डीजी–परिपत्र सं0– 19/2022

देवेन्द्र सिंह चौहान,
आई.पी.एस.

पुलिस महानिदेशक,
उत्तर प्रदेश ।

दिनांकः लखनऊः जून 2022

विषयः जनशिकायतों की सुनवाई तथा गुणवत्तापूर्वक निस्तारण एवं अभिलेखीकरण किये जाने हेतु निर्देश।

प्रिय महोदय/महोदया,

मैं आपका ध्यान आम जनता की शिकायतों एवं उनके निस्तारण की ओर आकृष्ट करना चाहूँगा। उ0प्र0 शासन एवं इस मुख्यालय से समय–समय पर पार्श्वांकित बॉक्स में अंकित शासनादेश व परिपत्र निर्गत किये गये हैं, जिनके द्वारा दिये गये निर्देशों एवं सुझावों के दृष्टिगत जनता की समस्याओं का थाना, सर्किल व जनपद स्तर पर गुणवत्तापूर्वक निस्तारण अपेक्षित है। उचित समाधान न होने की दशा में सामान्यजनों को अपनी शिकायतों को लेकर उ0प्र0 शासन, डीजीपी मुख्यालय, रेंज व जोन के वरिष्ठ अधिकारियों के समक्ष बार–बार दौड़ना पड़ता है, जिससे जन सामान्य में शासन/विभाग के प्रति नकारात्मक भाव उत्पन्न होने के साथ ही साथ पुलिस विभाग की छवि पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

> डीजी परिपत्र सं0–11/2022 दि0–04.05.22
> शा0सं0–वीआईपी0–01/एक–4–2022–11वी–4/12 दि0–29.04.22
> डीजी परिपत्र सं0–47/2020 दि0–29.12.20
> डीजी परिपत्र सं0–43/2019 दि0–26.09.19
> डीजी परिपत्र सं0–25/2017 दि0–12.08.17
> डीजी परिपत्र सं0–51/2016 दि0–20.08.16
> डीजी परिपत्र सं0–45/2016 दि0–21.07.16

1. <u>सर्वाधिक प्राप्त होने वाली शिकायतों के प्रकार :–</u>

पुलिस व्यवस्था के विभिन्न स्तरों जैसे जनपदीय पुलिस, रेन्ज, जोन, पुलिस मुख्यालय, शासन, मा0मुख्यमंत्री कार्यालय पर प्राप्त होने वाली शिकायतों में निम्न प्रकार की शिकायतें सर्वाधिक होती हैं:–

(अ) अपराध सम्बन्धीः–

थाना क्षेत्र में घटित घटनाओं के सम्बन्ध में प्रायः प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज न करने अथवा गलत/अपूर्ण रिपोर्ट दर्ज करने की शिकायत होती हैं। इसके साथ–साथ थाने पर दर्ज एफ0आई0आर0/एन0सी0आर0 में ठीक से विवेचना/जाँच न होना, नामित मुल्जिमों का नाम निकाल देना अथवा निर्दोष व्यक्ति का नाम बढा देना, मेडिकल अथवा बयान की कार्यवाही समय से पूर्ण न करना, विवेचना अत्यधिक विलम्ब से पूर्ण करना व समय से आरोप–पत्र/अंतिम रिपोर्ट दाखिल न करना आदि आरोप लगाये जाते हैं।

इस सम्बन्ध में निर्देशित किया जाता है कि थाने पर आने वाले आवेदकों के साथ होने वाले अपराधों को तत्काल दर्ज करते हुए, उसकी प्रतिलिपि आवेदक को उपलब्ध करायी जाए तथा तत्काल विवेचक द्वारा घटनास्थल का निरीक्षण करते हुए विवेचना की कार्यवाही प्रारम्भ कर देनी चाहिए । घटित अपराध से जुड़े सभी महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी आवश्यकतानुसार वरिष्ठ

अधिकारियों को प्रेषित की जानी चाहिए। एन0सी0आर0 दर्ज होने के बाद तत्परता से उसका नियमानुसार जाँच, मेडिकल, घटना स्थल का निरीक्षण कराकर, आवश्यकतानुसार धाराओं को परिवर्तित को परिवर्तित करते हुए विवेचना हेतु अनुमति प्राप्त करने की कार्यवाही की जानी चाहिए। एफ0आई0आर0 / एन0सी0आर0 दर्ज होने के बाद घटना स्थल निरीक्षण के दौरान यदि यह अन्देशा होता है कि भविष्य में पुनः विवाद हो सकता है, तो इस दशा में तत्काल निरोधात्मक कार्यवाही की जानी चाहिए।

