा० नयी शिकायतों का पंजीकरण, फॉर्म भरने में सहायता इत्यादि
2. बाजार व्यवसाय से सम्बन्धित सेवा - उदाहरण ई-मेल सेवा इत्यादि
3. विक्रय कार्य से सम्बन्धित सेवा
4. तकनीकी सहायता सेवा
5. उपभोक्ता विश्लेषण सेवा - उदा० शिकायत एवं मरम्मत कार्यों का विश्लेषण इत्यादि।

### उपभोक्ता सेवा के माध्यम-

1. व्यक्तिगत सेवा - उदा० कॉल सेन्टर
2. दूरभाष सेवा
3. ई-मेल सेवा
4. एस०एम०एस० सेवा - उदा० बैंक, रेलवे, बीमा कम्पनियों इत्यादि
5. अलार्म सेवा - उदा० दूरभाष विभाग
6. वार्ता
7. सम्पर्क करने हेतु मुफ्त सेवा (टॉल फ्री नम्बर)
8. उपभोक्ता सेवा के प्रकार-

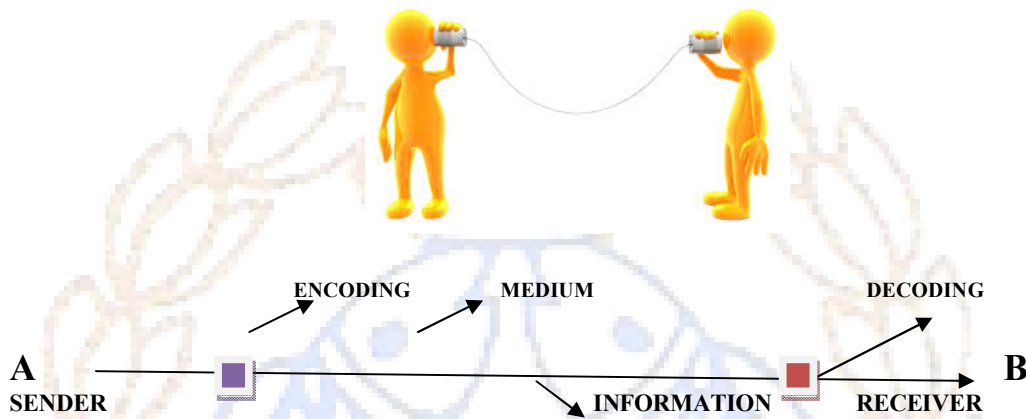
1. उच्च सम्पर्क उपभोक्ता सेवा	High touch customer service	मँहगे स्टोर, वायु यात्रा, होटल, मँहगे उपकरणों की मरम्मत, विश्वविद्यालय, पुलिस कार की धुलाई, लॉन केयर
2. न्यून सम्पर्क उपभोक्ता सेवा	Lowtouch customer service	खराब आचरण वाले कार्मिक
3. खराब सम्पर्क उपभोक्ता सेवा	Bad touch customer service	कैड प्रणाली
4. पारदर्शी उपभोक्ता सेवा	Transparent customer service	
5. बोधात्मक किन्तु अनम्य उपभोक्ता सेवा	Understanding but inflexible customer service	
6. सूत्र रहित उपभोक्ता सेवा	Clueless customer service	प्रबन्ध किये गये कॉल सेन्टर उदा० बैंक, मोबाइल कम्पनी इत्यादि
7. बुरी उपभोक्ता सेवा	Evil customer service	

10.

## संचार साधन : एक परिचय (Introduction to communication)

### संचार

संचार सूचना के प्रेषण का माध्यम है। दुनिया में रहने वाले हर जीव को आस-पास दुनिया में रहने वाले दूसरे जीवों से लगातार जानकारी प्राप्त करने की आवश्यकता, अनुभव होती है। सफल संचार के लिये प्रेषक और रिसीवर में आम भाषा, तरीका और समझ होना आवश्यक है।



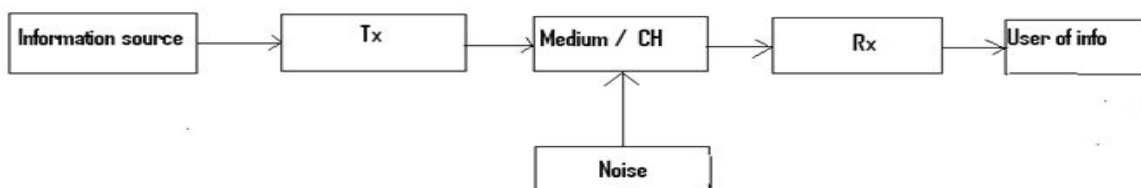
जब एक प्रेषक किसी भी सूचना को इनकोड करके किसी भी माध्यम के जरिये किसी ग्राही (रिसीवर) को भेजता है और उसी क्रम में जब ग्राही उस सूचना को डिकोड करता है उसे कम्यूनिकेशन कहते हैं। यह निम्न दो प्रकार से हो सकता है—

- Verbal communication
- Non-verbal communication

### संचार सिस्टम के बुनियादी घटक –

समस्त संचार सिस्टम निम्नलिखित तीन अनिवार्य रूप से घटकों से मिलकर बना होता है।

- Transmitter
- Transmission medium/ channels
- Receiver



## प्वाइन्ट टू प्वाइन्ट –

इस मोड ऑफ कम्प्यूनिकेशन में संचार लिंक एक सिंगिल ट्रान्समीटर और रिसेवर के मध्य होता है। उदाहरण– टेलीफोन नेटवर्क, दो यूज़र के मध्य संचार।

## ब्रॉडकास्ट –

इस मोड में एक सिंगिल ट्रान्समीटर से संचार करने के लिये बहुसंख्यक रिसेवर होते हैं। जैसे– रेडियो, टी0वी0 आदि ।

संचार प्रणाली के अन्य उदाहरण

- ई-मेल
- वायस मेल
- स्मार्ट फोन
- टेलीफोनी
- इन्टरनेट
- बुलेटिन हार्ड सिस्टम
- वीडियो कान्फ्रेन्सिंग
- वेव
- ग्लोबल पोजीशनिंग सिस्टम
- फैक्स
- इन्सटेन्ट मेसेजिंग

## Transmission Direction



## 11. कॉल, प्रकार एवं उनका वर्गीकरण(Types of calls & their classification)

### कॉल (Call)

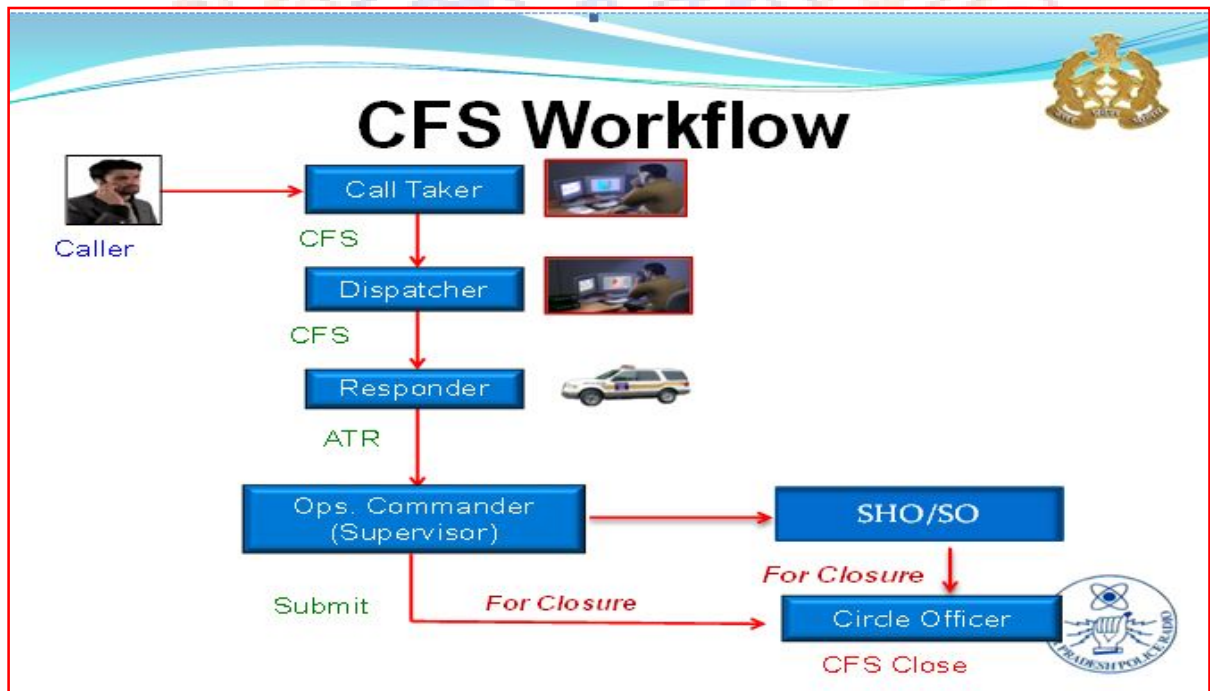
जब कोई पीड़ित व्यक्ति अपनी पीड़ा या समस्या सम्बन्धित मदद हेतु पुलिस विभाग से किसी भी माध्यम के जरिये सम्पर्क करता है तो इस प्रक्रिया को हम **कॉल** या **कॉल फॉर सर्विस** कहते हैं।



### सेवा के लिए काल- कॉल फॉर सर्विस

आमतौर पर सेवा के लिए कॉल किसी विशेष स्थिति की सहायता के लिए सार्वजनिक सुरक्षा पेशेवरों (पुलिस, फायर, आपातकालीन चिकित्सा सेवा आदि) की उपस्थिति की आवश्यकता को संदर्भित करता है। आमतौर पर जनता के द्वारा आपातकालीन टेलीफोन सेवा के माध्यम से (जैसे 9-1-1 अमेरिका में, 999 ब्रिटेन में, 000 आस्ट्रेलिया में व 112 यूरोप भर में) कॉल किए जाने पर डिस्पैचर के द्वारा रेडियो या अन्य दूरसंचार लिंक के माध्यम से सार्वजनिक सुरक्षा कार्मियों को कॉलर की सहायता हेतु प्रेषित की जाती है। आमतौर पर सेवा के लिए कॉल पुलिस, अग्निशमन विभाग और आपातकालीन चिकित्सा सेवाओं को संदर्भित करता है।

सामान्यतः सेवा के लिए कॉल का नामकरण "काम" का एक रूप है जो सामान्यतः न्यूयार्क सिटी पुलिस विभाग में उपयोग किया जाता है। सेवा के लिये काल का आशय एक "काम" को हल करने का कार्य सौंपे जाने से है।



## PSAP- PUBLIC SAFETY ANSWERING POINT

यह ऐसी जगह है जहाँ आम जनता के द्वारा आपातकालीन सेवा नम्बर के माध्यम से (जैसे 9-1-1 अमेरिका में, 999 ब्रिटेन में, 000 आस्ट्रेलिया में व 112 यूरोप भर में तथा भारत में 100 न0 ) सार्वजनिक सुरक्षा पेशेवरों (पुलिस, फायर, आपातकालीन चिकित्सा सेवा आदि) सहायता के लिए काल किए जाने पर कॉल रिसीव किया जाता है।

### नेक्सट जनेरेशन 9-1-1 ( Next Generation 9-1-1 or NG 911)

वर्तमान में आम जनता को 911 पर कॉल किए जाने की निम्न सुविधाएँ, उपलब्ध हैं—

1. आपातकालीन वायस कॉल ।
2. टेली टाइप कॉल (गूंगे व बहरो के द्वारा)
3. उपरोक्त कॉल के साथ उनकी ANI, ALI & Subscriber name का डाटा प्राप्ति की सुविधा है।

नेक्सट जनेरेशन 9-1-1 में आम जनता को 911 पर कॉल किए जाने पर निम्न सुविधाएँ, प्राप्त होनी सम्भावित हैं—

1. उपरोक्त कॉल के साथ-साथ वायस, टेक्सट, विडियो इमरजेन्सी कॉल इन्टरनेट आधारित नेटवर्क से किसी भी कम्प्यूनिकेशन डिवाइस से ।
2. PSAP पर्सनल सेफ्टी डिवाइस जैसे, एडवांस कोलिशन नोटीफिकेशन सिस्टम व विभिन्न प्रकार के सेन्सर से युक्त होगा।
3. विभिन्न PSAP आपस में इन्टर कनेक्ट होंगे व एक दूसरे को कॉल व डाटा सीधे ट्रांसफर करने में समर्थ होंगे।
4. PSAP वायरलेस डिवाइस पर क्षेत्र में इमरजेन्सी तथा हाइवे एलर्टस वायस ओर टेक्सट के जरिये जारी कर

### कॉल के प्रकार (TYPES OF CALL)

कन्ट्रोलरूम में निम्न प्रकार की कॉल्स आती हैं —

1. WRONGLY ROUTED CALL
2. DEPARTMENTAL CALL
3. OTHER DISRICT CALL
4. REPEATED CALL
5. BLANK CALL
6. CRANK CALL
7. DROP CALL
8. C.F.S. CALL

9. **कॉल्स का वर्गीकरण (CALL CLASSIFICATION)**

कन्ट्रोल रूम में आने वाली कॉल्स को निम्न चार श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है—

**E/P/R/O**

**E- Emergency**

**P- Priority**

**R- Routine**

**O-Other**

**Emergency Call**

एक ऐसी स्थिति जिसमें जानमाल को थोड़ी क्षति पहुँच चुकी हो और नुकसान लगातार हो रहा हो। ऐसी स्थिति में सहायता और ध्यान की अत्याधिक एवं अतिशीघ्र आवश्यकता होती है। इस स्थिति को आपातकालीन स्थिति कहते हैं।

**Priority Call**

पुलिस विभाग के लिए सेवा 100 पर एक ऐसी स्थिति जिसमें जानमाल को क्षति पहुँचने वाली हो या उसकी आशंका हो इस स्थिति को हम **Priority** कॉल कहते हैं।

**Routine Call**

पुलिस के लिए सेवा 100 पर मदद हेतु या जानकारी देने हेतु सूचनायें आती हैं जिसमें किसी की जानमाल का न तो खतरा है और न ही आशंका ऐसी कॉल को **Routine Call** कहते हैं।

**Other Call**

ऐसी कॉल्स जिसमें भौतिक तौर पर पुलिस की न तो मदद की जरूरत होती है और न ही ध्यान की यह काल जानकारी देने एवं लेने हेतु होती है। ऐसी काल को हम **Other Call** कहते हैं।

## 12. कॉल टेकर एवं कॉल टेकर के कार्य(Types of calls & their classification)

- कॉल टेकर के कर्तव्य
- कॉल टेकर की 7 मुख्य आदतें
- कॉल के बुनियादी शिष्टाचार
- कॉल प्राप्त करने हेतु अनिवार्य 7 डब्ल्यू
- समानान्तर प्रेषण
- कॉल प्राप्त करने हेतु निर्देशिका
- विभिन्न परिदृशों हेतु स्क्रिप्ट

### ROLE OF A CALL TAKER



#### 1- Receive a call with proper call opening

“नमस्कार – लखनऊ पुलिस सेवा 100”

#### 2- Call classification

“कॉलर की समस्या को सुन कर उसकी कॉल का वर्गीकरण करना”-(E/P/R/O)

#### C.F.S. Generation

**Active listening**

- “ध्यान पूर्वक कॉलर की बात को सुनेंगे”

**Address of the incidence**

- “घटना स्थल सही तरह से नोट करेंगे”

**Use of call taking guide**

- “कॉल टेकिंग गाइड का सही प्रयोग करेंगे”

**C.F.S. forwarding**

- “इन सारी सूचनाओं को एकत्र कर उसे डिस्पैचर को फॉरवर्ड करना”



## कॉल टेकर की 7 मुख्य आदतें

### **(7 CARDINAL HABITS OF A CALL TAKER)**

1. Call Opening "नमस्कार लखनऊ पुलिस सेवा 100"
2. Acknowledge The Caller/Use Of Empathy "कॉल पर कॉलर की परेशानी को समानुभूति भाव से जी का इस्तेमाल करते हुये समझेंगे"
3. Active Responsive/ Listening Without Interruption "कॉलर की सूचनाओं को कॉल के दौरान ध्यान से, बिना रोक टोक किये सुनेंगे"
4. Use Of Call Taking Guide "कॉल टेकिंग गाइड का कॉल पर उचित प्रयोग करेंगे"
5. Accuracy In Text Entry "जो सूचना कॉलर द्वारा दी गयी है उसे सही सही नोट करेंगे"
6. Cross Check The Informantion Collected "कॉलर द्वारा दी गयी सूचना, जो हमने नोट की है, उसका हम प्रति-परीक्षण करेंगे"
7. Closing The Call कॉल को निम्नानुसार बोलकर क्लोज करेंगे।  
" लखनऊ पुलिस सेवा 100 में कॉल करने के लिए धन्यवाद"  
" लखनऊ पुलिस पुलिस आपकी सेवा में सदैव तत्पर है"  
" लखनऊ पुलिस में सूचना देने के लिए आपको धन्यवाद"

## कॉल के बुनियादी शिष्टाचार

### **BASIC CALL ETIQUETTES**

1. Listen carefully with patience and empathy
2. Don't teach or preach the caller
3. Be polite
4. Be respectful
5. Be friendly
6. Be responsive and helpful
7. Be co-operative and sound



**कॉल प्राप्त करने हेतु अनिवार्य 7 डब्ल्यू**  
**7 W'S OF CALL TAKING**

**1. WHERE (कहाँ)**

- Where did this happen (घटना कहाँ हुई या हो रही है?)
- Where are you now (कॉलर कहाँ से कॉल कर रहा है?)
- Where is the Suspect (संदिग्ध कहाँ है?)
- Where is the Patient/Victim (घायल या विपत्ति-ग्रस्त कहाँ है?)
- Where can Police contact the informer (पुलिस सूचनाकर्ता से कहाँ संपर्क कर सकती है?)

**2. WOUNDED (घायल)**

- Who is wounded (कौन घायल है?)
- Who all are wounded (कितने लोग घायल है?)

**3. WHO (कौन)**

- Who is calling (कॉलर कौन है और उसका नाम क्या है?)
- Who is the Suspect (संदिग्ध कौन है और उसका नाम और पहचान ?)
- Who is Fighting (कौन लड़ रहा है—(लड़ाई/झगड़ा के लिए))
- Who else is involved (कौन कौन शामिल है?)
- Who is there with you (कॉलर के साथ और कौन है?)

**समानान्तर प्रेषण (PARALLEL DISPATCH)**

***....PARALLEL DISPATCH (IN CASE OF EMERGENCY ONLY).....***

**SCRIPT FOR PARALLEL DISPATCH**

“महोदय मैंने आपके द्वारा दी गयी सूचना पर उचित पुलिस टीम को रवाना कर दिया है। आप धैर्य बनाए रखें, घबरायें नहीं! कृपया मुझे इस घटना के सम्बन्ध में कुछ और जानकारी देने का कष्ट करें!”

**4. What (क्या)**

- What is happening (क्या हो रहा है?)
- What happened (क्या हुआ है?)
- What is the problem (क्या समस्या है?)
- What help do you need (आपको क्या मदद चाहिए?)

- What was stolen (in case of robbery (क्या चोरी हुआ है?) (चोरी की सूचना पर)
5. **When (कब)**
- घटना का समय या उसकी अवधि
6. **Why (क्यों)**
- घटना का कारण या कॉलर को किसी पर संदेह है?
7. **Weapons (हथियार)**
- अपराधकर्ताओं के पास कौन-कौन से हथियार है?

