

एच0सी0 अवस्थी

आई0पी0एस0



पुलिस महानिदेशक

उत्तर प्रदेश

पुलिस मुख्यालय, टावर-2,
गोमतीनगर विस्तार, लखनऊ-226002

दिनांक: लखनऊ: अक्टूबर 15, 2020

विषय:- जनपद के प्रत्येक थानों पर महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष की स्थापना किये जाने के संबंध में दिशा-निर्देश ।

प्रिय महोदय/महोदया,

कृपया अवगत कराना है कि थानों पर आने वाले आगन्तुक/शिकायतकर्ता/पीड़ित महिलाओं की शिकायतों को सुनने हेतु थानों पर एक आधुनिक केन्द्रीयकृत महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष की स्थापना किये जाने की आवश्यकता प्रतीत हो रही है, जिससे कि आगन्तुक/शिकायतकर्ता/पीड़ित महिलाओं को रिसेशन से ही उससे सम्बन्धित सभी जानकारी प्राप्त कर उसका गिस्तारण किया जा सके तथा आगन्तुक/शिकायतकर्ता/पीड़ित महिलाओं को थानों पर इधर-उधर भटकने की आवश्यकता न पड़े। इस व्यवस्था के अन्तर्गत निम्न कार्यवाहियां किया जाना अपेक्षित है:-

महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष की स्थापना

- एक कोंचयुक्त पारदर्शी कमरा जो कि बिजली, पंखा, पीने के पानी से युक्त होगा।
- कम्प्यूटर टेलीफोन, मोबाइल से युक्त रिसेशन बनाया जायेगा।
- आगन्तुक/शिकायतकर्ता के बैठने की व्यवस्था होगी।
- कैमरा की व्यवस्था की जायेगी।
- एक कर्मचारी/होमगार्ड नियुक्त किया जायेगा जो कि आने वाले आगन्तुकों को पानी पिलाने का कार्य करें।
- शिकायतकर्ता को शिकायत लिखने के लिये स्टेशनरी उपलब्ध होगी।

महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष में कर्मियों की नियुक्ति

- 02 महिला आरक्षी जो कि व्यवहार कुशल मृदुभाषी होगी, जिनको इस कार्य के लिये प्रशिक्षित किया जायेगा।
- 08-08 घण्टे की शिफ्ट में 24 घण्टे कार्य किया जायेगा।
- यह आगन्तुक कक्ष प्रभारी निरीक्षक के अधीन होगा।
- दिवसाधिकारी के निकट पर्यवेक्षण में रहेगा।
- सम्बन्धित क्षेत्राधिकारी द्वारा हर 15 दिवस पर समीक्षा की जायेगी।

महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष में नियुक्ति होने वाले कर्मियों का प्रशिक्षण

- थाना रिसेशन पर तैनात महिला पुलिस कर्मियों का प्रशिक्षण कराया जाये।
- मेट्रोपोलिटन सेंटर तथा बड़े शहरों में तैनात महिला रिसेशन कर्मी एवं टूरिज्म पुलिस कर्मियों को अंग्रेजी भाषा का भी प्रशिक्षण दिया जाये।
- पुलिस प्रशिक्षण विद्यालय मेरठ में वर्ष 2019-2020 में स्थापित लैंग्वेज लैब से प्रशिक्षण कराया जाये।

महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष में स्थापित कम्प्यूटर में फीड होने वाले आवश्यक बिन्दु

- रिसेशन पूर्णतया कम्प्यूटाईज्ड होगा। प्रशिक्षित महिला आरक्षियों द्वारा ऑपरेट (संचालित) किया जायेगा।
- कम्प्यूटर में जनपद के अधिकारियों जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक/अपर जिलाधिकारी/अपर पुलिस अधीक्षक/उप जिलाधिकारी/पुलिस उपाधीक्षक एवं जिन जनपदों में कमिशनरी प्रणाली लागू है उन जनपदों के पुलिस आयुक्त/उपायुक्त/सहायक उपायुक्त के नाम नम्बर व नियुक्ति स्थान का विवरण फीड किया जाये।
- थाने में नियुक्त अधिकारी, कर्मचारीगण के बीटवार नाम व मोबाइल नम्बर फीड किया जाये।
- थाने में बीट वार गांवों के नाम तथा हल्का इन्चार्ज, बीट आरक्षी तथा ग्राम प्रधान, चौकीदार (ग्राम प्रहरी) के नाम व मोबाइल नम्बर फीड किये जाये।