वरिष्ठ अधिकारियों का यह दायित्व होगा कि उनके द्वारा यह सुनिश्चित किया जाये कि थाने पर आवेदक द्वारा दिये गये प्रार्थना पत्र में अंकित तथ्यों के अनुरूप उनकी एफ0आई0आर0 /एन0सी0आर0 दर्ज की जाये। जनपदीय पुलिस/रेंज/जोन तथा कमिश्नरेट स्तर के अधिकारी नियमित अन्तराल पर थानों का अर्दली रूम करते हुए प्रचलित विवेचनाओं की गुणवत्ता तथा समयबद्धता सुनिश्चित करायेंगें। क्राइम रजिस्टर का अवलोकन करते हुए विवेचना की अद्यावधिक स्थिति, शेष अभियुक्त तथा माल बरामदगी की स्थिति की समीक्षा करेंगें। अर्दली रूम एवं अन्य निरीक्षण के दौरान सभी वरिष्ठ अधिकारी थाने का अर्दली रूम रजिस्टर तथा अपराध रजिस्टर प्रत्येक दशा में चेक करना सुनिश्चित करेंगें।

(ब) <u>भूमि एवं सम्पत्ति सम्बन्धीः–</u>

थाने पर प्राप्त होने वाली अधिकांश भूमि व सम्पत्ति सम्बंधित शिकायत अवैध कब्जा कर लेने, किसी वैध कब्ज़ेदार को बेदखल कर देने, कूटरचित अभिलेख तैयार कर धोखा–धड़ी करने आदि की होती हैं। इन प्रकरणों में आपराधिक तत्वों के खिलाफ प्राथमिकी दर्ज कर कड़ी कार्यवाही कराये जाने की आवश्यकता होती है। जनपदों में राजस्व/जमीन विवाद सम्बन्धी प्रकरणों में एफ0आई0आर0 दर्ज किये जाने की सुगम व्यवस्था का अभाव होना पाया गया है। कई बार इन प्रकरणों में भी प्राथमिकी दर्ज होने में विलम्ब हो जाता है। यह व्यवस्था कमिश्नरेट वाले जनपदों में सुविकसित नही है। ऐसे में सभी कमिश्नरेट में पुलिस उपायुक्त स्तर तथा जनपदों में अपर पुलिस अधीक्षक स्तर को नोडल अधिकारी तैनात करते हुए प्रकरणों की समीक्षोपरांत **त्वरित एफ0आई0आर0 व नियमानुसार कार्यवाही की व्यवस्था बनाई जाए, जिससे अपराध से पीड़ित व्यक्ति को न्याय हेतु विलम्ब का सामना न करना पड़े।**

(स) <u>महिला सहायता प्रकोष्ठ(परामर्श केन्द्र):–</u>

यह भी अवगत कराना है कि जनपदों में काफी बड़ी संख्या में ऐसे प्रकरण आते हैं, जिन्हें परामर्श केन्द्र को सन्दर्भित किया ज़ाना होता है। वर्तमान में परामर्श केन्द्र भेजे जाने प्रकरणों की संख्या कई बार थानों पर भेजे जाने वाले प्रकरणों से अधिक है। ऐसे में परिवारों को टूटने से बचाने के लिए परामर्श केन्द्र का भ्रमण कर वहाँ तैनात पुलिसकर्मियों तथा काउन्सलर्स से मिलकर एक वृहद समीक्षा कर लें। फर्नीचर, स्टेशनरी आदि की व्यवस्था भी चेक कर लें। प्रचलित प्रकरणों की गुणवत्तापूर्ण निस्तारण के लिए संवेदनशील, दक्ष एवं अनुभवी महिला कर्मियों समेत सुयोग्य राजपत्रित अधिकारी की नियुक्ति करते हुए यहाँ की व्यवस्था को सुदृढ़ बनाने की कार्यवाही की जाये। अच्छा निस्तारण करने वाले कार्मिकों को पुरस्कृत करने की कार्यवाही भी की जाये।

2. कार्यालय में उपस्थितिः—

वरिष्ठ अधिकारियों से लेकर थाना स्तर के प्रभारी अधिकारी अपने–अपने कार्यालयों में प्रतिदिन प्रातः 10:00 बजे से 11:00 बजे तक अनिवार्य रूप से उपस्थित रहकर तथा अपरिहार्य परिस्थितियों में स्वंय के न रहने पर जिम्मेदार अधिकारी द्वारा आवेदकों की शिकायतों को सुना जाए और प्रार्थना पत्र पर त्वरित कार्यवाही कराते हुए गुणवत्तापूर्ण निस्तारण सुनिश्चित कराया जाए। निस्तारण की गुणवत्ता की नियमित रूप से समीक्षा की जाए।