### **SCRIPT FOR VIP LOCATION/ ENQUIRY/MEDIA CALLS**

“महोदय मैं आपको यह जानकारी देने हेतु अधिकृत नहीं हूँ। कृपया आप इस सम्बन्ध में हमारे मीडिया सेल प्रभारी से "xxx - xxx -xxxx" नंबर पर सम्पर्क कर जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।”

### **विभिन्न प्रकार के कॉलर एवं उनसे सफल वार्ता के गुर**

कॉलर विभिन्न प्रकार के हो सकते हैं जिनका वर्गीकरण निम्नानुसार किया जा सकता है—

1. गुस्सैल कॉलर।
  2. गाली गलौज करने वाले कॉलर।
  3. अत्यधिक बात करने वाले कॉलर।
  4. तार्किक बात करने वाले कॉलर।
  5. भाषा को कठिनाई से समझने वाले कॉलर।
1. **गुस्सैल कॉलर को पहचानना—** गुस्सैल कॉलर की सामान्यतः निम्न विशेषताएँ होती हैं:
1. तेज स्वर में बात करने वाला।
  2. लम्बे विराम लेने वाला।
  3. आह/गहरी साँस भरने वाला।
  4. मॉग करने वाला।
  5. संक्षिप्त उत्तर देने वाला।
  6. स्वर की तीव्रता बढ़ा देने वाला।

### **गुस्सैल कॉलर गुस्सा क्यों होता है?**

1. वह किसी विशिष्ट समस्या की तरफ ध्यान आकर्षित करना चाहता है।

### समस्या के समाधान के उपाय—

1. एम्पैथी के साथ सुनकर प्रतिक्रिया दें।
2. शिकायत को विशिष्ट एवं विस्तृत रूप से पूछें।
3. समस्या के सार पर कॉलर से सहमति प्राप्त करें।
4. समस्या दूर करने के विकल्प प्रस्तुत करें।
5. कॉलर को सही विकल्प चुनने दें। जिस विकल्प पर सहमत हो उस पर कार्य करें।
6. जब सम्भव हो कुछ अधिक करें।

### क्या नहीं करना चाहिये—

1. कॉलर को टोके नहीं। उसे उसकी भावना व्यक्त करने दें।
  2. तार्किक बनना। यह कॉलर का गुस्सा और बढ़ायेगा।
  3. किसी अन्य को दोषी बताना।
  4. रक्षात्मक रहना।
2. गाली गलौज करने वाले कॉलर—गुस्सा गाली को और भड़काता है। अतः ऐसे कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. शान्त रहें।
2. यह मानें कि आप लक्ष्य नहीं हैं।
3. कॉलर को सचेत करें। मैं क्षमा चाहता हूँ का प्रयोग कर सकते हैं।
4. कॉल समाप्त होने पर तुरन्त सुपरवाइज़र को सूचित करें।

### क्या नहीं करना चाहिये—

1. निर्णयात्मक न बनें। मात्र तथ्यों पर ध्यान दें।
  2. जान बूझकर इत्तेफाक न समझें या सुपरवाइज़र की तरह कार्य न करें।
  3. झगड़ा प्रारम्भ न करें।
3. बातूनी कॉलर— बातूनी कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—
1. कॉलर के ध्यान आकर्षण हेतु उसका नाम लें और जब वह रुके, अपनी बात कहें।
  2. चुप रहें, यदि उक्त कार्य क्रमांक-1 न किया जा सके।
  3. वार्ता में प्रश्नों का हाँ या ना में उत्तर दें।
  4. कॉल समाप्त करते समय दृढ़ एवं मृदु रहें।

**क्या नहीं करना चाहिये—**

1. अपना ऊबना या निराशा प्रदर्शित न करें।
2. उन्हें सपाट उत्तर से या अशिष्टतापूर्वक कभी नहीं रोकें।
3. प्रभाव दिखा कर चुप करने का प्रयास कभी न करें।

**4. तार्किक कॉलर—** ऐसे कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. मृदु स्वर में वार्ता।
2. उलझें नहीं, अपना पक्ष सही ठहराने का प्रयास न करें।
3. कॉलर का मत पूछें।
4. हाँ या ना में उत्तर दें।
5. तटस्थ बने रहें।

**5. भाषा को कठिनाई से समझने वाले कॉलर—** ऐसे कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. हिन्दी या उपयुक्त भाषा का प्रयोग करें।
2. स्वर उच्च नहीं करना। धीमा बोलना।
3. आसान मुहावरों का प्रयोग।
4. अधिक नम्रता रखना।

**स्वर्णिम शब्द**

ना		हाँ	
1.	मैं नहीं जानता/जानती	1.	मुझे उत्तर खोजने दें।
2.	हम यह नहीं कर सकते	2.	यहाँ ऐसा क्या है, जो हम कर सकते हैं।
3.	इन्तजार करें।	3.	क्या आप कुछ क्षण इन्तजार करेंगे।
4.	आप कौन हैं?	4.	क्या मैं आपका नाम जान सकता/सकती हूँ।
5.	तू/तुम से प्रारम्भ होने वाक्य।	5.	मैं से प्रारम्भ होने वाले वाक्य।

**त्वरित गुर:** विभिन्न प्रकार के कॉलर एवं उनसे वार्ता के लिये निम्न गुर प्रयोग करने चाहिये—

1. केन्द्रीय विचार के साथ-साथ विशिष्ट तथ्य को पहचानने का प्रयास करें।
2. मुख्य बातों को नोट करें।
3. मस्तिष्क खुला रखें। प्रेरणा को समाप्त न होने दें।
4. कॉल प्राप्त करते समय ध्यान भंग से बचें।
5. जबानी के साथ-साथ वाणी के सन्देशों पर ध्यान दें।

6. कॉलर की व्याकुलता को स्वीकार करें व सम्बन्ध बनायें (आपसी विश्वास एवं आदर का सम्बन्ध)।
7. स्वीकृति जो अर्थपूर्ण हो प्रदर्शित करें, ओ0के0 पर्याप्त नहीं है।
8. लेकिन एवं तो भी कहने बचें, आपने जो कुछ कहा है यह उसके विपरीत होता है।
9. प्रश्न पूछते समय सदैव कृपया का प्रयोग करें।

### कॉल प्राप्त करने हेतु निर्देशिका **CALL TAKING GUIDE FOR CONTROL ROOM CALLTAKERS**

हमला / झगड़ा

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ क्या अपराध जारी है
- ❖ आरोपियों के पास क्या हथियार हैं
- ❖ आरोपियों की संख्या व समुदाय
- ❖ झगड़े का कारण
- ❖ हिन्दू-मुस्लिम होने पर संवेदनशील प्रकरण' कहा जायेगा

परामर्श:

- ❖ आप झगड़ा न करें
- ❖ मौके पर शान्ति बनाये रखें

हंगामा

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ क्या हुआ
- ❖ क्या हो रहा है
- ❖ व्यक्तियों की संख्या
- ❖ जो घटना में शामिल, उनका समुदाय व वर्ग
- ❖ अशांति का कारण जैसे- शराब, पार्टी, जनसमूह, अन्य

हत्या

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ शव मिलने का स्थान

- ❖ शव की हालत
- ❖ चोटों का प्रकार
- ❖ हत्या कब हुई
- ❖ संदिग्धों का सम्पूर्ण विवरण

अज्ञात शव

P

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ शव की हालत
- ❖ चोटों का प्रकार
- ❖ शव का विवरण जैसे पुरुष, महिला, उम्र, अन्य पहचान
- ❖ क्या पहचान संभव हो पा रही है
- ❖ मौके की वर्तमान स्थिति कैसी है

आत्महत्या/प्रयास

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ आत्महत्या करने वाले व्यक्ति का नाम व पता
- ❖ आत्महत्या करने का तरीका
- ❖ आत्महत्या करने वाले व्यक्ति की हालत
- ❖ कॉलर का नाम, पता व फोन नं तथा पीड़ित से सम्बन्ध

अपहरण

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ कब
- ❖ क्या हुआ
- ❖ क्या हो रहा है
- ❖ अपहृत कौन, हुलिया
- ❖ अपहरणकर्ता कौन, हुलिया
- ❖ वाहन का विवरण, जाने की दिशा
- ❖ कॉलर का नाम, पता व सम्पर्क नं

गुमशुदगी

P

- ❖ व्यक्ति की पहचान, विवरण
- ❖ कब और कहाँ से गायब हुआ
- ❖ व्यक्ति की मानसिक स्थिति
- ❖ कहाँ होने की संभावना है
- ❖ किसी पर शक

❖ शक का कारण

धमकी	P
------	---

- ❖ धमकी का प्रकार: फिरौती, उत्पीड़न, व्यापारिक, हत्या, अपहरण, बर्बरता, अन्य
- ❖ धमकी कब और कैसे दी गयी
- ❖ धमकी देने वाले का नाम व पता

परामर्श:

- ❖ यदि संभव है तो कॉल, वार्तालाप रिकॉर्ड कर लें
- ❖ आपकी शिकायत नोट कर ली गई है, किन्तु आपको थाने जा कर रिपोर्ट भी करानी होगी।

छेड़छाड़, अश्लीलता	E/P
--------------------	-----

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ क्या अपराध जारी है
- ❖ कितनी देर पहले
- ❖ क्या कॉलर पीड़ित है
- ❖ पीड़ित कहाँ है
- ❖ आरोपी का विवरण
- ❖ जाने की दिशा
- ❖ गतिविधि का वर्णन

कार्यवाही-

- ✓ कॉल महिला ऑपरेटर को दें

अश्लील फोन	E
------------	---

- ❖ पीड़ित का नाम, पता, फोन नं
- ❖ पीड़ित का स्थान
- ❖ आरोपी का नाम, पता, ज्ञात/ अज्ञात
- ❖ कॉलर आईडी

परामर्श-

- ❖ आप फोन करने वाले की कॉल रिकॉर्ड कर लें
- ❖ आपकी शिकायत नोट कर ली गई है, किन्तु आपको थाने जा कर रिपोर्ट भी करानी होगी।

घरेलू हिंसा	E/P
-------------	-----

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ हिंसा का प्रकार मारनाए पीटनाए जलाना
- ❖ अन्य घरेलू उत्पीड़न
- ❖ शामिल पक्षों का विवरण



बलात्कार

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ कॉलर, पीड़ित की लोकेशन
- ❖ घटना का समय
- ❖ पीड़िता क्या आरोपी को जानती है
- ❖ संदिग्ध का विवरण—
  1. संख्या
  2. हुलिया
  3. कपड़े
  4. वाहन

कार्यवाही—

- ✓ महिला ऑपरेटर को कॉल दें
- ✓ यदि संभव है तो पीड़िता से बात करें व साक्ष्य नष्ट न होने देने की सलाह दें

चोरी

E/P

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ क्या हुआ
- ❖ क्या घटना जारी है
- ❖ भवन में घुसने का स्थान
- ❖ चोरी की गयी सम्पत्ति (लेकिन जोर न दें)

कार्यवाही—

- ✓ फील्ड यूनिट
- ✓ डॉग स्क्वायड

लूट, भवन में

E/P

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ कितनी देर पहले
- ❖ संदिग्ध, हमलावरों के बारे में जानकारी—
  1. संख्या
  2. हथियार
  3. वाहन

परामर्श:

- ❖ यदि आप सुरक्षित हैं तो लाइन पर बने रहें।
- ❖ कॉलर से वार्तालाप करते रहें, और जानकारी लें

लूट सड़क पर

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ लुटी संपत्ति— नगदी, पर्स, वाहन
- ❖ कितनी देर पहले
- ❖ संदिग्धों का विवरण—
  1. वाहन
  2. वाहन के भागने की दिशा
  3. कपड़े
  4. संख्या व हुलिया
  5. हथियार

बैंक लूट

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ अपराधियों की संख्या, विवरण
- ❖ बैंक कर्मचारी व ग्राहक किस स्थिति में है —
  1. फायरिंग करना
  2. बन्धक बनाना
  3. चोटें

परामर्श—

- ❖ कॉलर/ पीड़ित यदि सुरक्षित स्थिति में है, तो लाइन पर बने रहने के लिए कहें। विवरण लेते रहें।

दुर्घटना

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ क्या कोई मृतक है
- ❖ दुर्घटनाग्रस्त वाहन, भागे हुए वाहन का विवरण
- ❖ क्या यातायात बाधित है
- ❖ कानून व्यवस्था से सम्बन्धित अन्य कोई बात

कार्यवाही—

- ✓ एम्बुलेस      ✓ फायर बिग्रेड      ✓ ट्रेन
- ✓ पीएसी      ✓ महिला पुलिस

वाहन चोरी

E/P

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ कितनी देर पहले
- ❖ वाहन का विवरण
- ❖ वाहन का प्रकार (मो.सा.,कार,बस)
  1. मॉडल, कम्पनी
  2. रंग
  3. नम्बर
  4. वाहन के प्रपत्र गाड़ी में हैं?
  5. पेट्रोल, डीजल की मात्रा
  6. वाहन पर अन्य पहचान चिन्ह

लावारिस वाहन

P

- ❖ वाहन के खड़े होने का स्थान
- ❖ वाहन का विवरण
- ❖ कब से वाहन खड़ा है
- ❖ क्या वाहन के आसपास कोई देखा
- ❖ वाहन में कोई संदिग्ध वस्तु है

शराब, ड्रग्स की बिक्री

E

- ❖ गतिविधि का स्थान
- ❖ क्या गतिविधि हैं
- ❖ इसमें कौन शामिल है
- ❖ क्या यह अभी हो रहा है
- ❖ यदि नहीं तो पकड़ने के लिए उपयुक्त समय

गोपनीयता का अनुरोध-

- ❖ क्या पुलिस कर्मी आपसे सम्पर्क कर सकते हैं ?

आग

E

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)
- ❖ घायल
- ❖ आग लगने का कारण
- ❖ घटना स्थल पर पानी की उपलब्धता
- ❖ घटना स्थल पर पहुँचने का रास्ता
- ❖ क्षति
- ❖ आग बुझाने का तरीका

धोखाधड़ी

P

- ❖ कहाँ (घटनास्थल)

- ❖ गतिविधि का विवरण
- ❖ आरोपी का नाम- पता
- ❖ अन्य विवरण

परामर्श-

- ❖ संभव हो तो धोखाधड़ी से सम्बन्धित क्रियाकलाप को रिकॉर्ड करें।
- ❖ आपकी शिकायत नोट कर ली गई है, किन्तु आपको थाने जा कर रिपोर्ट भी करानी होगी।

सिविल प्रकरण

P

- ❖ वर्तमान स्थिति क्या है
- ❖ समस्या क्या है
- ❖ इसमें कौन-कौन सी पार्टियाँ शामिल है
- ❖ अन्य किसी विभाग के अधिकारी की आवश्यकता है
- ❖ कानून व्यवस्था से सम्बन्धित अन्य कोई बात

परामर्श-

- ❖ कॉलर को मौके पर शान्ति बनाये रखने की सलाह दें

बम की आशंका

E

- ❖ स्थान जहाँ विस्फोटक हो सकता है
- ❖ संदिग्ध वस्तु का प्रकार

परामर्श-

- ❖ कॉलर को सलाह दें कि यह खतरनाक हो सकता है। उसे कोई छुए नहीं।
- ❖ भीड़ को काफी दूर करें।
- ❖ आसपास देखे कि और भी संदिग्ध वस्तु तो नहीं हैं।

विभिन्न परिदृश्यों हेतु स्क्रिप्ट

**(FEW SCRIPTS ON DIFFERENT SCENARIOS)**

घटना – सड़क पर लूट

कॉलटेकर	नमस्कार लखनऊ पुलिस सेवा-100
कॉलर	सर मैं घर से निकला था उसी समय घर के पास ही सड़क पर पैसों से भरा बैग बदमाशों ने लूट लिया है।
कॉलटेकर	सर आप कहां से बोल रहे हैं।
कॉलर	सर मैं विकास नगर में राधे स्वीट के सामने सेक्टर-2 से बोल रहा हूँ।
कॉलटेकर	बदमाश बैग लेकर किस दिशा में भागे हैं।
कॉलर	बदमाश बैग लूटकर कुकरैल की तरफ भाग रहे थे।
कॉलटेकर	सर बदमाश किस वाहन पर थे।

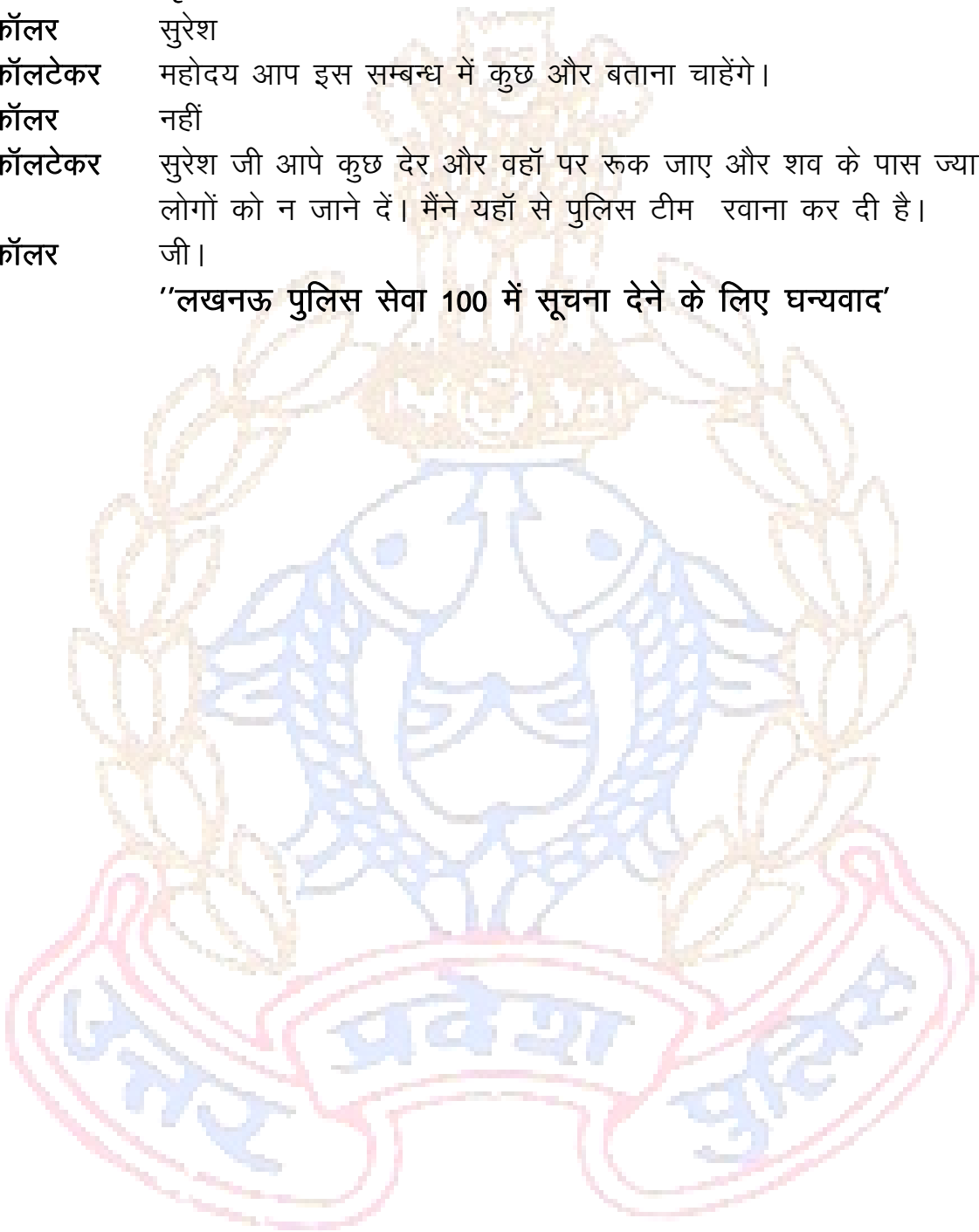
कॉलर काले रंग की पल्सर मोटर साईकिल पर।  
कॉलटेकर क्या आप गाड़ी नम्बर बता सकते हैं।  
कॉलर जी हॉ यू0पी0-32 बी0एस0-7773 हैं  
कॉलटेकर बदमाशों का हुलिया क्या था।  
कॉलर बदमाश काले रंग की पैंट शर्ट पहने थे तथा सर पर हेल्मेट लगाये थे।  
जिनकी आयु लगभग 25-30 साल के लग रहे थे।  
कॉलटेकर महोदय आपकी सूचना पर उचित पुलिस टीम खाना कर दी गयी है।  
कृपया कुछ और जानकारी देने का कष्ट करें।  
कॉलर जी दो बदमाश थे जो काले रंग की पल्सर मोटर साईकिल से थे।  
कॉलटेकर सर कृपया अपना नाम बतायें।  
कॉलर मेरा नाम मोहन है।  
कॉलटेकर मोहन जी क्या उनके पास हथियार भी था।  
कॉलर जी हॉ दोनों बदमाश तमंचा लिये थे।  
कॉलटेकर मोबाईल नम्बर 9717346434 क्या आपका ही है।  
कॉलर जी हॉ।  
कॉलटेकर मोहन जी आप और कुछ बताना चाहेंगे।  
कॉलर नहीं।  
कॉलटेकर इस कॉल की समाप्ति पर आपके मोबाईल पर एक एस0एम0एस0 आयेगा जिसमें एक नम्बर होगा उससे आप घटना की प्रगति की जानकारी ले सकते हैं।

**“लखनऊ पुलिस आपकी सेवा में सदैव तत्पर है”**

### घटना – अज्ञात शव

कॉलटेकर नमस्कार लखनऊ पुलिस सेवा-100  
कॉलर सर मैं मार्निंग वाक पर जा रहा था यहाँ बादशाहनगर पुल के पास एक अज्ञात शव पड़ा है। तत्काल पुलिस भेजें।  
कॉलटेकर शव महिला का है या पुरुष का।  
कॉलर किसी पुरुष का है।  
कॉलटेकर उस व्यक्ति की उम्र क्या है।  
कॉलर लगभग 50 वर्ष है।  
कॉलटेकर क्या शव पर चोट के निशान है।  
कॉलर नहीं चोट के निशान नहीं दिख रहे हैं।  
कॉलटेकर मौके पर क्या स्थिति है।  
कॉलर यहाँ पर भीड़ बढ़ती जा रही है।

कॉलटेकर क्या उस भीड़ में कोई उसे पहचान रहा है।  
कॉलर नहीं।  
कॉलटेकर कृपया आप अपना नाम बतायेंगे।  
कॉलर सुरेश  
कॉलटेकर महोदय आप इस सम्बन्ध में कुछ और बताना चाहेंगे।  
कॉलर नहीं  
कॉलटेकर सुरेश जी आपे कुछ देर और वहाँ पर रुक जाए और शव के पास ज्यादा लोगों को न जाने दें। मैंने यहाँ से पुलिस टीम रवाना कर दी है।  
कॉलर जी।  
“लखनऊ पुलिस सेवा 100 में सूचना देने के लिए धन्यवाद”



स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर (SOP) सेवा 100

## 1. पृष्ठभूमि

प्रजातांत्रिक पुलिस व्यवस्था में प्रत्येक नागरिक को यह विश्वास होना चाहिए कि आवश्यकता पड़ने पर उसे तत्काल पुलिस सहायता उपलब्ध होगी। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिये थाने या चौकी पर जाकर शिकायत करने के अतिरिक्त सीधे सेवा-100 पर फोन करके शिकायत दर्ज कराने की केन्द्रीय व्यवस्था लखनऊ में स्थापित की गई है। जनपद कानपुर नगर, इलाहाबाद एवं गाजियाबाद के थानों पर प्राप्त शिकायतों पर कार्यवाही न होना एवं, पुलिस कार्यवाही में पारदर्शिता का अभाव होना, जैसी समस्याओं को दूर करना इस व्यवस्था के मुख्य उद्देश्य है। शिकायत दर्ज करने की व्यवस्था के केन्द्रीकरण व पर्यवेक्षण के विकेन्द्रीकरण से पुलिस कार्य प्रणाली में सुधार आयेगा और समाज के सभी वर्गों को त्वरित पुलिस सहायता प्राप्त होगी।