- थाना क्षेत्र में पड़ने वाले C.H.C/P.H.C. चिकित्सालय के डाक्टर, फार्मासिस्ट के नाम, पता व मोबाइल नम्बर फीड किये जाये।
- थाना क्षेत्र में पड़ने वाले पंजीकृत निजी चिकित्सकों तथा चिकित्सालयों के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- डिजिटल वालिन्टियर ग्रुप के सदस्यों के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- शिक्षण संस्थानों के नाम, उनके प्रबन्धक व प्रधानाचार्य के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- सम्बन्धित मजिस्ट्रेट, लेखपाल, तहसीलदार, कानूनगो के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- पीस कमेटी के सदस्यों, सम्मानित व्यक्तियों, व्यापारियों के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- जन प्रतिनिधियों के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- जनपद के सी.एम.ओ./सी.एम.एस. के नाम व नम्बर फीड किये जाये।
- पी.आर.वी./शक्ति मोबाइल पर नियुक्त कर्मचारियों के नाम व नम्बर।

महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष में नियुक्त कर्मियों द्वारा किये जाने वाले कार्य का विवरण

- थाने में आने वाले हर आगन्तुक/शिकायतकर्ता/पीड़ित महिलाओं को सर्वप्रथम रिसेप्शन पर नियुक्त कर्मचारीगणों द्वारा अटेन्ड किया जायेगा।
- शिकायतकर्ता का विवरण कम्प्यूटर में फीड किया जायेगा।
- शिकायतकर्ता के प्रार्थना-पत्र को स्कैन कर कम्प्यूटर फोल्डर में फीड किया जायेगा, जिसका एक टोकन नम्बर होगा, जो कि शिकायतकर्ता व जांच अधिकारी को दिया जायेगा। रिकार्ड के रूप में सुरक्षित रखा जायेगा। इस पर सील मोहर लगायी जायेगी।
- शिकायतकर्ता को उसके प्रार्थना-पत्र की प्राप्ति की रसीद दी जायेगी, जिस पर टोकन लिखा होगा।
- टोकन में समस्त जानकारी दर्ज होगी।
- रिसेप्शन द्वारा थाना प्रभारी व बीट प्रभारी को शिकायतकर्ता के बारे में अवगत कराया जायेगा।

3. अतः आप सभी को निर्देशित किया जाता है कि प्रदेश के थानों पर आने वाले आगन्तुक/शिकायतकर्ता/पीड़ित महिलाओं की शिकायतें सुनने हेतु थानों पर एक आधुनिक केन्द्रीयकृत महिला हेल्प डेस्क एवं आगन्तुक कक्ष की स्थापना दिनांक 19.10.2020 तक प्रत्येक दशा में करना सुनिश्चित करें।

संलग्नक: शिकायत पर्ची व थाने की सील का प्रारूप।

हस्ताक्षर

(एच.सी. अवस्थी)
पुलिस महानिदेशक,
उत्तर प्रदेश।

1.पुलिस आयुक्त,
लखनऊ/गौतमबुद्धनगर।

2.समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक,
प्रभारी जनपद/रेलवे, उत्तर प्रदेश।

प्रतिलिपि:-निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

- 1.अपर पुलिस महानिदेशक, कानून व्यवस्था, उत्तर प्रदेश।
- 2.अपर पुलिस महानिदेशक, बाल एवं महिला सुरक्षा संगठन, उत्तर प्रदेश।
- 3.अपर पुलिस महानिदेशक, 112 आई टैक्स, उत्तर प्रदेश।
- 4.समस्त अपर पुलिस महानिदेशक, जोन/रेलवे, उत्तर प्रदेश।
- 5.समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उपमहानिरीक्षक, उत्तर प्रदेश।

शिकायत पर्ची

टोकन न०—.....

नाम(शिकायतकर्ता).....

पता.....

मोबाइल नम्बर.....

शिकायत प्राप्ति का दिनांक..... समय.....

हल्का नम्बर.....

जॉचकर्ता अधिकारी का नाम व मोबाइल नम्बर

पुलिस अधीक्षक / क्षेत्राधिकारी / थाना प्रभारी के नाम व मोबाइल नम्बर

(हस्ताक्षर एवं दिनांक)

रिसेप्शन अधिकारी

थाना.....

जनपद.....

थाना की सील

दिनांक.....

टोकन संख्या.....

नाम व पता.....

मोबाइल नम्बर.....

जोचकर्ता अधिकारी / हल्का.....

(हस्ताक्षर एवं दिनांक)

रिसेप्शन अधिकारी

थाना.....

जनपद.....

साइज:—5x8 सेंमी0