3. जनशिकायत प्रकोष्ठः—

प्रत्येक जनपद में पुलिस कार्यालय स्तर पर जन शिकायत प्रकोष्ठ का गठन किया जाये, जिसमें सुयोग्य प्रभारी निरीक्षक स्तर के अधिकारी की प्रभारी के रूप में नियुक्ति की जाये। जन शिकायत प्रकोष्ठ में आने वाले शिकायतकर्ताओं के द्वारा दिये गये प्रार्थना पत्रों का अभिलेखीकरण अवश्य किया जाये।

उदाहरणस्वरूपः—

(i) पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय में प्रतिदिन यह नोट किया जाये कि किस थाना क्षेत्र की समस्या से संबंधित कितने आवेदक आए। इसमें एक कॉलम परिवार परामर्श केन्द्र को संदर्भित प्रकरणों का भी रखा जाए। **(सैम्पल टेबल–1)**

(ii) इस सूचना का मासिक गोशवारा भी तैयार कराया जाए। **(सैम्पल टेबल–2)**

इस सूचना से जनपद के सर्वाधिक समस्या प्रधान थानों का चयन हो पाएगा। अधिक समस्या प्रधान थानों में पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक, पुलिस उपायुक्त/अपर पुलिस अधीक्षक एवं सहायक पुलिस आयुक्त/क्षेत्राधिकारी द्वारा भ्रमण व सतत् पर्यवेक्षण कर शिकायतों के निस्तारण हेतु योजना बनाकर प्रयास किया जाए, जिससे गुणवत्ता तथा समयबद्धता दोनों सुनिश्चित हो सके।

(iii) यह सूचना भी एकत्रित की जाए कि पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय से पृथक थाना, सर्किल/सहायक पुलिस आयुक्त ऑफिस, अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस उपायुक्त ऑफिस आदि में कुल कितने आवेदक शिकायतों के साथ पहुँचे। क्या इन कार्यालयों में पर्याप्त जनसुनवाई हो रही है तथा अधिकारी जनसुनवाई हेतु उपस्थित हो रहे हैं ? कहीं ऐसा तो नहीं कि आवेदक या तो थाने या फिर सीधे पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय जाना चाह रहे हैं, क्योंकि मिडिल लेवल पर उचित जनसुनवाई किन्हीं कारणवश न हो पा रही हो। **(सैम्पल टेबल–2)**

(iv) पुलिस कार्यालय में प्रत्येक थाना क्षेत्र से आने वाले आवेदकों की मासिक संख्या में वृद्धि हो रही है अथवा कमी आ रही है, यह भी जानकारी की जाए। इससे जनसुनवाई में सुधार हेतु थाना स्तर पर किये गये प्रयासों की समीक्षा करने में सुगमता होगी। **(टेबल–3)**

(v) प्रायः यह देखा गया है कि थाने में भार–साधक अधिकारी को उनके थाने में आने वाली जनशिकायतों की पर्याप्त जानकारी नहीं होती है। यह स्थिति उचित नहीं है। थानों में यदि उचित जनसुनवाई होगी, तो सहायक पुलिस आयुक्त/क्षेत्राधिकारी, पुलिस उपायुक्त/अपर पुलिस अधीक्षक, पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालयों में आने वाले आवेदकों की संख्या घटेगी।