## 2. एसओपी का उद्देश्य

इस एसओपी का उद्देश्य सेवा 100 की मानक प्रक्रिया निर्धारित करना है। सेवा 100 की व्यवस्था का संचालन निम्नानुसार निर्धारित किया जाता है।

## 3. कॉल सुनना (Call Taking)

3.1 सेवा हेतु कॉल(Call for service, CFS): सेवा माँगने के लिए सेवा 100 पर की गई विभिन्न प्रकार को कॉल इसमें समाहित है यह निम्न माध्यमों से प्राप्त हो सकती है:-

1. फोन द्वारा (मोबाइल या लैंड लाइन)
2. पेट्रोलिंग अधिकारी का सीधे
3. पर्यवेक्षण अधिकारी के माध्यम से
4. किसी प्रकार के अलार्म सिस्टम द्वारा
5. एसओएमएसओ से
6. ई-मेल से
7. भविष्य के संचार माध्यमों से इन सभी को सिस्टम में लेकर निस्तारित किया जायेगा।

- 3.2 कॉल सुनते समय कॉलटेकर प्रयास होना चाहिए कि सबसे पहले यह निश्चित कर लें कि घटना कहां है व क्या कोई घायल हैं। इससे यह लाभ होगा कि यदि इसके बाद फोन कट भी जाये तो उपयुक्त प्रतिक्रिया संभव हो सकेगी।
- 3.3 एक ही घटना के संबध में कई कॉल आने पर उन्हें अलग-अलग शिकायत संख्या प्रदान नहीं की जायेगी परन्तु हर कॉलर का नाम, नं0 आदि विवरण लिखा जायेगा। सामान्य रूप से कई कॉलों का महत्व न दिखे, लेकिन संभव है कि इससे विवेचना के लिए महत्वपूर्ण गवाह या प्रमाण मिल सकें।
- 3.4 आपात कॉल प्राप्त होने पर कॉलटेकर पूर्व निर्धारित संकेत द्वारा आप्रेशन्स कमांडर तथा सम्बन्धित डिस्पैचर को सतर्क करेंगे, जो तुरन्त कॉन्फ्रेंस द्वारा कॉल सुनना शुरू कर देंगे। कॉलटेकर घटना को जानकारी प्राप्त करते रहेंगे व डिस्पैचर प्रतिक्रिया इकाईयों को डिस्पैच (रवाना) करते रहेंगे। फोन कॉल प्राप्त करते समय कॉलटेकर के अलावा अन्य सुनने वाले अपने फोन को साईलेन्ट मोड पर रखेंगे। शिकायतकर्ता से कॉलटेकर ही बात करेंगे। एक से अधिक पुलिस कर्मी यदि कॉलर से कॉन्फ्रेंस पर बात करेंगे, तो वह भ्रमित भी हो सकता है।
- 3.5 पुलिस संचार केन्द्र के कॉलटेकर शिकायतकर्ता से प्रशिक्षण में सिखाये गये तरीके से बात करेंगे।
- 3.6 कॉलटेकर शिकायतकर्ता से सी0एफ0एस0 की सूचना प्राप्त करते समय कॉल गाइड का उपयोग करेंगे।
- 3.7 कॉलटेकर निर्धारित प्रोफार्मा तथा साफ्टवेअर में शिकायत (CFS) दर्ज करेंगे।
- 3.8 कॉलटेकर शिकायतकर्ता को उनकी शिकायत संख्या नोट करायेगें तथा उसका महत्व भी बतायेगें। उन्हें बताया जायेगा कि उनकी शिकायत पर कृत कार्यवाही की जानकारी प्राप्त करने के लिए इसी शिकायत संख्या को बताना होगा।
- 3.9 कॉलटेकर, डिस्पैचर को शिकायत का विवरण प्रेषित करेंगे।
- 3.10 सभी कॉल वॉइस लॉगर में रिकॉर्ड की जायेगी। यह एक स्थाई डाटाबेस होगा। प्रतिमाह इस डाटा की एक डीवीडी तैयार की जायेगी जो रिकॉर्ड रूम में स्थाई रूप से रखी जायेगी। इस डाटा को साक्ष्य के रूप में विवेचकों द्वारा प्रयोग किया जा सकेगा।
- 3.11 कॉलटेकर को टीम लीडर क्षेत्राधिकारी (संचार केन्द्र) द्वारा नियुक्त किया जायेगा। इनका दायित्व होगा कि अपने कॉल सुनने के साथ-साथ अन्य कॉलटेकर की गुणवत्ता पर नियंत्रण रखे व अपनी टीम का नेतृत्व करे।



- 3.12 **गुणवत्ता नियंत्रण(Quality Control):** टीम लीडर अपनी शिफ्ट में प्राप्त होने वाली सभी कॉलों के प्रति जिम्मेदार होगा। वॉइस लॉगर में रिकॉर्ड की गयी सभी कॉलों को सुनेंगे व गुणवत्ता आंकलन करेंगे। मुख्य रूप से कॉल प्रारम्भ, कॉल समापन, सक्रियता से सुनना, कॉल गाइड का प्रयोग, शालीनता, संयम व वार्तालाप पर नियंत्रण गुणवत्ता के कारक होंगे। शिकायत प्रपत्र के निर्धारित कॉलम में अपनी टिप्पणी निम्नानुसार लिखें—

**उत्कृष्ट:** इनमें वे कॉल होगी जिसमें कॉलटेकर द्वारा किया गया कार्य काफी अच्छा हो। इन कॉल पर ऑपरेटर को पुरस्कृत करने पर विचार किया जाना चाहिए।

**संतोषजनक:** इनमें वे कॉल होगी जिनमें कॉलटेकर के द्वारा किया गया कार्य सन्तोषजनक हैं।

**सुधार:** इनमें वे कॉल होगी जिनमें कॉलटेकर के कार्य में अपेक्षित सुधार की आवश्यकता हो।

- 3.13 प्रत्येक आप्रेशन्स कमांडर का यह दायित्व होगा कि सभी सुधार अपेक्षित व उत्कृष्ट कॉल को सुनें तथा उन पर अपनी टिप्पणी अंकित करें। क्षेत्राधिकारी (संचार केन्द्र) सभी सुधार अपेक्षित कॉल को सुनेंगें तथा अपनी टिप्पणी अंकित करेंगे।

- 3.14 हर सप्ताह प्रत्येक शिफ्ट की एक कॉल को सर्वश्रेष्ठ कॉल के रूप में सम्बन्धित आप्रेशन्स कमांडर द्वारा नामित किया जायेगा। इस प्रकार तीन कॉल में से एक कॉल प्राप्तकर्ता कॉलटेकर को पुरुस्कृत किया जायेगा।

- 3.15 डिस्पैचर द्वारा सेवा 100 पर प्राप्त सीएफएस को हू-ब-हू प्रसारित किया जायेगा। इसमें पुलिस संचार केन्द्र द्वारा कोई भी संशोधन नहीं किया जायेगा। इससे प्रतिक्रिया इकाई पूरी तैयारी से मौके पर जा सकेगी तथा आवश्यक सहयोग की माँग भी सकेगी। यह नियम साम्प्रदायिक घटनाओं की सूचनाओं में लागू नहीं होगा। High Risk Situations के समय इसका विशेष महत्व है क्योंकि प्रतिक्रिया इकाई आवश्यक मानसिक तैयारी के साथ जायेगी। यद्यपि इससे over reaction तो सकता है परन्तु नुकसान नहीं।

- 3.16 सेवा 100 पर गैर जनपदों से प्राप्त सीएफएस के सम्बन्ध में संचार केन्द्र द्वारा सम्बन्धित जनपद के संचार केन्द्र को शिकायतकर्ता के फोन नंबर सहित सभी सूचना प्रेषित की जायेगी। इस पर अग्रिम कार्यवाही सम्बन्धित जनपद द्वारा ही

की जायेगी। यथासंभव, शिकायतकर्ता को अन्य जनपद के संचार केन्द्र का सीधा नंबर नोट कराया जाए।

- 3.17 अन्य विभागों से सम्बन्धित सी0एफ0एस0 को यदि त्वरित कार्यवाही की आवश्यकता हो तो, फोन द्वारा संबंधित विभाग के जिला स्तरीय अधिकारी को तथा जिलाधिकारी आवास को सूचित किया जायेगा। अन्यथा, निर्धारित प्रोफार्मा में भरकर क्षेत्राधिकारी (संचार केन्द्र) द्वारा अपने हस्ताक्षर से सम्बन्धित विभाग के अधिकारियों को डाक या फैक्स द्वारा प्रेषित किया जायेगा। कार्यवाही संबंधित विभाग द्वारा की जायेगी।

#### 4. सहायता हेतु कॉल (CFS) का प्रेषण (Dispatching)

- 4.1 प्रत्येक ग्रिड पर शिफ्टवार दो डिस्पैचर कार्य करेंगे, एक डिस्पैचर पर संवाद करेंगे, तो दूसरे लॉग लिखना, कम्प्यूटर पर प्रविष्टियां करना, नक्शा देखना, फोन सुनना व, जहाँ रेडियो सम्पर्क न हो तो फोन से डिस्पैच करने के कार्य करेंगे। दोनों डिस्पैचर सुविधानुसार अदला-बदली कर सकते हैं।
- 4.2 कॉलटेकर से CFS का विवरण प्राप्त होने पर डिस्पैचर यह निर्धारित करेंगे कि किन प्रतिक्रिया इकाइयों को भेजना है। इनमें पुलिस गश्ती वाहन, एम्बुलेन्स, क्रेन, फायर सर्विस, आदि शामिल हैं।
- 4.3 सम्बन्धित इकाई को प्राप्त सूचनायें एवं निर्देश रेडियो या फोन द्वारा बतायेंगे।
- 4.4 सभी आपात व प्राथमिकता श्रेणी की CFS की सूचना क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक व वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक को दी जायेगी। कानून व्यवस्था व एस आर अपराधों की जानकारी जिला मजिस्ट्रेट, आयुक्त एवं, पुलिस उपमहानिरीक्षक को भी दी जायेगी। इसके अतिरिक्त जो भी सूचना महत्वपूर्ण लगे, सूचित करेंगे। यदि संदेह हो, तो हमेशा सूचना देने का निर्णय लेंगे।
- 4.5 उच्चाधिकारियों के निर्देशानुसार अन्य उपयुक्त सहयोगी इकाइयों एवं अन्य संसाधनों को घटना स्थल पर भेजेगें।
- 4.6 डिस्पैचर सम्प्रेषण के दौरान संक्षिप्त एवं सारगर्भित भाषा का प्रयोग करेंगे। हमेशा सभी से 'आप' कहकर बात करेंगे। 'तुम' शब्द का प्रयोग रेडियो पर नहीं होगा।
- 4.7 सम्प्रेषण करते समय अंग्रेजी की फोनेटिक वर्णमाला का प्रयोग करेंगे।

- 4.8 तात्कालिक आख्या/पूर्ण आख्या: घटना स्थल पर पहुँचने वाली पहली इकाई मॉक की तात्कालिक रिपोर्ट देगी एवं कार्यवाही पूर्ण हो जाने पर कृत कार्यवाही की पूर्ण आख्या देगी।
- 4.9 **Action Taken Report (ATR)** उपरोक्त सभी सूचनायें प्रतिक्रिया प्रपत्र/साफ्टवेयर में भरेगें। प्रत्येक शिफ्ट की समाप्ति पर टेलीफोन आपरेटर व वायरलेस आपरेटर सभी रिकॉर्ड पूर्ण करके जायगें। यह शिफ्ट प्रभारी की जिम्मेदारी होगी कि सभी रिकॉर्ड पूर्ण कराये। सभी ATR 6 घण्टे में प्राप्त हो जानी चाहिये। यदि प्राप्त न हो तो सम्बन्धित क्षेत्राधिकारी को बताया जायेगा। शिफ्ट की समाप्ति पर शेष एटीआर का विवरण अगली शिफ्ट को दिया जायेगा और वे इसे पूरा करायेगें।
- 4.10 **लोकेशन चार्ट:** शिफ्टवार दो तरह के लोकेशन चार्ट तैयार किये जायेगें। पहला, पेट्रोल अधिकारियों का, जिनकी लोकेशन प्रत्येक 1 घंटे पर ली जायेगी, व दूसरा अन्य मोबाइल का, जिनकी लोकेशन प्रत्येक 2 घंटे पर ली जायेगी।
- 4.11 **प्रतिक्रिया कॉल:** कोई CFS प्राप्त होने पर शहरी क्षेत्र में अधिकतम 5 मिनट के अन्दर प्रतिक्रिया इकाई को घटना स्थल पर पहुँचना होगा। यदि 5 मिनट तक इकाई न पहुँचे तो पुलिस संचार केन्द्र थानाध्यक्ष का सूचना देगा। 10 मिनट तक भी इकाई न पहुँचे तो क्षेत्राधिकारी को सूचित किया जायेगा। 15 मिनट होने पर अपर पुलिस अधीक्षक व वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक को सूचित किया जायेगा। इसे Follow करना कहा जायेगा। इसी प्रकार देहात में 15, 30 तथा 45 मिनट की क्रमशः समय सीमा होगी।
5. **प्रतिक्रिया तंत्र की कार्यवाही (Response)**
- 5.1 डिस्पैचर से निर्देश प्राप्त होने पर सम्बन्धित इकाई मौके पर शीघ्रता से पहुँचेगी।
- 5.2 तत्कालिक आख्या: घटना स्थल पर पहुँचने वाली पहली इकाई शिकायत का प्रारंभिक परीक्षण करेगी और निश्चित करेगी कि सूचना सही है या नहीं। वे यह आकलन भी करेंगे कि किन अन्य संसाधनों की आवश्यकता है, क्या यातायात परिवर्तन की आवश्यकता है, आदि। तथ्यों की सूक्ष्म आख्या तथा इन बिन्दुओं पर यह इकाई संचार केन्द्र को तत्कालिक आख्या देगी।
- 5.3 शिकायत का विधिक निस्तारण किया जायेगा।
- 5.4 आवश्यकतानुसार पुलिस संचार केन्द्र के माध्यम से अतिरिक्त सहयोग एवं संसाधनों की मांग की जायेगी।

- 5.5 **प्राथमिक इकाई:** यदि मौके पर एक से अधिक इकाइयाँ गयी हो तो पुलिस संचार केन्द्र यह निर्धारित करेगा कि कौन सी इकाई प्राथमिक इकाई है और आख्या देने के लिए जिम्मेदार होगी।
- 5.6 **पूर्ण आख्या:** CFS पर कार्यवाही पूरी कर लेने पर प्राथमिक इकाई पूर्ण आख्या रेडियो द्वारा बतायेगी व यदि संचार केन्द्र से संचालित हो, तो निर्धारित फार्म पर भरकर शिफ्ट प्रभारी को देगी। शिफ्ट प्रभारी पूर्ण आख्या को अन्य प्रपत्रों के साथ सम्मिलित करेंगे।
- 5.7 शिकायत की जाँच एवं निस्तारण का विवरण थाने में उपयुक्त अभिलेखों में भी लिखा जायेगा। उदाहरण बीट सूचना रजिस्टर, विवाद रजिस्टर, हत्या बल्वा रोकथाम रजिस्टर, आदि।
6. **शिकायत कर्ता को प्रगति बताना (Caller Feedback)**
- 6.1 सेवा 100 का मुख्य उद्देश्य है— हर शिकायत पर उपयुक्त कार्यवाही सुनिश्चित करना। शिकायतकर्ता को यह अधिकारी है कि वह जाने कि उसकी शिकायत पर क्या कार्यवाही हुई, इसलिए शिकायतकर्ता को शिकायत संख्या दी जाती है।
- 6.2 जब शिकायतकर्ता सेवा 100 पर फोन कर कृत कार्यवाही के बारे पूछे तो कालटेकर अपने कम्प्यूटर में देख कर ATR से अवगत करें। यदि ATR अपर्याप्त हो तो कॉलर को पुनः कॉल करने के लिए बताएं और तब तक थाने से पूछ लें। ध्यान रहे कि सेवा 100 का दायित्व FIR, NCR या 151 जैसी 'उपयुक्त' कानूनी कार्यवाही शुरू करना है। विवेचना की गुणवत्ता या गिरफ्तारी के बारे में सेवा 100 का कोई रोल नहीं है। इस प्रकार की शिकायतों के लिए कॉलर को थानाध्यक्ष, क्षेत्राधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक या, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक का फोन नंबर बताएं।
- 6.3 अन्य विभागों से संबंधित शिकायतों की ATR न होने पर विभाग के जनपद स्तरीय अधिकारी का फोन नंबर बताएं और हिदायत दें कि उनसे अग्रिम जानकारी लें। ध्यान रहे, वादी के असंतुष्ट होने पर उसका उत्तेजित होना स्वाभाविक है। उसकी उत्तेजना पर न तो स्वयं उत्तेजित हों और न ही संबंधित विभाग या थाने के विषय में कोई हल्की टिप्पणी करें।

## 7. पर्यवेक्षण

- 7.1 सेवा 100 की शक्ति मुख्यतः उसकी पर्यवेक्षण प्रणाली से है। इस सेवा का उद्देश्य है उपयुक्त पुलिस प्रतिक्रिया सुनिश्चित कराना। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए निम्न व्यवस्था होगी।
- 7.2 रेडियो आपरेटर द्वारा घटना स्थल पर गई इकाई से कृत कार्यवाही की आख्या प्राप्त की जायेगी जिस साफ्टवेयर में फीड किया जायेगा।
- 7.3 वेब आधारित साफ्टवेयर के माध्यम से सभी ब्रै का विवरण एवं कृत कार्यवाही आन लाइन देखी जा सकेगी। प्रत्येक ब्रै को क्षेत्राधिकारी द्वारा अनिवार्य रूप से देखा जायेगा। रात्रि 8.00 बजे तक बीते दिन की सभी ब्रै का निस्तारण क्षेत्राधिकारी को कर लेना होगा। अवकाश या अन्य कारण से बाहर रहने पर लिंक अधिकारी इस कार्य का देखेंगे।
- 7.4 क्षेत्राधिकारी थाने द्वारा की गयी कार्यवाही की उपयुक्तता का परीक्षण करेंगे एवं कार्यवाही अपर्याप्त होने पर समुचित कार्यवाही सुनिश्चित करेंगे।
- 7.5 क्षेत्राधिकारी एवं अन्य उच्चाधिकारी टेलीफोन के माध्यम से शिकायतकर्ता से सन्तुष्टि आख्या प्राप्त करेंगे। प्रयास हो कि अधिक से अधिक शिकायतकर्ताओं से बात की जाये। \* श्रेणी की सभी कॉल में क्षेत्राधिकारी को फोन करना अनिवार्य है।
- 7.6 अपर पुलिस अधीक्षक एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक द्वारा अग्रिम पर्यवेक्षण किया जायेगा।

14.

### अपराध: मौलिक घटक एवं प्रकार(CRIME: IT'S ELEMENTS AND TYPES)

अपराध एक ऐसा कृत्य है जो न केवल व्यक्ति विशेष बल्कि समाज या राज्य के लिए भी हानिकारक है। ऐसे कृत्य विधि द्वारा निषिद्ध और दण्डनीय हैं। हत्या, बलात्कार, और चोरी जैसे कृत्य अपराध हैं क्योंकि ये न केवल दण्ड विधि के अन्तर्गत दण्डनीय हैं बल्कि समाज विरोधी कृत्य भी हैं। वास्तव में अपराध क्या है ये प्रत्येक देश की दण्ड विधि द्वारा परिभाषित किया गया है।

अपराध कारित करने के निम्न चार चरण हैं :-

- आशय
- तैयारी
- प्रयास
- निष्पादन

**आशय:** यह अपराध कारित करने का पहला चरण है। अपराध कारित करने का आशय दण्डनीय नहीं है जब तक कि यह शब्दों और आचरण से ज्ञात न हो।

**तैयारी:** किसी अपराध का इरादा व्यक्ति को उसको क्रियान्वित करने की तैयारी के लिए प्रेरित करता है। केवल तैयारी मात्र से व्यक्ति को अपराधी नहीं माना जा सकता है जब तक कि वह उस कृत्य को किसी न किसी सीमा तक कारित करने का प्रयास न करे। भारतीय विधि में केवल निम्नलिखित अपराधों में अपराध करने की तैयारी मात्र करना ही दण्डनीय है—

- युद्ध छेड़ना।
- डकैती डालने की तैयारी।
- जाली सिक्कों और सरकारी स्टाम्प की तैयारी।
- जाली सिक्के नकली वजन या नाप और जाली दस्तावेज रखना।

**प्रयास:** यह प्रारम्भिक अपराध के नाम से भी जाना जाता है।

**प्रयास के लिए आवश्यक—**

- अपराध करने की दिशा में किया गया कुछ कृत्य।
- अपराध करने के लिए दोषी आशय।
- कृत्य पूर्ण अपराध से कुछ कम हो।

**निष्पादन:** अपराध की घटना का यह अन्तिम चरण है। दोषी अपराध का दोषी तभी माना जायेगा जब उसने अपराध पूर्ण कर लिया हो। अन्यथा वह केवल प्रयास का दोषी माना जायेगा।

**अपराध के आवश्यक तत्व:** आपराधिक दायित्व उत्पन्न होने के लिए निम्नलिखित तत्वों का होना आवश्यक है—

- मानव तत्व (अपराध का पहला मुख्य तत्व यह है कि यह किसी मानव द्वारा किया गया हो, यदि अपराध किसी जानवर द्वारा किया गया हो, तो उसके मालिक पर दीवानी/अपकृत्यों का दायित्व लागू किया जा सकता है।)
- मानसिक तत्व (अपराध दुराशय से किया गया हो।)
- भौतिक तत्व (कृत्य या अकृत्य का वाह्य परिणाम। कृत्य और उसके परिणाम में युक्ति युक्त सम्बन्ध होना चाहिए।)
- क्षति (कुछ क्षति होना या कृत्य विधि द्वारा वर्जित होना और उसके लिए दण्ड का प्राविधान होना।)

**अपराध के प्रकार:**

- **व्यक्तियों के विरुद्ध अपराध:** व्यक्तियों के विरुद्ध अपराध या व्यक्तिगत अपराध जैसे— हत्या, जानलेवा प्रयास, बलात्कार और डकैती।
- **सम्पत्ति के विरुद्ध अपराध:** सम्पत्ति अपराधों में शारीरिक क्षति पहुंचाये बिना सम्पत्ति का चोरी होना जैसे—चोरी के आशय से भवन में नियमारुद्ध प्रवेश, निजी सम्पत्ति की चोरी, वाहन चोरी और आगजनी। व्यक्तिगत अपराधों की तरह वयस्क, शहरी गरीब और जातीय अल्पसंख्यक सामान्य रूप से ऐसे अपराधों को औरों से अधिक मात्रा में अंजाम देते हैं।
- **नीति विरुद्ध अपराध:** नीति विरुद्ध अपराध दोषी रहित अपराध भी कहलाते हैं क्योंकि इनमें कोई दोषी नहीं होता है जैसे: वेश्यावृत्ति, अवैध जुआँ और गैर ड्रग का सेवन।
- **सफेदपोश अपराध:** यह अपराध समाज के ऊँचे तबके के लोगों द्वारा किये जाते हैं जो इन्हें अपने पेशे की आड़ में करते हैं, जैसे— गबन करना, अनाधिकृत व्यापार और कर चोरी तथा अन्य आयकर नियमों का उल्लंघन।

**अपराध के विरुद्ध कार्यवाही**

अपराध घटित होने पर समाज का कोई भी सदस्य अपराध के दोषी व्यक्ति के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू कर सकता है। केवल कुछ विशिष्ट मुकदमों में अपराध से सम्बन्धित व्यक्ति ही स्वयं कानूनी कार्यवाही शुरू कर सकता है जैसे— विवाह सम्बन्धी मुकदमों, दहेज के मुकदमों, मानहानि के मुकदमों आदि।

क्रिमिनल लॉ में मुख्यतः शामिल

- दण्ड प्रक्रिया संहिता 1973: नियम जो मुख्यतः पुलिस और अपराधिक अदालतों की किसी मुकदमें में कार्यवाही के तरीकों को दर्शाते हैं।
- भारतीय दण्ड संहिता 1860: नियम जिनमें विभिन्न अपराधों और दण्डों का उल्लेख है।
- भारतीय साक्ष्य अधिनियम 1872: यह नियम और सम्बद्ध प्रकरण जो साक्ष्य की स्वीकार्यता को संचालित करते हैं, रखता है।





15. **प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफ.आई.आर.) FIRST INFORMATION REPORT (F. I. R.)**



### प्रथम सूचना रिपोर्ट(FIR )

प्र०सू०रि० एक लिखित प्रपत्र जो किसी संज्ञेय अपराध के घटित होने की सूचना प्राप्त होने पर पुलिस द्वारा तैयार किया जाता है।

#### संज्ञेय अपराध

ऐसे अपराध जिन्हें पुलिस किसी व्यक्ति को बगैर वारण्ट गिरफ्तार कर सकती है तो संज्ञेय अपराध कहलाते हैं। इल अपराधों की विवेचना करने के लिए पुलिस अधिकारी को न्यायालय द्वारा अनुमति प्राप्त करना आवश्यक नहीं है। यह सभी अपराध गैर जमानती अपराध हैं। हत्या, लूट, बलात्कार, पुलिस अभिरक्षा से भागना, लोकनिधि का गम्भीर गबन, विभिन्न वर्गों, सम्प्रदायों अथवा राजनीतिक दलों के मध्य शान्ति भंग होने के महत्वपूर्ण मामले इत्यादि।

#### असंज्ञेय अपराध

असंज्ञेय अपराध ऐसे अपराध हैं जिनमें किसी व्यक्ति को बगैर वारण्ट गिरफ्तार नहीं किया जा सकता तथा मामले की विवेचना से पूर्व न्यायालय द्वारा अनुमति प्राप्त करना आवश्यक है यह सभी जमानती अपराध हैं। यथा—गाली गलौज, मारपीट, धमकी इत्यादि।

#### प्रथम सूचना रिपोर्ट की आवश्यकता

यह एक अत्यन्त महत्वपूर्ण दस्तावेज है क्योंकि यह न्यायिक प्रक्रिया को गति प्रदान करता है। पुलिस थाने पर प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज होने के उपरान्त ही पुलिस विवेचना प्रारम्भ करती है।

## **FIR कौन दर्ज करवा सकता है-**

ऐसा व्यक्ति, जिसे किसी संज्ञेय अपराध के घटित होने की जानकारी है, प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज करवा सकता है। किसी अपराध से पीड़ित व्यक्ति ही **FIR** दर्ज करवाए यह आवश्यक नहीं है यदि पुलिस अधिकारी के किसी संज्ञेय अपराध के घटित होने की जानकारी है तो वह स्वयं भी **FIR** दर्ज कर सकता है।

## **FIR दर्ज करने की प्रक्रिया -**

**FIR** दर्ज करने की प्रक्रिया **crpc** के सेक्शन 145 में वर्णित है, जो नियमानुसार है-

1. जब किसी संज्ञेय अपराध के घटित होने की मौखिक सूचना प्राप्त होती है तो पुलिस अधिकारी उसे लेखबद्ध करेगा।
2. लेखबद्ध की सूचना व्यक्ति को पढ़कर सुनायी जाएगी।
3. जब पुलिस द्वारा यह सूचना एफआईआर रजिस्टर (341 संज्ञेय अपराध, 347 असंज्ञेय अपराध) में दर्ज कर ली जाएगी तो सूचनाकर्ता को उसपर हस्ताक्षर करने होंगे।
4. यदि सूचनाकर्ता अनपढ़ है तो रिपोर्ट पर पुरुष के बाएं हाथ तथा स्त्री के दाहिने हाथ के अंगूठे का निशान लिया जाएगा।

## **FIR (First Information Report)**

प्रथम सूचना रिपोर्ट (**FIR**) यह पुलिस द्वारा लिखित वह दस्तावेज है जो किसी व्यक्ति के द्वारा संज्ञेय अपराध होने पर पुलिस को लिखित रूप से हस्ताक्षर या अगूँठा लगाकर दिया जाता है जिस के आधार पर पुलिस अपनी कार्यवाही शुरू करती है। वह प्रथम सूचना रिपोर्ट (**FIR**) कहलाता है।

यह तीन प्रति में लिखी जाती है। इसकी फार्म संख्या 341 है।

1. मूल प्रति
2. द्वितीय प्रति
3. तृतीय प्रति

मूल प्रति न्यायालय में भेजी जाती है। द्वितीय प्रति वादी को दी जाती है और तृतीय प्रति थाने में रखी जाती है।

## थाने में की गयी रिपोर्ट –

जब कभी किसी संज्ञेय अपराध की इत्तिला थाने के भार साधक अधिकारी को दी जाये, संज्ञेय अपराधों की रिपोर्ट चेक रसीद, पुस्तक (पुलिस प्ररूप क्रम-341) में तीन प्रतियों में तत्काल लेखबद्ध की जायेगी। किसी भी कारण से यह पग उठाने में प्रारम्भिक अन्वेषण के द्वारा सही तथ्य सुनिश्चित करने के लिए विलम्ब नहीं किया जायेगा। यदि वह असत्य प्रतीत होती हो, रिपोर्ट को तत्काल अभिलिखित किया जाये।

यदि रिपोर्ट मौखिक की जाये उससे पूछे गये प्रश्नों के उत्तर सहित रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति के ही ठीक-ठीक शब्द लिखे जायें और उसे पढ़ाकर सुना दिया जाये। उसे तीनों प्रतियों पर हस्ताक्षर करना चाहिए और यदि वह लिख नहीं सकता है तो उसके अँगूठे का चिन्ह उस पर ले लिये जायें।

यदि रिपोर्ट लिखित में की जाये तो उसकी वैसी ही प्रतिलिपि कर ली जाना चाहिए, किन्तु उसे लाने वाले के हस्ताक्षर या अँगूठे के चिन्ह लेने की आवश्यकता नहीं है।

सभी मामलों में थानों के भारसाधक अधिकारी को तीनों भागों में से प्रत्येक पर हस्ताक्षर करना चाहिए और एक पर थाने की मुहर लगा होना चाहिए। तीसरी प्रति पुस्तक में लगी रहेगी, दूसरी प्रति मौखिक रिपोर्ट या लिखित रिपोर्ट लाने वाले को दे दी जाये और मूल प्रति, मूल रिपोर्ट को (यदि कोई हो) संलग्न करते हुए अधिकारिता रखने वाले मजिस्ट्रेट को पुलिस अधीक्षक के माध्यम से भेज दी जाये।

जब तक कि वे मुख्यालय को विशेष या जनरल डायरी में संलग्न कर न भेजी जाये, प्रथम सूचना में विलम्ब करने का अभ्यास दण्ड प्रक्रिया संहिता (आई0पी0सी0) के विरुद्ध है और इसका प्रतिरोध (मनाही) किया जाता है।

यदि सब डिवीजन का भारसाधक कोई सहायक उपपुलिस अधीक्षक हो जो जिला मुख्यालय के अलावा किसी अन्य स्थान पर पदस्थ हो तो मूल लेख उसके द्वारा मजिस्ट्रेट को भेजी जाये।

यह आवश्यक है कि रजिस्ट्रों और डायरियों में सभी रिपोर्ट और जाँचें स्पष्ट और सुवाच्य लिखी जानी चाहिए। यह दस्तावेज बाद में प्रमाणित कराने पड़ सकते हैं और अधिक विलम्ब और कठिनाई उपस्थित हो सकती है, यदि मूल लेख स्पष्ट और निर्विवाद न हो।

ज्यों ही रिपोर्ट प्रथम सूचना पुस्तक में लिख ली जाये जनरल डायरी में रिपोर्ट का सार संक्षेप रूप में लिखा जायेगा। प्रथम इत्तिला रिपोर्ट और जनरल डायरी में प्रविष्टियाँ तत्काल की जानी चाहिए चाहे रिपोर्ट रात को ही प्राप्त हुई हो। ग्राम अपराध नोट बुक

अपराध रजिस्टर और संपत्ति का रजिस्टर 24 घण्टे के भीतर लिख लिया जाये, यदि रिपोर्ट के परिणामस्वरूप इन रजिस्ट्रों में प्रविष्टियों की जानी हैं।

यदि थाने का भारसाधक अधिकारी किसी संज्ञेय अपराध की सूचना प्राप्त करे जब वह थाना गृह से बाहर हो और तत्काल अन्वेषण प्रारम्भ कर देने की इच्छा करें और रिपोर्ट करने वाले की उपस्थित मुक्त न कर सके, उसे रिपोर्ट को लेखबद्ध कर लेना चाहिए और उस पर उसके करने वाले द्वारा हस्ताक्षर या अँगूठा लगवाने के पश्चात् उसे थाने को लिखित रिपोर्ट के रूप में व्यवहार किये जाने के लिए भेज देना चाहिए।

**जब कभी निम्नलिखित में से किसी प्रकार की घटना की रिपोर्ट प्राप्त हो-**

- डकैती
- महत्वहीन मामले यथा कॉन की बाली छीन लेना के सिवाय लूट
- पुलिस के द्वारा यातना देने
- पुलिस की अभिरक्षा से बचकर निकल जाना
- कूट रचित करेंसी नोट बनाना
- कूटकृत सिक्कों या करेंसी निर्माण
- लोक निधि के गम्भीर व्यवहारण (खयानत), नोटों पत्रों से हुँडियों की चोरी को सम्मिलित करते हुए।

वध, बलवा सेंधमारी और चोरी, विभिन्न वर्गों सम्प्रदायों और राजनीतिक गुटों के बीच अशान्ति होने के महत्वपूर्ण मामले, विशेष लोकहित के अन्य मामले, रिपोर्ट की प्रति तत्काल पुलिस अधीक्षक जिला मजिस्ट्रेट सब डिवीजन मजिस्ट्रेट और मण्डल निरीक्षक को लाल रंग के लिफाफे में डाक या व्यक्ति द्वारा भेजने की रीति अधिक तेज हो, से भेजी जायेगी।



पैरा 97 मे वर्णित पुलिस-प्रपत्र का प्ररूप  
(चिक दस्तंदाजी)

पुलिस फार्म नं0 : 341

प्रथम सूचना की रिपोर्ट  
(दण्ड प्रक्रिया संहिता धारा 154 के अन्तर्गत)

मुकदमा अपराध संख्या .....

1. जिला :.....थाना :..... वर्ष :..... प्र0सू0रि0स0 :..... दिनांक.....

2. अधिनियम :

(i)

(ii)

(iii)

(iv)

3. अपराध की घटना :

(क) दिन :..... दिनांक से :..... दिनांक तक :.....

समय : अवधि :..... समय से :..... समय तक :.....

(ख) पुलिस थाने पर प्राप्त सूचना : दिनांक :..... समय :.....

(ग) रोजनामचा संदर्भ :..... प्रविष्ट संख्या :..... समय :.....

4. सूचना का प्रकार :.....

घटनास्थल :.....

(क) पुलिस थाने से दिशा व दूरी : दक्षिण-पश्चिम/कि0मी0 बीट नम्बर :.....

(ख) पता :.....

(ग) यदि इस थाने की सीमा से बाहर हो, उस पुलिस थाने का नाम :.....

जिला :.....

5. परिवादी/सूचना देने वाला :.....

(क) नाम :.....

(ख) जन्म दिनांक :..... राष्ट्रीयता :.....

(ग) पासपोर्ट नम्बर :..... जारी करने का दिनांक :..... जारी करने का स्थान

(घ) व्यवसाय :.....

(ङ) पता :.....

6. ज्ञात/संदिग्ध/अज्ञात अभियुक्तों का पूर्ण विवरण (यदि आवश्यक हो तो अलग पृष्ठ नत्थी करें)

7. शिकायत/सूचना देने वाले द्वारा, सूचना देने में देरी का कारण.....

8. चुराई हुई/से लिए सम्पत्ति का विवरण (यदि आवश्यक हो तो अलग पृष्ठ नत्थी करें:

क्र0 सम्पत्ति का प्रकार (विवरण) अनुममानित मूल्य वस्तु स्थिति संख्या (रूपये)

1. ....

2. ....

3. ....

10. चुराई हुई सम्पत्ति का कुल मुल्य :.....

11. मर्म सूचना/अप्राकृतिक मृत्यू केस नम्बर, यदि कोई हो तो :.....

जिला :.....थाना :..... वर्ष :..... प्र0सू0रि0स0 :..... दिनांक :.....

12. प्रथम सूचना रिपोर्ट की विषयवस्तु (मजमून) (यदि आवश्यक हो तो अलग पृष्ठ नत्थी करें).....

नोट :.....

13. की गई कार्यवाही (चूकि उक्त सूचना द्वारा, मद संख्या 2 पर उल्लिखित धाराओं के अन्तर्गत अपराध होने का पता चलता है).....

1. मामला रजिस्टर्ड किया गया व अनुसंधान आरम्भ किया गया या

2. श्री/श्रीमती/कुमारी(अनुसंधान अधिकारी का नाम ).....पद :.....  
नम्बर.....को अनुसंधान आरम्भ करने के निर्देश दिये गये, या

3. जिन कारणों से अनुसंधान आरम्भ करने से इनकार किया गया :

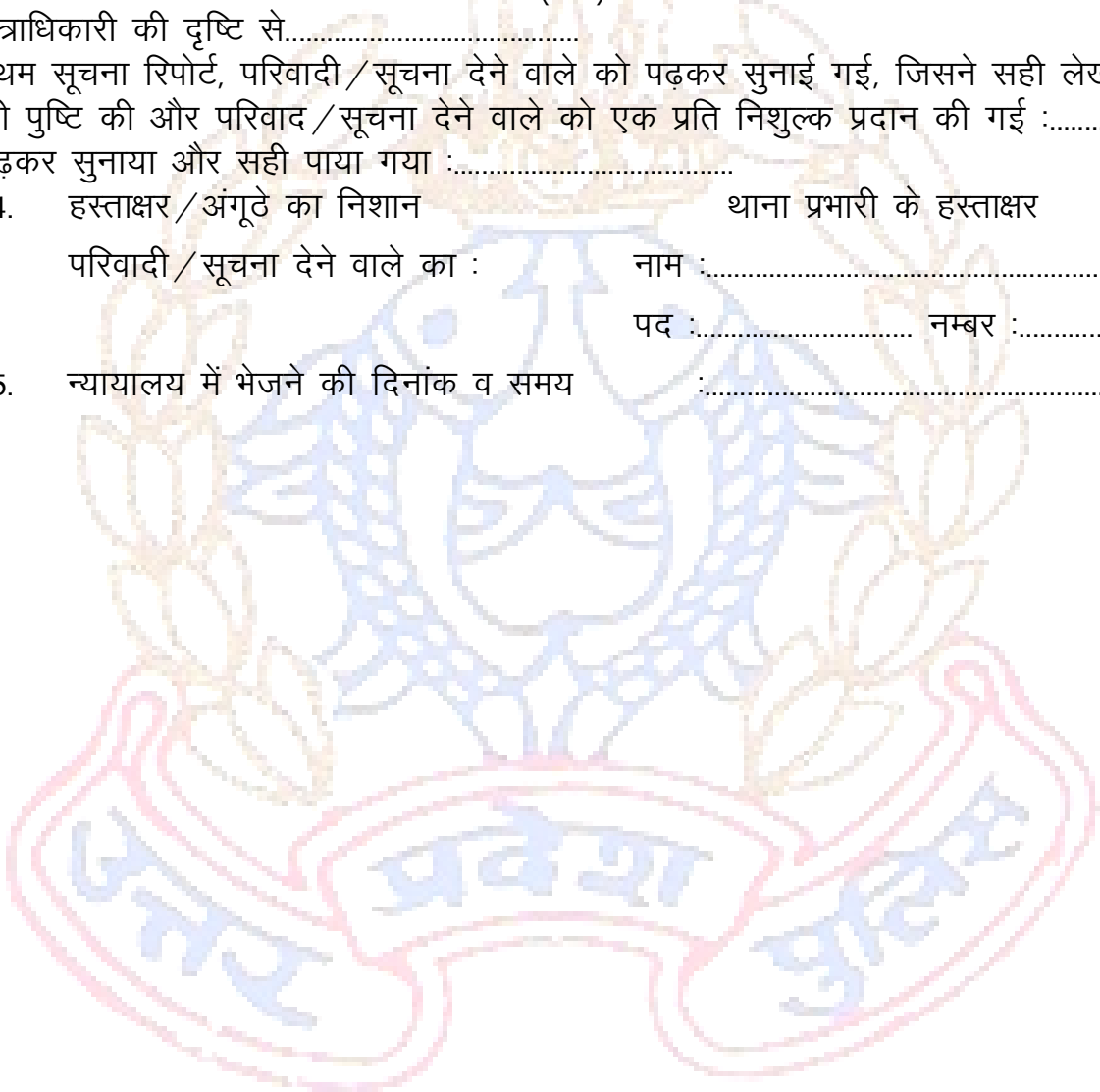
4. थाने को केस स्थानान्तरित किया गया (नाम) :.....जिला.....  
क्षेत्राधिकारी की दृष्टि से.....

प्रथम सूचना रिपोर्ट, परिवादी/सूचना देने वाले को पढ़कर सुनाई गई, जिसने सही लेखन की पुष्टि की और परिवाद/सूचना देने वाले को एक प्रति निशुल्क प्रदान की गई :.....  
पढ़कर सुनाया और सही पाया गया :.....

14. हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान थाना प्रभारी के हस्ताक्षर  
परिवादी/सूचना देने वाले का : नाम :.....

पद :..... नम्बर :.....

15. न्यायालय में भेजने की दिनांक व समय :.....



16.

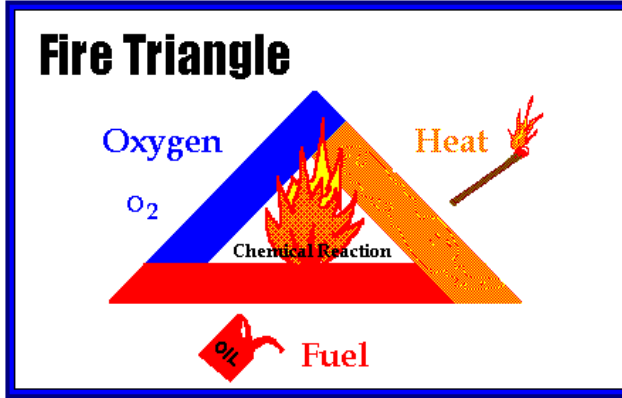
## अग्नि (FIRE)

आग एक अच्छा नौकर लेकिन बुरा गुरु है। इसलिए आग को नियंत्रण में रखना होगा और आग को गुरु होने की अनुमति नहीं है।

आपदा कभी नोटिस के साथ नहीं आती हैं। हम सब को चौकस होना चाहिए। इलाज से बेहतर रोकथाम है।



फायर ट्रैंगल—



आग सदैव तीन तत्वों से मिलकर बनती है:

- ▶ ऊष्मा (ज्वलन बिन्दु तक का ताप)
  - ▶ ज्वलनशील सामग्री (ईंधन)
  - ▶ वायु (आक्सीजन)
- यदि हम इन तीनों में से किसी भी एक तत्व को हटा लें तो आग नहीं लग सकती।

आग लगने के कारण:

1. हाउस कीपिंग— घरों में लापरवाही से रूई, कपड़े, पेपर इत्यादि सामग्रियों को नहीं रखना चाहिये इन्हें पेट्रोल, तेल इत्यादि सामग्रियों से दूर रखना चाहिए।
2. धूम्रपान— धूम्रपान रहित स्थानों पर लापरवाही से धूम्रपान करना भी आग का कारण हो सकता है। सदैव स्मोकिंग जोन में ही धूम्रपान किया जाना चाहिए।
3. किचन— घरों में किचन आग के प्रति सबसे संवेदनशील स्थान है खाना बनाते समय अतिरिक्त सावधानी बरतनी चाहिए। किचन में लापरवाही की वजह से ही तेल सम्बन्धी अथवा एलपीजी सम्बन्धी आग की घटनाएँ होती हैं।
4. विद्युत कक्ष— विद्युत कक्ष में कोई भी सामान स्टोर नहीं करना चाहिए क्योंकि एक छोटा सा शार्ट सर्किट एक बड़ी आग की घटना में तब्दील हो सकता है।

### आग बुझाने के तरीके:

1. ऊष्मा को ठण्डा करके (पानी द्वारा)
2. हवा का आवागमन रोक कर (स्मूदरिंग द्वारा या ढक कर)
3. ईंधन को हटा कर (ज्वलनशील सामग्री को हटा कर)

### आग लगने से बचाव के उपाय:

1. सम्बन्धित जगहों पर स्मोक अलार्म की व्यवस्था होनी चाहिए।
2. यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि भवन के प्रत्येक कमरे से सुरक्षित निकासी के कम से कम दो रास्तों की जानकारी प्रत्येक व्यक्ति को हो।
3. आग से बचाव की मॉक ड्रिल प्रत्येक वर्ष कम से कम दो बार की जानी चाहिए।
4. आग सम्बन्धी खतरों के कारण जानने का प्रयास करना चाहिए।

### घर में आग लगने से बचाव के उपाय:

1. घर से तुरन्त बाहर आ जाएँ।
2. निकास स्थान को फर्नीचर इत्यादि से अवरुद्ध न करें।
3. घर की खिड़कियों को लोहे की छड़ इत्यादि से अवरुद्ध न करें।
4. एक बार घर से बाहर आ जाने के बाद, किसी भी कारण से पुनः घर में प्रवेश न करें।
5. किचन में खाना बनाने का कार्य समाप्त होने पर, गैस सिलेन्डर के रेग्यूलटर को बन्द कर देना चाहिए।
6. अत्यन्त ज्वलनशील व विस्फोटक पदार्थों को प्रज्वलनशील उपकरणों से दूर किसी ठण्डे स्थान पर किया जाना चाहिए। इन पदार्थों को निर्धारित कण्टेनर्स में घर से बाहर भण्डारित करना चाहिए।
7. इलेक्ट्रिकल उपकरणों एक्सटेन्शन बोर्ड के ढीले-ढाले अथवा जीर्ण-शीर्ण तारों को रिपेयर करा देना चाहिए अथवा बदल देना चाहिए।
8. एक्सटेन्शन केबिल्स पर ओवरलोड नही देना चाहिए।
9. एक्सटेन्शन केबिल्स को फर्श पर, कारपेट अथवा दरी के नीचे से या दरवाजों के किनारे से जहां उनके क्षतिग्रस्त होने की सम्भावना है विस्तारित नहीं करना चाहिए। इन केबिल्स को वाल बाइण्डिंग के माध्यम से सुरक्षित तरीके से विस्तारित करना चाहिए।
10. समुचित फायर एक्सटिंग्विशर का प्रयोग करना चाहिए।
11. आपातकालीन दूरभाष नम्बरों की एक सूची टेलीफोन के पास सदैव उपलब्ध रहनी चाहिए।



## आग लग जाने की स्थिति में किये जाने वाले उपाय:

### 1. यदि आप के कपड़ों में आग लग जाये –

- भाग-दौड़ बिल्कुल भी न करें।
- जहाँ हैं वहीं रुक जाएं।
- जमीन पर लेट जाएं।
- अपने चेहरे को हाथों से ढक लें ताकि आपका चेहरा व फेफड़े सुरक्षित रहे।
- जमीन पर रोल करना (लुढ़कना) शुरू कर दें जिससे आग बुझ जाए।

### 2. धुएँ अथवा गैस में फँस जाने पर –

- फर्श पर लेटकर हाथ की कुहनी तथा घुटनों की सहायता से क्रॉल करते हुए (रेंगते हुए) तुरन्त पास के सुरक्षित निकास स्थान पर पहुँचे।
- ज्यादा गहरी साँसे न लेकर हल्की साँस लें तथा किसी कपड़े जैसे शर्ट इत्यादि को अपनी नाक पर लपेट कर फिल्टर की तरह प्रयोग करें। यदि हो सके तो कपड़े को गीला कर लें।

### 3. यदि आग में फँस जाएं –







- अपनी साँस को यथा सम्भव रोकने का प्रयास करें।
- अपने सिर तथा बालों को ढक लें।
- अपने सिर को यथासम्भव नीचे की ओर रखते हुए आँखें बन्द करके तेजी से उस जगह से निकलने का प्रयास करें।
- फायर आलार्म को बजा कर जोर-जोर से आग, आग..... चिल्लाएँ।
- यदि कोई व्यक्ति जल गया है तो उसके घाव पर लगभग 10 से 15 मिनट तक ठण्डा पानी डालने के बाद तत्काल किसी डाक्टर के पास ले जाएँ।

## आग लगने की सूचना पर कॉल टेकर द्वारा एकत्र की जाने वाली जानकारियाँ-

1. आग लगने का स्थान/घटनास्थल
2. घायलों की संख्या।
3. आग लगने का कारण।
4. पानी की उपलब्धता।
5. घटनास्थल तक जल्दी पहुँचने का मार्ग।
6. नुकसान कितना हुआ है।
7. आग पर काबू पाने के लिए क्या उपाय किये जा रहे हैं।

8. जहां आग लगी है उस भवन की संरचना कैसी है जैसे कि भवन एक मंजिला है या बहुमंजिला है, वहाँ गाड़ियाँ इत्यादि भी खड़ी है या नहीं।
9. कॉल करने वाले का नाम, फोन नं0, उसकी वर्तमान लोकेशन इत्यादि।

### Fire Extinguisher Types-

	Paper, Wood, Plastics, Fabric, Rubber, Trash	
	Gasoline, Oil, Grease, Some Paints and Solvents	
	Energized Electrical Equipment, Appliances, Computers, Circuit Breakers, Wiring	

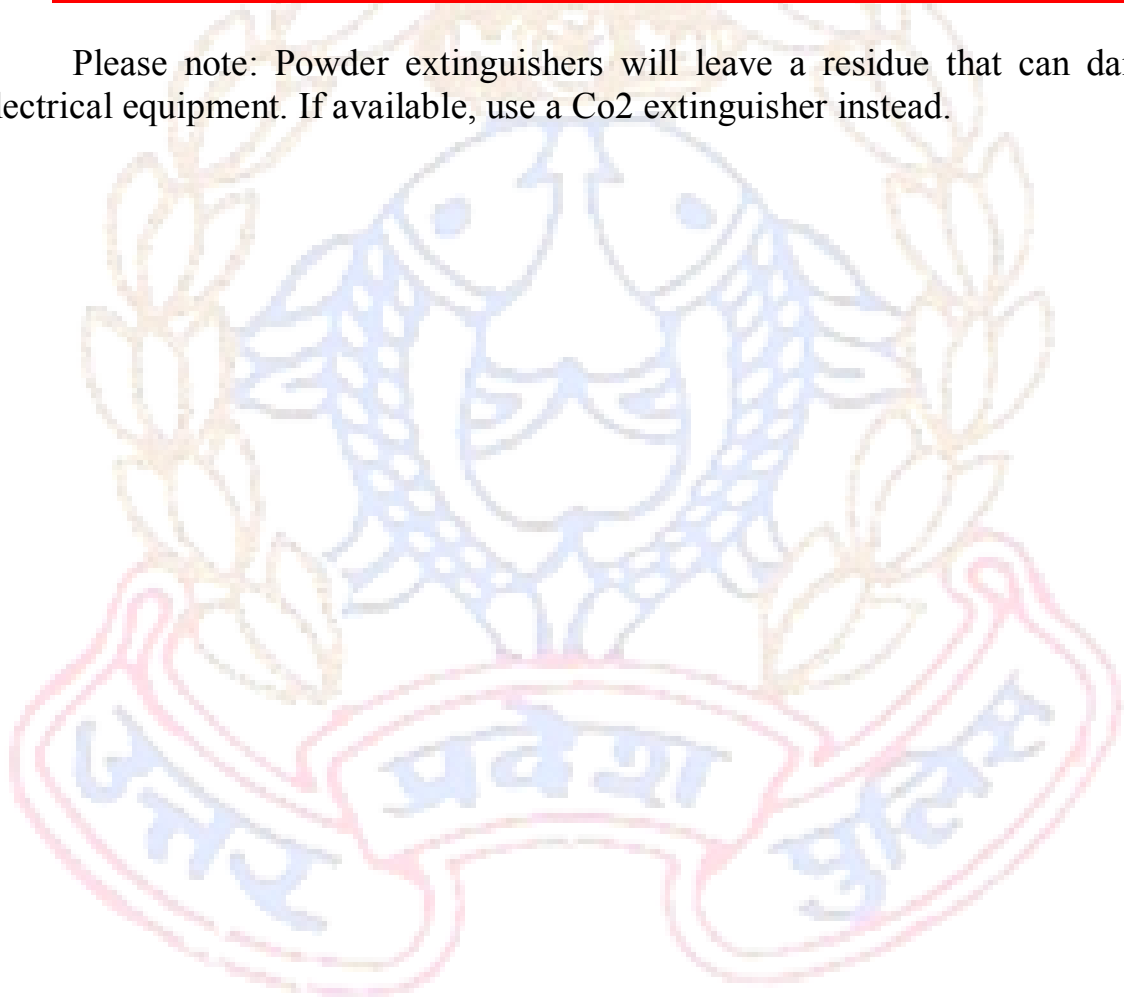
### Fire Extinguisher Colours & Types-

- Water – Red
- Foam – Cream
- Dry Powder – Blue
- CO<sub>2</sub> – Black
- Wet Chemical – Yellow
- Halon – Green

The chart below illustrates the available extinguisher types and their coloured bands:



Please note: Powder extinguishers will leave a residue that can damage electrical equipment. If available, use a Co2 extinguisher instead.



17. **संचार प्रणालियाँ: महत्व, प्रकार, माध्यम, पूर्ववर्ती, वर्तमान एवं भविष्य के संचार साधन**

**COMMUNICATION: ITS IMPORTANCE, TYPES, MODES, PAST, PRESENT AND FUTURE OF COMMUNICATION**

**Evolution of cell phone , SMS, Pager, Android phones**

संचार विज्ञान की एक अद्भुत देन है जो भौतिक रूप से दूर स्थित व्यक्तियों के मध्य सूचनाओं के आदान-प्रदान का केन्द्र बिन्दु रहा है। आजकल मोबाइल कम्यूनिकेशन समाज का महत्वपूर्ण अंग बन चुका है। मोबाइल तकनीक ने आम आदमी के जीवन में अनपेक्षित बदलाव किये हैं।

**मोबाइल रेडियो कम्यूनिकेशन की उत्पत्ति:**

1. वायर लाइन टेलीफोन की उत्पत्ति वर्ष 1877 में हुई थी।
2. मोबाइल टेलीफोन की उत्पत्ति वर्ष 1946 में हुई।
3. 1970 से नई एवं अच्छी तकनीक के विकास के कारण मोबाइल प्रयोगकर्ता पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क से जुड़ते चले गये। इस प्रकार सेल्यूलर रेडियो और पर्सनल कम्यूनिकेशन सिस्टम का विस्तार हुआ है। एडवांस मोबाइल फोन सिस्टम (एएमपीएस) सबसे पहला यूएस सेल्यूलर सिस्टम था तथा इसे 1983 में स्थापित किया गया।

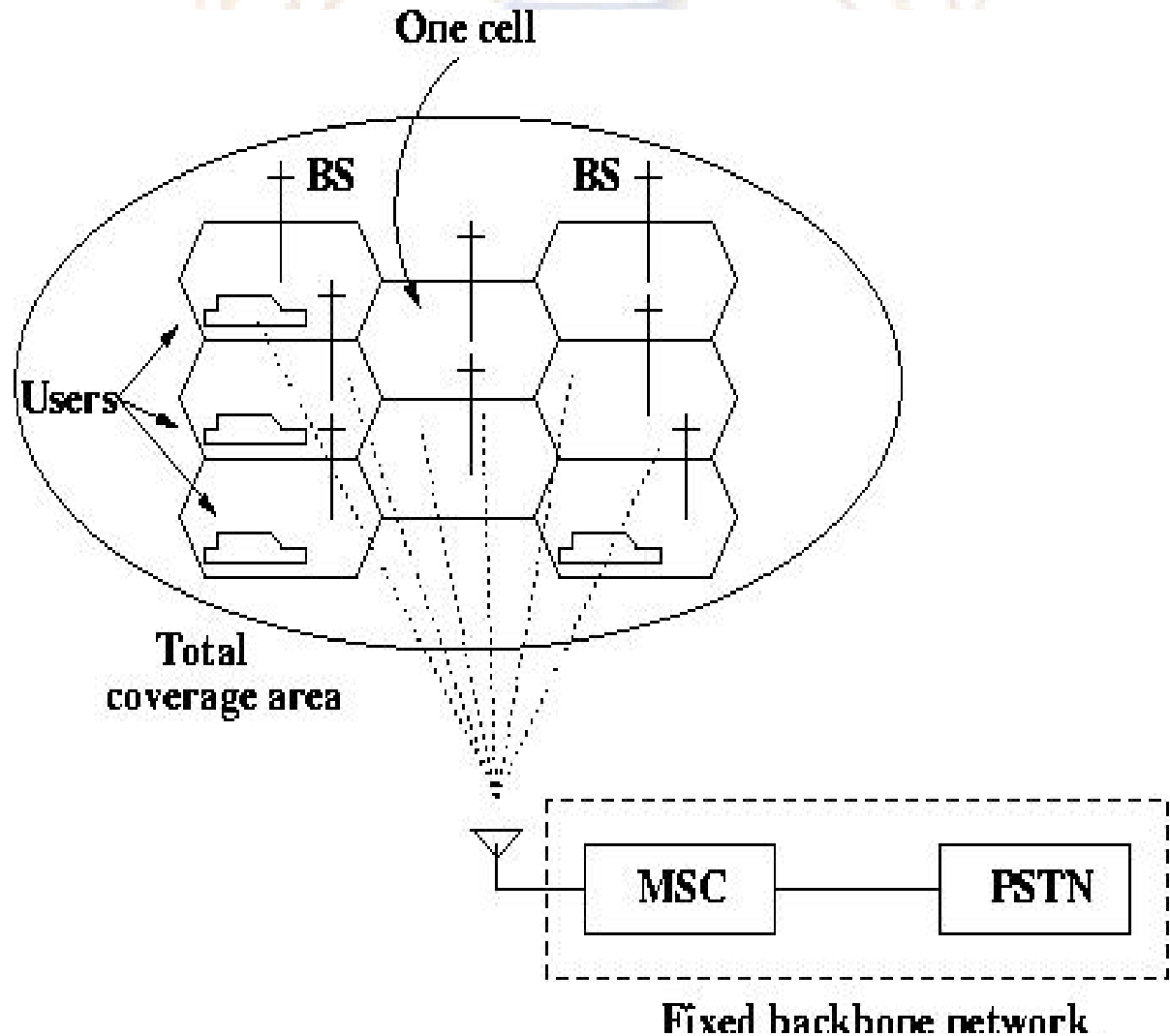
**सेल्यूलर के बेसिक:**

सेल्यूलर संचार बेसिक यूनिट का इस्तेमाल करता है, जिसे सेल कहा जाता है। प्रत्येक सेल छोटे हेक्सागनल क्षेत्र से मिलकर बना होता है तथा हेक्सागनल क्षेत्र के मध्य बेस स्टेशन स्थापित किया जाता है जो यूजर से संचार करता है। मल्टीपिल यूजर को समाहित करने के लिए टाइम डिविजन मल्टीपिल ऐक्सेस (टीडीएमए), कोड डिविजन मल्टीपिल ऐक्सेस (सीडीएमए), फ्रिक्वेन्सी डिविजन मल्टीपिल ऐक्सेस (एफडीएमए) और उनकी हाईब्रिड तकनीक का इस्तेमाल करके किया जाता है। विभिन्न स्थानों पर मोबाइल रेडियो के अनेकों स्टैण्डर्ड बनाये गये हैं जैसे – एएमपीएस (एडवांस मोबाइल फोन सिस्टम), जीएसएम (ग्लोबल मोबाइल सिस्टम), एनटीटी (निकॉन टेलीग्राफ एण्ड टेलीफोन), पीएचएस (पर्सनल हैंड्री फोन सिस्टम), आईएस –95 (इन्ट्रिम स्टैण्डर्ड –95), और पीएसीएस (पर्सनल ऐक्सेस कम्यूनिकेशन सिस्टम) प्रत्येक विभिन्न फ्रिक्वेन्सी और चैनल्स विभिन्न यूजर्स को आवन्तित करके इस्तेमाल होते हैं।

**फण्डामेन्टल तकनीक:**

मोबाइल या सब्सक्राइबर यूनिट, फिक्स बेस स्टेशन (बी0एस0) से संचार करता है तथा प्रत्येक बेस स्टेशन का सर्विस एरिया एक सेल कहलाता है, इसके विपरीत बेस स्टेशन दूसरे यूजर से संचार स्थापित कराता है। मोबाइल स्टेशन, ट्रान्सरिसीवर, कण्ट्रोल सर्किटरी, डुप्लेक्सर और एक एण्टिना से मिलकर बना होता है जबकि बेस स्टेशन ट्रान्सरिसीवर चैनल मल्टीप्लेक्सर व टावर के ऊपर स्थापित एण्टिना से मिलकर बना होता है।

नीचे बना चित्र बेसिक मोबाइल कम्यूनिकेशन का है, जिसमें बेस स्टेशन पर लो पावर ट्रान्समीटर/रिसीवर, मोबाइल स्टेशन और मोबाइल स्विचिंग सेन्टर (एमएससी) डिस्प्ले किया गया है। बेस स्टेशन से उत्सर्जित रेडियो सिग्नल की संकेत शक्ति जैसे-जैसे आगे बढ़ते हैं, क्षीण होती चली जाती है। फिक्स्ड नेटवर्क का बैक बोन वायरर्ड नेटवर्क है जो सभी बेस स्टेशनों को लिंक करता है, साथ-साथ लैण्ड लाइन और अन्य टेलीफोन नेटवर्क को वायर के द्वारा लिंक करता है।



## मोबाइल टेक्नोलाजी के तीन जनरेशन हैं:

1. एनालॉग
2. डिजिटल
3. स्मार्ट फोन

### एनालॉग जनरेशन:

- **जीरो जनरेशन** – मोबाइल रेडियो टेलीफोन्स ब्रीफकेस टाइप के होते थे। इस जनरेशन में 1940 के आस-पास सिंगिल पावरफुल बेस स्टेशन वृहद एरिया कवर करते थे तथा प्रत्येक टेलीफोन एक ही चैनल पर कार्य करता था तथा इसी चैनल पर सभी यूजर संचार करते थे।
- **फर्स्ट जनरेशन** – इस जनरेशन का सबसे पहला मोबाइल एडवांस मोबाइल फोन सिस्टम (एएमपीएस) पर आधारित, मार्केट में आया। यह सबसे पहला यूएस सेल्यूलर टेलीफोन सिस्टम, शिकागो में 1983 में विकसित किया गया। फर्स्ट जनरेशन की मुख्य तकनीक फ्रिक्वेन्सी डिविजन मल्टीपिल ऐक्सेस (एफडीएमए)/फ्रिक्वेन्सी डिविजन डुप्लेक्सिंग (एफडीडी) और एनालॉग एफएम (फ्रिक्वेन्सी मॉड्यूलेशन)।

### डिजिटल:

- **सेकेण्ड जनरेशन:** इस जनरेशन में टीडीएमए/एफडीडी और सीडीएमए/एफडीडी मुख्य तकनीक व डिजिटल मॉड्यूलेशन फॉर्मेट लाये गये। 2जी सिस्टम में तीन विख्यात टीडीएमए स्टैण्डर्ड और एक विख्यात सीडीएमए स्टैण्डर्ड मार्केट में लाये गये।

### टीडीएमए/एफडीडी स्टैण्डर्ड:

- **ग्लोबल सिस्टम फार मोबाइल (जीएसएम)** – यह ग्रुप स्पेशल मोबाइल के द्वारा जीएसएम स्टैण्डर्ड एकसमान सम्पूर्ण यूरोपियन मोबाइल सिस्टम को बनाने के उद्देश्य से विकसित किया गया।
- **इन्ट्रिम स्टैण्डर्ड – 136(आईएस-136)** – नार्थ अमेरिकन डिजिटल सेल्यूलर सिस्टम के नाम से विख्यात था।
- **पैसिफिक डिजिटल सेल्यूलर** – जापान में नार्थ अमेरिकन डिजिटल सेल्यूलर सिस्टम का प्रतिस्पर्धी सिस्टम डेवलप किया गया।

### सीडीएमए/एफडीडी स्टैण्डर्ड:

**इन्ट्रिम स्टैण्डर्ड-95:** यह स्टैण्डर्ड सीडीएमए 1 के नाम से जाना जाना विख्यात हुआ। इस स्टैण्डर्ड की उच्च मुख्य सर्विसेज इस प्रकार है- एसएमएस (शार्ट मैसेजिंग सर्विस), ओवर दि एयर एक्टिवेशन, एनहेन्सड मोबाइल स्टेशन आइडेन्टिटीस इत्यादि।

### **2.5 जी मोबाइल नेटवर्क**

- 2जी स्टैण्डर्ड की अपग्रेडेशन तकनीक को 2.5जी स्टैण्डर्ड के नाम से जाना जाता है।
- वेब ब्राउसिंग के लिए हाई डाटा रेट को सपोर्ट करता है।
- ई-मेल ट्रैफिक को सपोर्ट करता है।
- लोकेशन बेस्ड मोबाइल सर्विसेज प्रदान करता है।
- वायरलेस एप्लीकेशन प्रोटोकॉल द्वारा संचालित।
- जीपीआरएस (जनरल पैकेट रेडियो सर्विस) का संचालन।
- हाई स्पीड सफ्रिट स्विचड डाटा (एचएससीएचडी)।
- एनहेन्सड डाटा रेट फार जीएसएम इवोल्यूशन (ईडीजीई) इत्यादि।

### **3जी मोबाइल नेटवर्क**

- 2.5जी स्टैण्डर्ड को सुपरसीड करके वर्ष 2001 में 3जी स्टैण्डर्ड आया, जो इन्टरनेशनल टेलीकम्यूनिकेशन - 2000 (आईएनटी) के तहत इन्टरनेशनल टेलीकम्यूनिकेशन यूनियन के परिवार के स्टैण्डर्ड पर आधारित है।
- 3जी नेटवर्क एडवांस सेवाओं की सुविधा नेटवर्क ऑपरेटर को प्रदान करता है।
- 3जी वायरलेस वायस टेलीफोनी, वीडियो कॉल्स और ब्रॉडबैंड वायरलेस डाटा मोबाइल इनवायरमेन्ट में विस्तृत क्षेत्र में सेवायें प्रदान करता है।
- इसके अलावा अन्य फीचर्स एचएसपीए (हाई स्पीड पैकेट ऐक्सेस) ट्रान्समिशन अपलिक 14.4 मेगाबिट/सेकेण्ड व डाउन लिंक 5.8 मेगाबिट/सेकेण्ड की दर पर प्रदान करती है।

### **यूएमटीएस (यूनिवर्सल मोबाइल टेलीकम्यूनिकेशन सिस्टम):**

जीएसएम को जीपीआरएस या ईडीजीई के द्वारा अपग्रेड करके यूएमटीएस बनाया गया है। यूएमटीएस के डाटा रेट इस प्रकार है।

- 144 किलोबिट/सेकेण्ड गाँव के लिए
- 384 किलोबिट/सेकेण्ड शहर के बाहरी क्षेत्र के लिए
- 2048 किलोबिट/सेकेण्ड इन्डोर और लो रेन्ज आउटडोर

**3.5 जी हाई स्पीड पैकेट एक्सेस (एचएसपीए):** यह सेवा मोबाइल पर इन्टरनेट विकसित करने के लिए प्रारम्भ किये गये हैं। इसके द्वारा डाटा का संचरण बिना किसी त्रुटि व अधिक स्पीड से किया जा सकता है।

**4जी (एल0टी0ई0 लॉग टर्म इवोलूशन)**

- एल0टी0ई0 की फुल फार्म लॉग टर्म इवोलूशन है
- नेक्ट जनरेशन मोबाइल टेक्नोलाजी है।
- 100 एमबीपीएस की डाटा ट्रान्सफर रेट प्रदान करने का वादा करती है।
- यू0एम0टी0एस0 3 जी तकनीक पर आधारित है।
- सभी आई0पी0 ट्रेफिक के लिए उपयुक्त है।
- चतुर्थ जनरेशन की सेलयूजर वायरलेस सेवा है।
- उपभोक्ता को सुरक्षित व कम्प्रेहेन्सिव आई0पी0 आधारित सेवाएँ “किसी भी समय, की भी ” अधिक डाटा स्पीड पर प्रदान करती हैं।

1G	2G (1990)			3G (Wide Band)		4G
Analog	Digital TDMA			Digital CDMA		IMT-2000
24 kbps	64 kbps			IS-95 or cdma one	W CDMA	2 Mbps
AMPS 1st cellular of US	GSM	IS-136	P D C			GSM
1980	2.5G			Upgrade via GPRS/EDGE		UMTS
voice	GPRS/HSC SD/EDGE			UMTS		CDMA backed
	IP based			144 kbps- rural 384 kbps- urban		HSPA
	114 kbps					5-10 Mbps

**GSM VS CDMA**

GSM	CDMA
कॉन्फ्रेसिंग कमजोर।	कॉन्फ्रेसिंग की सुविधा
मिक्सिंग (क्रास कनेक्शन)	कभी-कभी
रेडिएशन नुकसान देय है	रेडिएशन कम नुकसान देय है
वायस गुणवत्ता अच्छी नहीं है	अच्छी है
फ्रिक्वेन्सी लिमिटेड	पावर कनेल संकेत शक्ति कम्प्लेटिव है



## जीएसएम(ग्लोबल सिस्टम फॉर मोबाइल कम्युनिकेशन)

जीएसएम एक ऐसा मानक है जो ETSI (EUROPEAN TELECOMMUNICATION STANDARD INSTITUTE) के द्वारा विकसित किया गया है यह जीएसएम 2<sup>nd</sup> जनरेशन डिजिटल सेल्यूलर फोन के प्रोटोकॉल का पालन करता है।

### जीएसएम सर्विसेज:-

- वायस, 3.1 किलो हर्टज
- शार्ट मेसिज सर्विसेज(एस0एम0एस0)- 1985 का जीएसएम मानक 160 करेक्टर का मेसिज हैण्ड सेट के मध्य व अन्य स्टेशनों के लिये भेजने की अनुमति देता है।

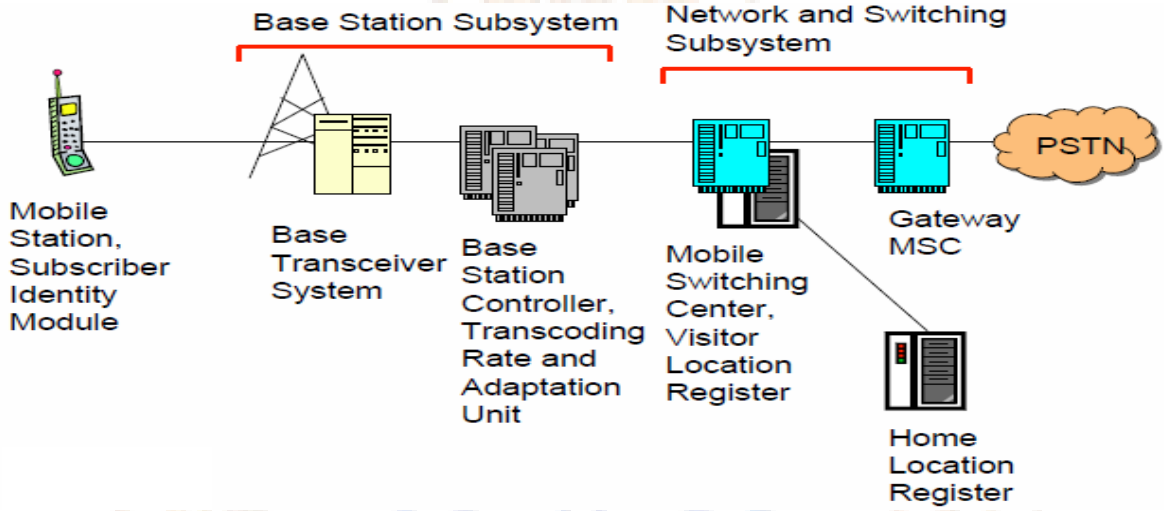
### जी0पी0आर0एस(जनरल पैकेट रेडियो सर्विस)

- जी0एस0एम0 को अपग्रेड करके आई0पी0 आधारित पैकेट डाटा ट्रान्समिसन 114 किलो बिट प्रति सेकण्ड उपलब्धता।
- यूजर को कॉल्स के साथ-साथ डेटा भेजने की सुविधा।
- जीपीआरएस इन्टरनेट सुबिधा और मल्टीमीडिया मैसेजिंग सर्विसेज हमेशा जीवन्त प्रदान करने के साथ-साथ यूजर रिच टेक्स, आडियो, वीडियो मैसेजेज एक दूसरे को आदान प्रदान कर सकते हैं।
- इसकी गुणवत्ता जैसे - जैसे यूजर बढ़ते हैं गुणवत्ता कम होती जाती है।
- जीपीआरएस 2.5 जनरेशन टेलीफोनी का उदाहरण है।

### जीएसएम की संरचना:

- **मोबाइल स्टेशन:** यूजर के हैण्ड सेट को मोबाइल स्टेशन कहते हैं और यह दो हिस्से से मिलकर बना होता है।
  - 1- **मोबाइल इक्यूपमेन्ट:-** इसमें निम्नलिखित होते हैं-
    - अ- रेडियो उपकरण
    - ब- यूजर इन्टरफेस
    - स- इसमें प्रोसिसिंग क्षमता के साथ-साथ मेमोरी विभिन्न टास्क को पूरा करने के लिये उपलब्ध होती है। जैसे कॉल सिगनलिंग, एनकरेक्शन, एमएमएम आदि।
    - द- इक्यूपमेन्ट आईएमआई (इन्टरनेशनल मोबाइल इक्यूपमेन्ट आईडेन्टिटी) नम्बर।
  - 2- **सिम (सबस्क्राइबर आईडेन्टिटी मोड्यूल) :**
    - अ- यह एक स्माल स्मार्ट कार्ड है।
    - ब- सबस्क्राइबर को प्रमाणित करने के लिये एनक्रिप्शन कोड की आवश्यकता होती है।
    - स- सबस्क्राइबर आईएमआई नम्बर (इन्टरनेशनल मोबाइल सबस्क्राइबर आईडेन्टिटी)
    - द- सबस्क्राइबर की स्वयं की इनफार्मेशन:

- **बेस स्टेशन कन्ट्रोल (बीएससी):** विभिन्न बीटीएस (बेस ट्रान्समिटर स्टेशन) के द्वारा संचालित चैनल आवंटन को कन्ट्रोल करता है तथा बेस स्टेशन सब स्टेशन क्षेत्र के दायरे में कॉल हैण्ड ओवर को मैनेज करता है। कौन सा मोबाइल स्टेशन किस सेल के अन्तर्गत संचालित हो रहा है इसकी जानकारी रखता है तथा इस जानकारी को एमएससी/बीएसएल आर को सूचित करता है।



### मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम (Mobile Operating System)

मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम स्मार्ट फोन्स, टेबलेट्स, पीडीए (पर्सनल डिजीटल असिस्टेन्ट) या अन्य मोबाइल डिवाइस के लिये एक आपरेटिंग सिस्टम है। मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम पर्सनल कम्प्यूटर आपरेटिंग फीचर्स के साथ-साथ अन्य उपयोगी फीचर्स जो मोबाइल के लिये उपयुक्त हो, को मिलाकर बनाया गया है। निम्नलिखित फीचर्स मोबाइल ऑपरेटिंग सिस्टम में मुख्यरूप से होने आवश्यक समझे जाते हैं।

- टचस्क्रीन
- सेल्यूलर
- ब्लूटूथ
- वाई-फाई
- जीपीएस मोबाइल नेविगेशन
- कैमरा
- वीडियो कैमरा
- स्पीच रिकग्निशन
- वॉयस रिकार्डर
- म्यूजिक प्लेयर
- नियर फील्ड कम्यूनिकेशन
- इन्फ्रारेड ब्लास्टर

आपरेटिंग सिस्टम एक ऐसा साफ्टवेयर या प्रोग्राम है जो मोबाइल स्मार्ट फोन्स डिवाइस को चलाने के लिये आवश्यक है। मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम डिवाइस के रिसोर्सज व मैमोरी को मल्टीटास्किंग उपयोग के लिए व्यवस्थित करता है।

मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम एक ऐसा प्लेटफार्म भी है जिस पर डेवलपर्स विभिन्न ऐप्लीकेशनस या एप्स की उत्पत्ति कर सकते हैं तथा यह स्मार्ट फोन्स के लिये बनाया गया एक ऐसा साफ्टवेयर प्रोग्राम है जो विशिष्ट फंक्शन्स के लिये उपयोग किया जा सकता है। उदाहरण— इण्डियन रेल गाइड एप्स को डाउन लोड करके ट्रेनों की स्थिति चेक की जा सकती है इसी प्रकार अन्य एप्स जो आवश्यकता के अनुरूप हो को भी डाउन लोड कर उपयोग में लाया जा सकता है।

मोबाइल डिवाइसेज, मोबाइल कम्यूनिकेशन्स क्षमताओं के साथ (उदाहारणतः स्मार्ट फोन्स) दो मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम से मिलकर बना होता है। यूजर के प्रयोग में लाया जाने वाला मुख्य साफ्टवेयर प्लेटफार्म का, निम्न स्तरीय रीयल टाइम द्वितीय आपरेटिंग सिस्टम जो रेडियो व अन्य हार्डवेयर को आपरेट करता है, सहायक होता है।

मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम एक साफ्टवेयर हैं जो स्मार्ट फोन, टेबलेट व अन्य डिवाइस में ऐप्लीकेशन और विशिष्ट प्रोग्राम उपयोग करने के लिये इस्तेमाल किया जाता है।

मुख्यतः बाजार में निम्नलिखित मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम प्रचलित है।

- एन्ड्रायड (Android)
- आईओएस (iOS)
- विण्डोज फोन्स (Windows Phone)
- ब्लैक बेरी आदि (Black Berry)

### एन्ड्रायड (Android)



एन्ड्रायड ओपन सोर्स आधारित मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम है तथा इसे ओपन हेण्डसेट एलाइन्स प्रतिनिधित्व गूगल के द्वारा विकसित किया गया है। एन्ड्रायड ऑपरेटिंग सिस्टम में सुन्दर प्रस्तुतिकरण तथा कुशलतापूर्वक कार्य करने के कारण बाजार में अत्यधिक प्रसिद्धि प्राप्त कर ली है। सेमसंग, एचटीसी, मोटोरोला व अन्य मोबाइल डिवाइस में एन्ड्रायड

ऑपरेटिंग सिस्टम का इस्तेमाल किया जा रहा है। एन्ड्रायड के द्वारा अन्य ऑपरेटिंग सिस्टम जैसे आई फोन, विण्डोज फोन आदि को बाजार में जबर्दस्त टक्कर दी जा रही है। एन्ड्रायड ऑपरेटिंग सिस्टम के निम्नलिखित संस्करण बाजार में उपलब्ध है।

- Alpha
- Beta
- 1.5 - Cupcake
- 1.6 - Donut
- 2.0.x & 2.1 - Eclair
- 2.2.x - Frozen Yogurt ("Froyo")
- 2.3.x - Ginger Bread
- 3.x.x - Honeycomb
- 4.0.x - Ice Cream Sandwich
- 4.1.x, 4.2.x & 4.3.x - Jelly Bean
- 4.4.x - KitKat
- 5.x.x – Lollipop

### एन्ड्रायड वन (Android One)

एन्ड्रायड वन ऐसा मानक है जो गूगल के द्वारा विकसित किया गया है। इसका उद्देश्य मोबाइल फोन कम्पनी के द्वारा ऐसा एन्ड्रायड फोन विकसित किया जाना है जो उच्च गुणवत्ता व कम कीमत का हो तथा जिसमें एन्ड्रायड के वे तमाम बुनियादी फिचर उपलब्ध हो जो किसी स्मार्ट फोन के लिये आवश्यक होते हैं ताकि आम जनता कम कीमत में एन्ड्रायड फीचर वाला स्मार्ट फोन खरीदने में समर्थ हो। भारत में माइक्रोमेक्स, कार्बन व स्पाइस मोबाइल फोन कम्पनी को एन्ड्रायड वन बनाने के लिये अधिकृत किया गया है।

### आईओएस Apple iOS



आईओएस, एप्पल का मोबाइल ऑपरेटिंग सिस्टम है यह आईफोन, आईपैड टच, आईपॉड के लिए विकसित है। आईओएस क्लोज सोर्स और प्रोप्राइटरी की ऑपरेटिंग सिस्टम है।

एप्पल के द्वारा प्रस्तुतिकरण के बजाय गुणवत्ता पर ज्यादा ध्यान दिया गया है तथा यह कुल मिलाकर बहुत अधिक यूजर फ्रेंडली व विश्व में अच्छा ऑपरेटिंग सिस्टम माना जाता है। बाजार में एप्पल के निम्नलिखित संस्करण उपलब्ध है—

- iPhone OS 1.x
- iPhone OS 2.x

- iPhone OS 3.x
- iOS 4.x
- iOS 5.x
- iOS 6.x
- iOS 7.x (Major UI revamp)
- iOS 8.x

### विन्डो फोन



विण्डोज़ फोन माइक्रोसाफ्ट के द्वारा विकसित किया गया है। नोकिया और माइक्रोसॉफ्ट के द्वारा विण्डोज़ फोन-7 रिलीज़ किया गया था।

फोन की मैन्यूफैक्चरिंग नोकिया के द्वारा की गई है तथा आपरेटिंग सिस्टम माइक्रोसॉफ्ट के द्वारा विकसित किया गया है। सैमसंग एवं एचटीसी के द्वारा भी कुछ वर्ज़न में विण्डोज़ आपरेटिंग सिस्टम का इस्तेमाल किया गया है। नोकिया लूमिया सीरिज पूर्णतः विण्डो आधारित है तथा इसके वर्तमान संस्करण निम्नलिखित हैं—

- Windows Phone 7
- Windows Phone 7.5
- Windows Phone 7.8
- Windows Phone 8 (GDR1, GDR2 & GDR3)
- Windows Phone 8.1 (GDR1 & GDR2)

### ब्लैक बेरी ओएस0



ब्लैक बेरी आपरेटिंग सिस्टम ब्लैक बेरी द्वारा विकसित तथा ब्लैक बेरी फोन के इस्तेमाल के लिए है। यह क्लोज़ सोर्स और प्रोपराइटरी है तथा मुख्य रूप से सरकारी कर्मचारियों के द्वारा इसका अत्यधिक इस्तेमाल किया जाता है।

ब्लैक बेरी अन्य आपरेटिंग सिस्टम से काफी भिन्न है। इसके स्मार्ट फोन का डिजाइन एवं इण्टरफेस भी बिल्कुल अलग है। इसमें मीनू को सलेक्ट करने के लिये ट्रैक बाल का इस्तेमाल तथा टाइपिंग कार्य हेतु क्वार्टी की-बोर्ड का इस्तेमाल किया गया है। यह अत्यधिक

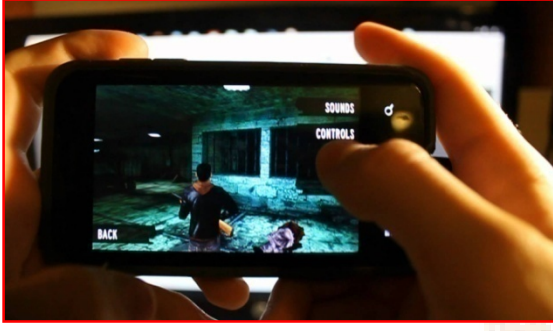
विश्वसनीय आपरेटिंग सिस्टम है तथा वायरस प्रतिरोधी है। इसके निम्नलिखित संस्करण बाजार में उपलब्ध है—

- BlackBerry 10.0
- BlackBerry 10.1
- BlackBerry 10.2
- BlackBerry 10.3 (Major UI revamp)

स्मार्ट फोन प्लेट फार्म या मोबाइल आपरेटिंग सिस्टम की एप्लीकेशन :-

- 3जी/4जी कनेक्टिविटी
- वीडियो कैमरा
- मल्टीमीडिया
- आडियो/वीडियो रिकार्डिंग
- ब्लू टूथ/वाई0फाई0 कनेक्टिविटी
- वातावरण लाइट सेंसर
- जी0पी0एस0
- गायरो स्कोप
- प्रोक्सिमिटी सेंसर
- इन्फ्रारेन्ड ब्लास्टर
- कॉम्पेंसिंग
- वाई0फाई हाट स्पॉट
- नीयर फील्ड कम्यूनिकेशन
- टेथरिंग Tethering
- वाइजीट widget
- टचस्क्रीन
- सेल्यूलर
- कैमरा
- वीडियो कैमरा
- स्पीच रिकग्निशन
- वॉयस रिकार्डर
- म्यूजिक प्लेयर

## गायरो स्कोप



स्मार्ट फोन्स में गायरोस्कोप का इस्तेमाल डिवाइस के ओरिएण्टेशन ज्ञात करने के लिये किया जाता है। इसका अत्यधिक इस्तेमाल उच्चस्तरीय स्मार्ट फोन्स के गेमिंग में किया जाता है।

## प्रोक्सिमिटी सेंसर



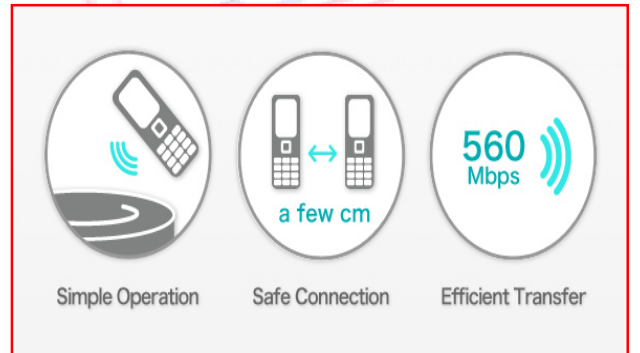
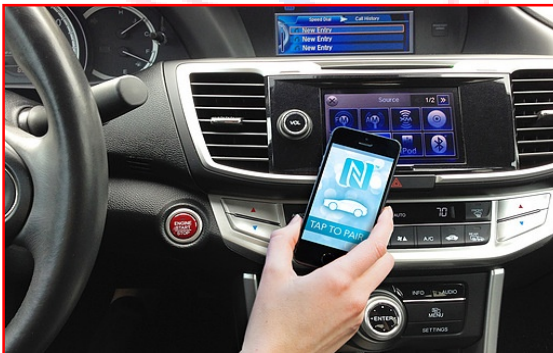
स्मार्ट फोन में जब यूजर का फोन कान के पास हो तब टच इन्पुट से बचने के लिये प्रोक्सिमिटी सेंसर का इस्तेमाल किया जाता है। कान के पास फोन के रहने से स्क्रीन स्वतः लाक हो जाती है तथा वापस कान से दूर होने पर स्क्रीन स्वतः ओपेन हो जाती है।

## इन्फारेन्ड ब्लास्टर IR Universal Remote



इन्फारेन्ड ब्लास्टर एप्स के द्वारा टेलीविज़न, केबिल बाक्स, सेटेलाइट, डीवीडी एवं डीवीअर के सभी रिमोट कन्ट्रोल को स्मार्ट फोन के द्वारा ऑपरेट किया जा सकता है।

## नीयर फील्ड कम्यूनिकेशन



नीयर फील्ड कम्यूनिकेशन के द्वारा डिवाइसेज के मध्य जब वे एक दूसरे से स्पर्श की जायं या कुछ सेंटीमीटर की दूरी पर हों, वायरलेस कनेक्टिविटी के द्वारा डाटा ट्रान्सफर करने के लिये कम्यूनिकेशन स्थापित किया जाता है। इसके कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं—

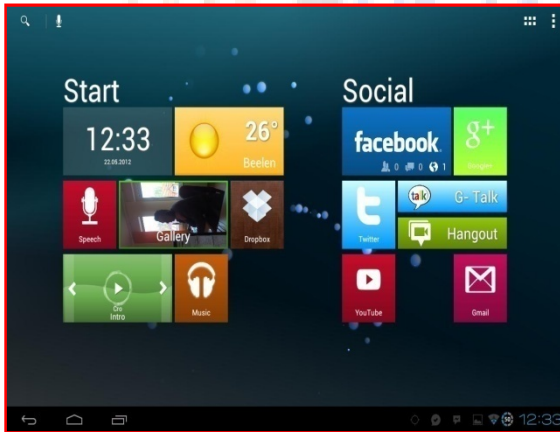
- सेलफोन से फोटो लेकर इसे टेलीविजन या कम्प्यूटर से टच करके इमेज को देखने के लिये किया जा सकता है।
- कम्प्यूटर से टच करके या पास ले जाकर मोबाइल में गेम डाउनलोड किये जा सकते हैं।

### टेथरिंग Tethering



एक डिवाइस को दूसरी डिवाइस से कनेक्ट करने को टेथरिंग कहा जाता है। उदाहरणतः मोबाइल फोन को यदि यूएसबी केबल के माध्यम से लैपटॉप से कनेक्ट किया जाय तो इसे टेथरिंग कहते हैं। इसी प्रकार टेथरिंग करने के लिये अन्य मीडियम जैसे वाई-फाई, ब्लूटूथ को वाई-फाई टेथरिंग या मोबाइल हॉट-स्पॉट कहा जाता है।

### वाइजीट widget



**A cellphone widget is a shortcut for a mobile phone application.** It usually appears on the phone's home screen and connects the user quickly and efficiently to the app.

### SMS (एस.एम.एस.)

- 160 करेक्टर के छोटे संदेश मोबाइल फोन से भेजने के मानक फोन प्रोटोकॉल 1985 में जी0एस0एम0 सीरीज के रूप में डिफाउन्ड किए गए थे।
- पर्सन से पर्सन के मध्य (पी-2-पी) एस.एम.एस. दो व्यक्तियों के मध्य भेजने को कहा जाता है
- फ्लैश एस0एम0एस0— इमरजेन्सी सेवाओं में लाभदायक है जैसे फायर एलार्म, बैंक डकैती आदि।

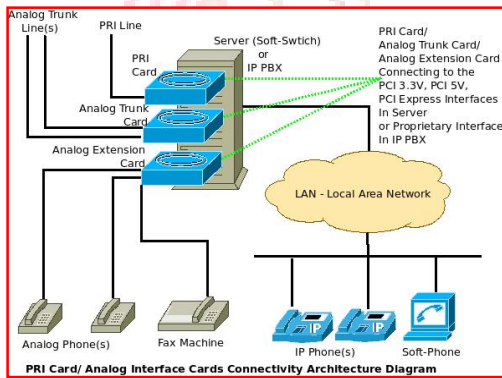


## ई0पी0बी0एस0 (इलेक्ट्रानिक प्राइवेट आटोमेटिक ब्रान्च एक्सचेन्ज)

यह एक ऐसा टेलीफोन एक्सचेन्ज/स्विचिंग सिस्टम है जो प्राइवेट आर्गनाइजेशन में सेवा प्रदान करता है तथा संस्थानों में अत्यधिक संख्या में टेलीफोन स्टेशनों के मध्य इन्टर कम्यूनिकेशन उपलब्ध कराता है तथा सेन्ट्रल आफिस लाइन का कार्य करता है। सेन्ट्रल आफिस लाइन्स पब्लिक स्विच टेलीफोन नेटवर्क के मध्य कनेक्शन प्रदान करता है। दो और दो से अधिक स्टेशनों के मध्य टेलीफोन कनेक्शन या कॉन्फ्रेंस कॉल की सुविधा बिना सेन्ट्रल आफिस इक्यूपमेन्ट के प्रदान करता है।

### बेसिक फोन आपरेशन :

1. म्यूट कॉल – टेलीफोन कॉल के दौरान म्यूट की प्रेस करने पर कॉलर को सुना जा सकता है परन्तु कॉलर कॉल करने वाले को नहीं सुन सकता। कॉलर से पुनः म्यूट की प्रेस करके बात की जा सकती है।
2. फारवर्ड ए काल – किसी दूसरे नम्बर पर आने वाली कॉल फारवर्ड करते हैं। सभी सम्बन्धित कॉल्स जिन्हें फारवर्ड करना है फारवर्ड की प्रेस करके फोन नं० इन्टर करके किया जाता है। कॉल फारवर्डिंग को पुनः प्रेस करके डि-एक्टिवेट किया जा सकता है।
3. कॉल ट्रान्सफर करना – कॉल के दौरान ट्रान्सफर की प्रेस करके फोन नम्बर इन्टर करने पर कॉल ट्रान्सफर की जा सकती है।
4. बार्ज इन – बार्ज इन के द्वारा दो एक्सटेंशन के मध्य हो रहे वार्तालाप को सुना जा सकता है।



### What is a PRI line?

यह एक डिजिटल ट्रंक लाइन है, जो टेलिकाम सर्विस प्रोवाइडर के द्वारा आपातकालीन सेवा नम्बर के कन्ट्रोल रूम में प्रयोग हेतु उपलब्ध कराई जाती हैं। पी0बी0एस0 के माध्यम से एक पी0आर0आइ0 लाइन पर एक साथ 30 टेलीफोन कॉल रिसीव व डायल कर सकते हैं।

### **मोबाइल डाटा टर्मिनल: Mobile data terminal**

एक कम्प्यूटराइज डिवाइस है जो पब्लिक ट्रान्जिट रेसपोन्डिंग यूनिट में इस्तेमाल की जाती है। कन्ट्रोल में डिस्पैचर व फील्ड के एमडीटी यूजर के मध्य कम्प्यूनिकेशन बढ़ाने के लिये इसका इस्तेमाल होता है यह डिवाइस मानचित्र और सुसंगत सूचनायें जो टास्क और कार्यवाही से सम्बन्धित हो तथा जिन सूचनाओं की एमडीटी यूजर के द्वारा दिया गया टास्क पूरा करने प्राप्त सेवा के लिये कॉल का बन्द करने को दर्शाती है। पुलिस ऐजेन्सीज आपातकालीन सेवाओं के लिये प्राप्त सूचनाओं पर कार्यवाही वास्तविक समय में किये जाने के लिये इसकी आवश्यकता होती है तथा एमडीटी उपयोगकर्ता घटना स्थल पर पहुँचकर घटना का समाधान करता है। डिस्पैच आफिस से एमडीटी यूजर को सूचनायें नोट्स और मैसेज के द्वारा बिना किसी बाधा के संचरित की जाती है। इसके निम्नलिखित लाभ हैं:-

1. प्राप्त सीएफएस को पढ़ना, रेसपोन्डिंग यूनिट की स्थिति तथा सीएफएस की डिटेल् ।
2. कन्ट्रोल रूम से नोट्स और स्टैण्ड मेसिज सरलता पूर्वक व संक्षिप्त रूप से एमडीटी यूजर के मध्य आदान प्रदान मानचित्र का सरलतापूर्वक इस्तेमाल प्राप्त सेवा के लिये काल पर घटना स्थल से बहुसंख्यक स्थिति का क्लिक विश्लेषण के लिये कन्ट्रोल रूम भेजने की व्यवस्था। वरिष्ठ अधिकारी एमडीटी यूजर की स्थिति किसी भी समय चेक कर सकता।
3. राज्यों की आवश्यक सूचनाओं को सर्च करना, डाटा शेयर करना तथा स्थानीय डाटा बेस की उपलब्धता रखना।
4. किसी का नाम, पता, भौतिक जानकारी, लेख, वाहन की डिटेल् की जानकारी ढूँढना।
5. विभिन्न सर्च परिणाम एक स्क्रीन पर प्राप्त होना।
6. डिजिटल मानचित्र की उपलब्धता।
7. किसी से बातचीत तथा बातचीत ब्राडकास्ट करना।
8. कॉल लॉग इन्ट्री, मोबाइल पर स्वतः भेजना।

### **Computer Aided Dispatch**

कम्प्यूटर सहायता प्रेषण एक ऐसा सिस्टम है जिसके द्वारा फील्ड सर्विस टेक्निशियन, जन पारगमन वाहनों, कोरियर वाहनों और आपातकालीन सेवाओं के वाहनों जैसे पुलिस पेट्रोल कार को कम्प्यूटर की सहायता से विभिन्न सेवाओं के लिये डिस्पैच किया जाता है। डिस्पैच करने के लिये संदेश एमडीटी के माध्यम से भेजा जाता है तथा कुछ कैड सिस्टम संदेश टू-वे-रेडियो के माध्यम से एसएमएस या वायरलेस टेलीफोनी का इस्तेमाल करके काल फार सर्विस की डिटेल्स सम्बंधित डिस्पैच वाहनों को सेवा के लिये भेजते हैं। सीएडी कन्ट्रोल रूम से डिस्पैच यूनिट का स्टेटस लगातार अपडेट रहता है तथा सीएडी कन्ट्रोल

रूम डिस्पैच को काल फार सर्विस को कुशलतापूर्वक हेन्डल करने के लिये स्पेशल टूल्स भी उपलब्ध कराता है।

कैड आमतौर पर सार्वजनिक सुरक्षा सेवा के लिये इस्तेमाल किया जाता है। इसमें साफ्टवेयर पैकेज के माध्यम से फील्ड में रेसपोंडिंग यूनिट की स्थिति अपडेट रखने के लिये तथा पब्लिक सुरक्षा कॉल प्राप्त होने पर डिस्पैच करने के लिये किया जा रहा है। यह सामान्यतया आपातकालीन संचार डिस्पैच करने, काल सेन्टर डिस्पैच के द्वारा प्रयोग किया जाता है।

CAD सिस्टम, आटोमेटिक वेहिकल लोकेशन सिस्टम मोबाइल डाटा टर्मिनल्स, ऑफिस टेलीफोन आदि से सीधे इन्टर कनेक्टेड होता है। CAD सिस्टम की बुनियादी बातें निम्नवत हैं:-

- पुलिस कार्मिकों के आन/आफ टाइम का लॉग। नागरिक के द्वारा फोन काल प्राप्त होने पर घटना को जनरेट तथा उसकी हिस्ट्री करना।
- फील्ड कार्मिकों को घटना कार्यवाही का दायित्व सौपना।
- घटनाओं तथा उनके लॉग को अपडेट करना।
- वे घटनायें जो जॉच के लिये वॉछित हो उनके केस नं० जनरेट करना।
- फील्ड में डिस्पैचर के द्वारा की गयी प्रत्येक कार्यवाही के टाइम को लागू करना।
- वायस लागिंग जी०आई०एस० मानचित्र और शिकायत कर्ता के रिकार्डिंग के अनुकूल साफ्टवेयर उपलब्ध होने पर काल टेकिंग कुशल और विनम्र बन जायेगी तथा यह आधुनिक काल सेन्टर की तरह कार्य करेगी।
- डिस्पैच पुलिस की इकाईयों की सतत निगरानी और इन्टररेक्शन टेक्नोलॉजी के सिद्धान्त पर आधारित होगी और स्वचालित वाहन स्थान सिस्टम (ए०वी०एल०एस०) द्वारा सहायता प्राप्त होगी।
- पुलिस कारों से मिलकर बनी रेस्पॉन्स व पेट्रोल यूनिट, मोटर साइकिल और पैदल पुलिस आवश्यक उपकरणों से लैश होगी।
- 100 नं० काल की निगरानी, सर्किल ऑफिसर के द्वारा करने पर यह एक नया आयाम सुनिश्चित करेगी।
- यह सिस्टम पारदर्शिता, जबाब देही त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करता है।
- 100 नं० पर एस०एम०एस० के माध्यम से भी शिकायत स्वीकार की जा सकती हैं तथा शिकायत कर्ता से फीडबैक प्राप्त करके कार्य शैली में सुधार किया जा सकता है।
- प्रत्येक काल फार सर्विस को सी०ओ० के द्वारा निगरानी जाने से तार्किक निष्कर्ष निकाल जा सकते हैं तथा मल्टी लेवल स्तरीय पर्यवेक्षण वरिष्ठ अधिकारियों के द्वारा किए जाने से आवश्यक निर्देश इन्टरनेट के जरिये जारी किये जा सकते हैं।
- सनकी काल के बारे में उचित कानूनी कार्यवाही सुनिश्चित की जा सकती है ताकि नियंत्रण कक्ष के कर्मचारियों के बीच ग्लानि का अभाव समाप्त हों।

किसी को भी स्वतंत्र रूप से बिना किसी हिचकिचाहट के अपनी शिकायत रजिस्टर करने के लिये सक्षमता प्रदान करता है।

- वायस लागिंग जी0आई0एस0 मानचित्र और शिकायतकर्ता के रिकार्डिंग के अनुकूल साफ्टवेयर उपलब्ध होने पर काल टेकिंग कुशल और विनम्र होने की सक्षमता प्रदान करता है।
- यह आधुनिक काल सेन्टर की तरह कार्य करेगी।
- डिस्पैच पुलिस की इकाईयाँ सतत निगरानी और इन्टररेक्शन टेक्नोलॉजी के सिद्धान्त पर आधारित होगी और स्वचालित वाहन स्थान सिस्टम (ए0वी0एल0एस0) द्वारा सहायता प्राप्त होगी।
- पुलिस कारों से मिलकर बनी रेसपोन्स व पेट्रोल यूनिट, मोटर साइकिल और पैदल पुलिस आवश्यक उपकरणों से लैस होगी।
- 100 नं0 कॉल की निगरानी करने पर सर्किल ऑफिसर के द्वारा करने पर यह एक नया आयाम सुनिश्चित करेगी।
- यह सिस्टम पारदर्शिता, जबाव देही त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करता है।
- 100 नं0 पर एस0एम0एस0 के माध्यम से भी शिकायत स्वीकार की जा सकती हैं तथा शिकायत कर्ता से फीडबैक प्राप्त करके कार्य शैली में सुधार किया जा सकता है।
- प्रत्येक कॉल फॉर सर्विस को सी0ओ0 के द्वारा निगरानी करके तार्किक निष्कर्ष निकाले जा सकते हैं तथा मल्टी लेवल के पर्यवेक्षण वरिष्ठ अधिकारियों के द्वारा करके आवश्यक निर्देश इन्टरनेट के जरिये जारी किये जा सकते हैं।
- कोई भी स्वतंत्र रूप से बिना किसी हिचकिचाहट के अपनी शिकायत रजिस्टर करने के लिये सक्षमता प्रदान करते हैं।

### **AVLS (AUTOMATIC VEHICLE LOCALIZATION SYSTEM)**

एवीएलएस एक ऐसी प्रणाली है जिसके द्वारा वाहन की भौगोलिक स्थिति का स्वतः पता लगाया जाता है तथा उसकी स्थिति की जानकारी कण्ट्रोल को प्रेषित की जाती है।

मुख्यतः जीपीएस का इस्तेमाल करके वाहन की भौगोलिक स्थिति की जानकारी की जाती है। एवीएलएस सिस्टम वाहन में जीपीएस रिसीवर व संचार लिंक वाहन और डिस्पैचर के मध्य से मिलकर बना है। इस सिस्टम की विशेषतायें निम्नवत हैं:—

- वाहन को ढूँढना और जो वाहन सबसे समीप हो, उसे कार्यवाही के लिये भेजना।
- एवीएलएस के इस्तेमाल से रिस्पांस टाइम का काफी कम होना।

- कार्यवाही के लिये भेजे गये वाहन की ट्रैकिंग रिपोर्ट डॉक्यूमेंटेशन से प्रभावी मॉनिटरिंग की व्यवस्था।

### जी0पी0एस0 और ए0वी0एल0 का आपस में सम्बन्ध:

- जी0पी0एस0 रिसीवर स्थान की स्थिति (लॉन्गीट्यूड और लैटीट्यूड) की गणना तथा इसे निर्धारित समय अन्तराल पर रिकार्ड करता है।
- जी0पी0एस0 ट्रान्समीटर स्थिति और वाहन का गतिशील डाटा कन्ट्रोल सेन्टर को पूर्व से निर्धारित समय अन्तराल पर प्रेषित करता है।
- साफ्टवेयर स्क्रीन पर मेप लेयर के अनुसार फिल्टर्ड सूचनाओं को प्रदर्शित करता है।

### AVL System Components Hardware

- जी0पी0एस0 रिसीवर ट्रान्समीटर, एण्टिना, डाटापोर्ट और पावर सप्लाइ इत्यादि।
- संचार सेल, बस्ट आदि प्राइवेट व पब्लिक चैनल।
- साफ्टवेयर डिजिटल नक्शा।

### डिजिटल मैपिंग या डिजिटल कार्टोग्राफी:

डिजिटल मैपिंग एक ऐसा प्रोसेस है जिसके द्वारा डाटा संग्रह करके उसे कम्पाइल्ड और फार्मेटिंग करके काल्पनिक चित्र में बदला जाता है। इस टेक्नोलॉजी का बुनियादी कार्य मानचित्र तैयार कर बिल्कुल सही एक निश्चित क्षेत्र का जिसमें मुख्य सड़कें और अन्य आकर्षक बिन्दु इंगित हों, प्रस्तुत करना है। यह टेक्नोलॉजी एक स्थान से दूसरे स्थान के मध्य दूरी की गणना भी उपलब्ध कराती है।

Digital mapping (also called digital cartography) is the process by which a collection of data is compiled and formatted into a virtual image. The primary function of this technology is to produce maps that give accurate representations of a particular area, detailing major road arteries and other points of interest. The technology also allows the calculation of distances from one place to another.

## **GPS(Global Positioning System)**

ग्लोबल पोजीसिंग सिस्टम (जीपीएस) एक अंतरिक्ष आधारित ग्लोबल नेविगेशन सेटेलाइट सिस्टम है (GNSS) हैं जो चार या चार से अधिक जी0पी0एस0 उपग्रहों का इस्तेमाल करते हुये सभी मौसम में कहीं भी पृथ्वी पर या पृथ्वी के निकट स्थान और समय की जानकारी प्रदान करते हैं। यह संयुक्त राज्य अमेरिका द्वारा संचालित है और स्वतंत्र रूप से कुछ तकनीकी सीमाओं की बाध्यता के केवल सैन्य उपयोग कर्ताओं को छोड़कर किसी के द्वारा जी0पी0एस0 रिसीवर इस्तेमाल किया जा सकता है।

जी0पी0एस0 अमेरिका रक्षा विभाग के द्वारा बनाया गया था तथा मूलरूप से इसमें चौबीस उपग्रहों का संग्रह से क्रियाशील किया गया था। यह 1994 में पूरी तरह से क्रियाशील हो गया।

1983 में रूसी इन्टरसेप्टर एयरक्राफ्ट के द्वारा सिविलियन एयरलाइनलकल के हवाई जहाज को नेवीगेशनल त्रुटि के कारण प्रतिबन्धित हवाई क्षेत्र में भटकने के कारण मार गिराया था जिसमें 269 लोग मारे गये थे। इस घटना पर अमरिकी राष्ट्रपति रेनाल्ड रीगन ने घोषणा की कि जी0पी0एस0 सिविलियन इस्तेमाल के लिये उपलब्ध रहेगी तथा किसी भी सिविलियन के द्वारा बिना किसी फीस या लाइसेन्स के इस्तेमाल किया जा सकता है।

### **What is Global Positioning System (GPS)?**

- 24 Satellites
- 6 planes with 55° rotation
- Each plane has 4 or 5 satellites
- 20,200 km (12,600 mi) orbit
- 1 revolution every 12 hours

### **GLOBAL POSITIONING SYSTEM AND ITS DEFINITION**

GLOBAL POSITIONING SYSTEM IS TO POSITION AN OBJECT IN TERMS OF LATITUDES, LONGITUDES AND ALTITUDES USING RADIO SIGNALS IN REAL TIME OR LATER.

### **GLOBAL SATELLITE NAVIGATION SYSTEM (GNSS)**

#### **GPS SYSTEM IN WORLD**

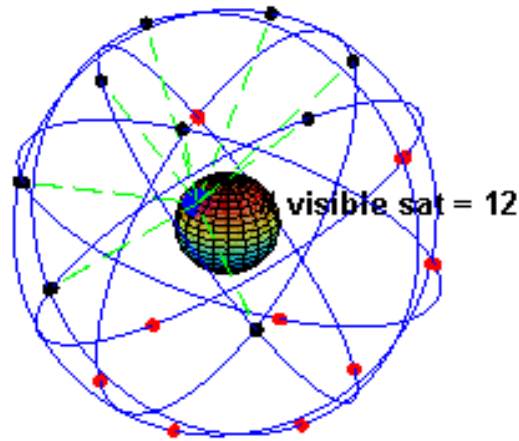
NAVSTAR : Navigation Satellite Timing and Ranging- GPS System of USA launched in 1972

GLONASS : Global Navigational Satellite System- A similar system of U.S.S.R. is in operation.

CAMPASS : GPS navigation by CHINA

GALALIO : GPS navigation by European space agency

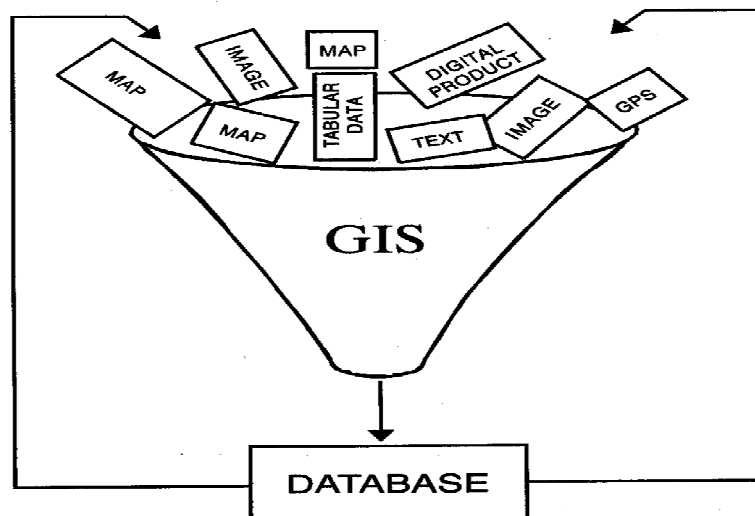
GAGAN : “GPS and Geo Augmented Navigation” Navigation system by INDIA



## GIS(Geographic Information System)

जियोग्राफिक इन्फोरमेशन सिस्टम ऐसी किसी भी प्रणाली से है जो कैचर स्टोर तथा विश्लेषण कर स्थान का डाटा प्रस्तुत करता है। सरल शब्दों में जी0आई0एस0 मानचित्र और डाटाबेस टेक्नोलाजी का आपस में विलय हैं। जी0आई0एस0 प्रणाली का प्रयोग नक्शा बनाने में, दूरसंवेदी, भूमि सर्वेक्षण फोटोग्राममेट्री, भूगोल, शहरी नियोजन आपातकालीन प्रबन्धन, नेवीगेशन में और स्थानीय कृत खोज इंजनों में इस्तेमाल किया जाता है।

## **The GIS Funnel**



GIS comprises of:

- ➔ Data input
- ➔ Storage
- ➔ Management
- ➔ Analysis
- ➔ Output

The benefits of GIS include:

- ➔ Better information management
- ➔ Higher quality analysis
- ➔ Ability to carry out “what if?” scenarios
- ➔ Improve project efficiency

GIS Applications

- ➔ Facilities management
- ➔ Natural resource management
- ➔ EO applications
- ➔ Marketing and retailing
- ➔ Environmental
- ➔ Transport/vehicle routing
- ➔ Health
- ➔ Insurance
- ➔ and many more . . .

GIS types

- ➔ Desktop GIS
- ➔ Internet GIS
- ➔ Web GIS
- ➔ Network GIS and
- ➔ Wireless GIS
- ➔ 3D GIS
- ➔ Virtual GIS
- ➔ Telecom GIS
- ➔ Health GIS

Mobile GIS

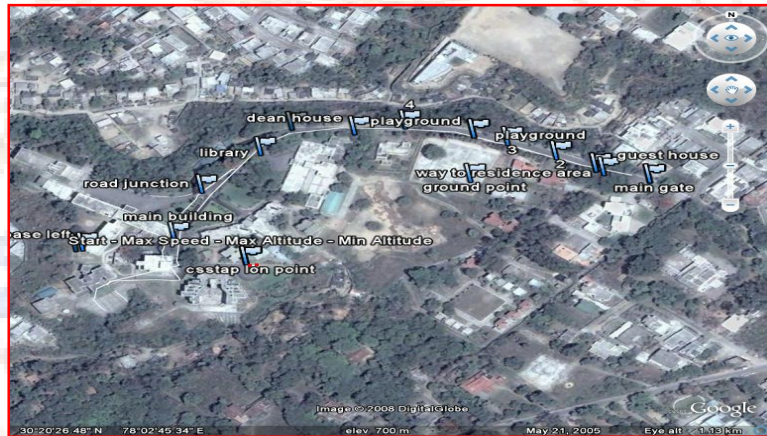
- ➔ Mobility + Wireless connectivity + GIS = Wireless GIS
- ➔ Provide the facility to extract particular sets of information where it is needed





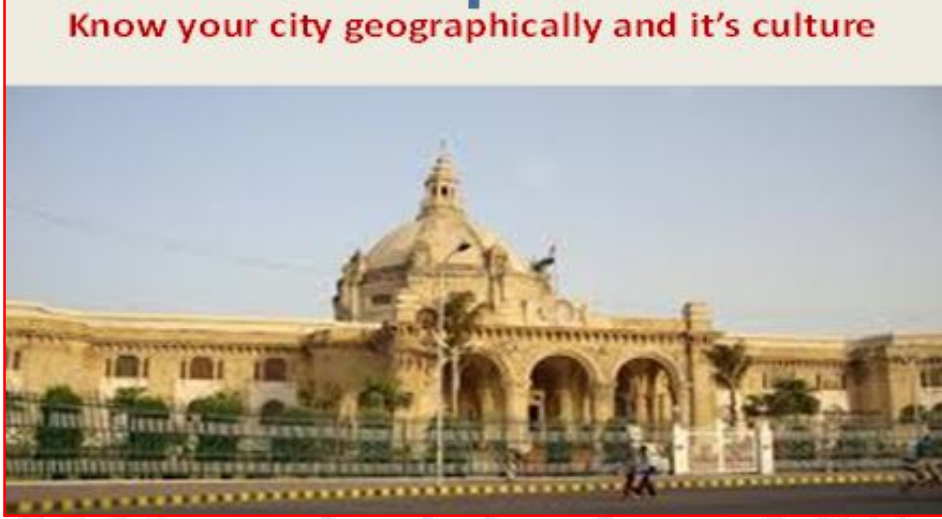
### Mobile GIS-Application

Road information recorded using mobile GIS



18.

अपने शहर की भौगोलिक स्थिति एवं संस्कृति को जानना  
**KNOW YOUR CITY GEOGRAPHICALLY AND IT'S CULTURE**



### भौगोलिक स्थिति

भौगोलिक स्थिति से आशय सघन आबादी वाले क्षेत्र, भवनों के बाहुल्य वाले क्षेत्र, आर्थिक गतिविधियों के क्षेत्र, बड़ी इमारतों के क्षेत्र, शहर, कस्बे इत्यादि की सही-सही स्थिति की जानकारी से है।

कन्ट्रोल रुम के संदर्भ में उक्त की सही-सही स्थिति की जानकारी होना परम आवश्यक है।



### संस्कृति

मूल रूप से आत्मा अथवा मस्तिष्क का संवर्द्धन संस्कृति को परिभाषित करता है। वर्तमान परिपेक्ष्य में किसी स्थान की संस्कृति को मुख्यतः भाषा, रहन-सहन, पहनावा, खान-पान, पूजन-अर्चन, मान्यताएँ, मेला/पर्व इत्यादि प्रभावित करते हैं।

विदेशी पर्यटक देश-विदेश की सांस्कृतिक धरोहरों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक प्रचारित करते हैं।



## भौगोलिक स्थिति जानने की आवश्यकता

कन्ट्रोल रूम ऑपरेटर को निम्न मुख्य कारणों से शहर/देहात क्षेत्र की भौगोलिक स्थिति की जानकारी होना आवश्यक है—

- पुलिस बल/सुरक्षा बलों का त्वरित संचरण
  - सामान्य संचरण
  - रुट मार्च/फलैग मार्च
  - आकस्मिक संचरण
- अपराध नियंत्रण
- ट्रैफिक नियंत्रण
- अग्निशमन व्यवस्था
- आपदा प्रबन्धन/आपात सहायता



भौगोलिक स्थिति की जानकारी के मुख्य चिन्ह निम्न हैं—

- शहर एवं देहात क्षेत्र का विस्तार
- रास्ते
- मुख्य-मुख्य स्थल
- भीड़ वाले स्थल
- जल स्रोत
- जंगल क्षेत्र/वन क्षेत्र

शहर एवं देहात क्षेत्रों में स्थित निम्न सम्भावित स्थलों की भौगोलिक स्थिति के सम्बन्ध में जानकारी कन्ट्रोल रूम के ऑपरेटर को होनी चाहिये—

- मिलेट्री एरिया/आयुध डिपो
- तेल डिपो/गैस डिपो
- केन्द्रीय स्थल
- पॉश एरिया
- बहुमंजिली इमारतें
- जंगल क्षेत्र/सुनसान क्षेत्र
- पार्क/चिड़ियाघर
- कोर्ट
- मंदिर/मस्जिद/गुरुद्वारे
- मुख्य-मुख्य चौराहे

- ओवर ब्रिज / अण्डर पास
- समुदायिक केन्द्र / विवाह स्थल
- हाट / बाजार
- साम्प्रदायिक संवेदनशील स्थल / क्षेत्र / मोहल्ला / चौकी / थाना
- ऐतिहासिक स्थल
- शापिंग मॉल
- स्विमिंग पूल
- जिम
- सिटी सेन्टर
- रात्रि में खुलने वाली : दवाओं की दुकानें
- मुख्य स्थलों पर शराब की दुकानें
- बहुमंजिली इमारतें
- टेलीफोन एक्सचेंज
- पावर प्लांट
- मिल / केमीकल प्लांट / केमीकल भण्डार / गैस गोदाम
- अन्य भण्डार गृह
- जल स्रोत
- खतरनाक एवं Abandoned भवन
- झुग्गी झोंपड़ियाँ

### ट्रैफिक

- ट्रैफिक जाम वाले चौराहे / स्थल
- भारी वाहन प्रवेश की समय सीमा
- प्रवेश निषेध

### संस्कृति

- भाषा
- रहन-सहन
- खान-पान
- पूजन-अर्चन
- मेला / पर्व
- विदेशी पर्यटक

19.

## वाणी का सही प्रयोग एवं शुद्ध उच्चारण

### Articulation and Voice modulation

वाणी या आवाज ईश्वर का दिया हुआ अनुपम वरदान है। वाणी मनुष्य के पारस्परिक संवाद एवं संचार का प्रमुख माध्यम है। मनुष्य की शारीरिक, मानसिक एवं भावात्मक अभिव्यक्तियों, वाणी के द्वारा ही अभिव्यक्त की जाती हैं। मुख्य रूप से वाणी में निम्न तीन शक्तियाँ सन्निहित हैं—

- प्रथम : भावात्मक शक्ति,  
दूसरी : उच्चारण शक्ति और  
तीसरी : शब्द शक्ति।

वाणी के माध्यम से ही एक आधुनिक पुलिस कन्ट्रोल रूम का सूचना-ग्राहक (CALLTAKER), सामान्य जन के साथ सम्बन्ध स्थापित करता है। इस प्रकार सूचना-ग्राहक की वाणी का समुचित प्रयोग एवं संवाद ही पुलिस की छवि का वास्तविक निरूपण करता है। अतः सूचना-ग्राहक को सदैव अपने उच्चारण की शुद्धता एवं आवाज के उतार-चढ़ाव के प्रति सजग रहते हुए, निरन्तर अभ्यास द्वारा इसमें गुणात्मक सुधार करना चाहिये।

सूचना-ग्राहक/सामान्य पुलिसजन की अलग-अलग पृष्ठभूमि के होने के कारण शब्दों का अशुद्ध उच्चारण सामान्य व्यवहार में परिलक्षित होता है। यथा— नमस्कार, कृपा एवं पुलिस इत्यादि। जबकि इनका शुद्ध उच्चारण— नमस्कार, कृपा एवं पुलिस है। इसी प्रकार क्षेत्रीय या आंचालिक प्रभाव के चलते बहुत से पुलिसजन शब्दों को तोड़ मरोड़कर बोलते हैं जिनमें बकिया (शुद्ध—बाकी), गड़िया (शुद्ध—गाड़ी) इत्यादि शब्द सम्मिलित हैं। इन शब्दों के उच्चारण पर विशेष ध्यान दिये जाने की आवश्यकता है। इसके अलावा बहुत से पुलिसजन अनावश्यक शब्दों “तकिया कलाम” यथा— मने, जो है, सो हैं, निश्चित जान जाइये इत्यादि का प्रयोग, वाक्यों के बीच में करते रहते हैं, जो भाषा की दृष्टि में त्रुटि पूर्ण एवं अवांछनीय हैं। अच्छे सूचना-ग्राहक को सतत अभ्यास द्वारा आंचालिक भाषायी प्रभाव से अपनी वाणी को मुक्त रखना चाहिये। वाणी पर हुए आंचालिक भाषायी प्रभाव को ही Mother Tongue Influence Reduction (MTIR) कहते हैं।

## वाणी का तारत्व (PITCH), वाल्यूम (VOLUME) एवं गति (TEMPO OR SPEED)

एक अच्छे सूचना ग्राहक को अपनी आवाज के तारत्व (पतली या मोटी आवाज), वाल्यूम (तेज या धीमी अथवा ऊँची या नीची ) का प्रभाव तथा बोले जाने वाले शब्दों गति (SPEED) का सही-सही ज्ञान होना चाहिये।

प्रत्येक मनुष्य की वाणी का तारत्व अलग-अलग होता है। पुरुषों में यह 80-150 हर्टज़ तथा महिलाओं में 180 से 280 हर्टज़ आवृत्ति का होता है। यहाँ पर ये जानना आवश्यक है कि वाणी का तारत्व (PITCH), केवल आवृत्ति मात्र नहीं है, इसके अन्तर्गत व्यक्ति विशेष का भावात्मक संवेग, उच्चारण अंगो (यथा-जबान, ताल, दाँत, फेफड़े इत्यादि) की बनावट तथा इन अंगों के प्रयोग का भी महत्पूर्ण योगदान है।

तारत्व के समुचित निर्धारण के लिए यह आवश्यक है कि सूचना-ग्राहक को बोलते समय, अपनी आवाज को, सामान्य बोल-चाल के स्तर से थोड़ा ऊपर रखकर, टेलीफोन पर बोलना चाहिये। अर्थात् सामान्य पिच से थोड़ा ऊपर की पिच पर टेलीफोन पर वार्तालाप करना चाहिये। वार्तालाप के दौरान स्वर सामान्य एवं गति मध्यम स्तर की होना भी आवश्यक है।

### गतिविधि (ACTIVITY)

“नमस्कार, कानपुर पुलिस सेवा सौ। मैं आपकी क्या सहायता कर सकता हूँ।”

उपरोक्त वाक्य का, मध्यम पिच पर शुद्ध उच्चारण के साथ, सूचना-ग्राहक को सतत अभ्यास करना चाहिये। उपरोक्त वाक्य, किसी भी जनपद के सूचना-ग्राहक द्वारा, बोला जाने वाला, प्रथम वाक्य होता है, जो समाज में पुलिस की छवि को उत्कृष्ट बनाने हेतु TAG-LINE या मूल मंत्र है।

प्रथम वाक्य के सूचना-ग्राहक द्वारा सही-सही उच्चारण मात्र से ही काफी हद तक पुलिस की छवि को बेहतर एवं पीड़ित का विश्वास जीतने योग्य बनाया जाता है।

### वाल्यूम (VOLUME)

सूचना-ग्राहक को ज्ञात होना चाहिये कि कन्ट्रोल रूम के टेलीफोन का माइक अत्यन्त सुग्राही (SENSITIVE) होता है। इसलिए पीड़ित व्यक्ति से सूचना लेते समय, माइक से मुँह को उचित दूरी पर (2-3 ईंच) रखते हुए, मध्यम वाल्यूम में वार्तालाप करना चाहिये। आवाज के वाल्यूम को असामान्य रूप से ज्यादा रखने पर Hissing sound, श, ष, स, ज़ अक्षरों में तथा प, फ, भ, ब, अक्षरों में ध्वंसप्रभाव (Blast effect), उच्चारण के दौरान पैदा होता है, जो वार्तालाप में बाधा उत्पन्न करता है।

### गति (TEMPO, SPEED)

सूचना-ग्राहक के लिए, वार्तालाप में गति से अभिप्राय, प्रति सेकेण्ड बोले जाने वाले शब्दों से है। टेलीफोन पर वार्तालाप की मानक गति सूचना-ग्राहक के लिए 3 शब्द प्रति

सेकेण्ड है। सूचना ग्राहक सामान्य तौर पर इसी गति का प्रयोग कर बोल सकते हैं। किन्तु घटना की गम्भीरता एवं विषय वस्तु के अनुरूप, गति को कम अथवा तीव्र भी किया जा सकता है।

### वाणी के गुण

सूचना-ग्राहक के कार्य एवं दायित्यों के निर्वहन के लिए अच्छी वाणी का महत्वपूर्ण योगदान होता है जो काफी हद तक शुद्ध उच्चारण में निहित होती है। अच्छी वाणी में समुचित नैसर्गिक गूँज का भी समावेश होता है। अत्यन्त पतली/कर्कश वाणी वाले जन, सूचना-ग्राहक के कार्य हेतु अनुपयुक्त होते हैं, परन्तु आवाज के सही प्रयोग, शुद्ध उच्चारण एवं नियंत्रित शब्द गति के द्वारा, अनुपयुक्त सूचना-ग्राहक भी अपना कार्य सकुशल ढंग से सम्पन्न करने के योग्य बन सकते हैं।

### वाणी के दोष

वाणी की प्रकृति, व्यक्ति विशेष की आवाज़ को पहचानने में सहायक होती है। यदा-कदा मनुष्यों की वाणी में निम्न प्रकार के दोष पाये जाते हैं:-

- I. कर्कशता (Harshness)
- II. खरखराहट (Hoarseness)
- III. साँस फूलने जैसी आवाज़ (Breathiness)
- IV. नाक की आवाज़ (Nasalisation)
- V. दम घोटू आवाज़ (Being muffled)

### क्या करें (Do's)

1. आधुनिक पुलिस कन्ट्रोल रूम में अपनी ड्यूटी के दौरान कुर्सी पर कमर सीधी रखते हुए सही ढंग से (Proper posture) बैठें।
2. आराम से श्वास लें, तथा प्रातः अनुलोम-विलोम प्राणायाम का दैनिक अभ्यास करें।
3. अपनी ड्यूटी के दौरान, पूर्व में काल-ग्राहक के रूप में अपनी रिकॉर्डेड-कॉल को सुनकर उनके गुण-दोषों के आधार पर स्व-मूल्यांकन करें।
4. बोलते समय शब्द और अक्षर का शुद्ध उच्चारण करें।
5. वार्तालाप के दौरान आवाज को मध्यम तारत्व पर रखें। बोलने की गति नियंत्रित रखें।
6. वार्तालाप के समय अल्प विराम (Pause) का प्रयोग करें।

### क्या न करें (Dont's)

1. पीड़ित व्यक्ति से वार्तालाप के बीच में में समय-समय पर अच्छा, ठीक है, इत्यादि शब्दों का प्रयोग न करें।
2. अत्यधिक ठण्डे एवं गर्म पेय, खाद्य पदार्थों का सेवन न करें।
3. धूम्रपान, पान मसाले, तम्बाकू का सेवन न करें।
4. लम्बे समय तक ऊँची आवाज़ में न बोलें।

“CALL TAKER’S JOB IS SIMILAR TO THE DOCTOR’S JOB, DOCTOR DOES IT BY MEDICATION AND CALL-TAKERS BY ARTICULATION.”

**Dr. D.S. CHAUHAN, ADG (TELECOM)**

—समाप्त—