4. अभिलेखीकरण (जन शिकायत रजिस्टर):–

प्रत्येक कार्यालय तथा थाना स्तर पर जन शिकायत रजिस्टर निर्धारित प्रारूप में बनाया जाये, जिसमें आने वाले प्रत्येक शिकायतकर्ता, प्रतिपक्षी, शिकायत का विवरण, जाँचकर्ता अधिकारी, कृत कार्यवाही, निरोधात्मक कार्यवाही, फीड–बैक इत्यादि का विस्तार से उल्लेख किया जाये (प्रारूप संलग्न)। आगन्तुक को रसीद भी दी जाये। इस रजिस्टर में विवरण अंकित करने हेतु सम्बन्धित कर्मियों का प्रशिक्षण कराया जाये, जिससे प्रविष्टियों में गुणवत्ता तथा एकरूपता रहे। हर थाने के थाना प्रभारी का सर्वाधिक महत्वपूर्ण दायित्व होगा कि वह अपने थाने पर आने वाली शिकायतों की प्रविष्टि इस रजिस्टर में कराना सुनिश्चित करेंगें तथा उनके गुणवत्तापूर्ण निस्तारण के लिए उत्तरदायी होगें। प्रत्येक पर्यवेक्षणीय अधिकारी का यह दायित्व होगा कि नियमित रूप से थाने पर आने वाले शिकायतकर्ताओं की समस्याओं तथा उसके निस्तारण की गुणवत्ता तथा समयबद्धता हेतु इस रजिस्टर का लगातार अवलोकन करते हुए सुनिश्चित करायेंगें। राजपत्रित अधिकारी नियमित रूप से रजिस्टर में अपनी समीक्षात्मक/सुधारात्मक टिप्पणी अंकित करेंगें।

5. फीडबैक:–

थाने स्तर पर कार्मिकों के माध्यम से आने वाले शिकायतकर्ताओं को फोन करके उनकी शिकायत के निस्तारण के सम्बन्ध में फीड–बैक प्राप्त किया जाना सुनिश्चित करा जाए। प्रत्येक कार्यालय में आने वाले शिकायतकर्ताओं व उनकी शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में लिए गए फीडबैक के विवरण की प्रत्येक माह के अंत में संक्षिप्त समरी बनाई जाये, जिसे वरिष्ठ अधिकारी के समक्ष अवलोकनार्थ प्रस्तुत किया जाये। (सैम्पल टेबल–4)

6. आई0जी0आर0एस0 व थाना दिवस:–

सम्बन्धित जनपद/रेंज/जोन/कमिश्नरेट द्वारा आई0जी0आर0एस0 प्रणाली के अन्तर्गत जो जाँच आख्याएं अपलोड की जाती हैं, उनकी गुणवत्ता की समीक्षा किया जाना आवश्यक है। कई बार समीक्षा करने पर पाया जाता है कि सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा सतही जाँच आख्या अपलोड की गई है। अतः आप सभी के द्वारा अपने–अपने कार्यालय में आई0जी0आर0एस0 हेतु वरिष्ठ अधिकारी को नोडल अधिकारी नामित किया जाये, जो अधीनस्थों द्वारा अपलोड की जा रही आख्याओं की नियमित रूप से समीक्षा करके गुणवत्ता सुनिश्चित कराएंगें।

इसी प्रकार थाना दिवस के अन्तर्गत प्राप्त होने वाले प्रार्थना पत्रों पर त्वरित रूप से कार्यवाही करायी जाये। राजस्व सम्बन्धी विवादों में राजस्व अधिकारियों से समन्वय एवं सामन्जस्य बनाकर समस्या का निस्तारण कराया जाये। आईजीआरएस पोर्टल पर थाना दिवस हेतु बनाये गये नये एट्रीब्यूट में समस्याओं का निस्तारण कर आख्या अपलोड की जाये।

7. सोशल मीडिया:–

सोशल मीडिया के माध्यम से संज्ञान में आयी समस्याओं/घटनाओं के सम्बन्ध में सजग रहने की आवश्यकता है। सोशल मीडिया के माध्यम से संज्ञान में आयी समस्याओं के निस्तारण हेतु जनपद/रेन्ज/जोन/कमिश्नरेट स्तर पर गठित सोशल मीडिया सेल का सतत् पर्यवेक्षण किया जाए, जिसमें 08–08 घण्टे की शिफ्ट में कार्य हेतु दक्ष कर्मी, तकनीकी रूप से सुयोग्य उप

Duwesar

निरीक्षक या निरीक्षक को प्रभारी अधिकारी तथा 01 अपर पुलिस अधीक्षक/पुलिस उपायुक्त स्तर के अधिकारी को नोडल अधिकारी की नियुक्ति सुनिश्चित की जाये। सोशल मीडिया सेल में नियुक्त समस्त अधिकारियों/कर्मचारियों के एक व्हाट्सएप्प ग्रुप बनाये जायें, ताकि संज्ञान में आने वाली समस्त घटनाओं/सूचनाओं का त्वरित निस्तारण कराया जा सके। इसके अतिरिक्त अफवाहों, आपत्तिजनक खबरों एवं महत्वपूर्ण घटनाओं के खण्डन के सम्बन्ध में समय से आवश्यक सूचना के टेम्पलेट बनाकर अपलोड किये जाएं। जनपदीय अधिकारी अपने सीयूजी मोबाइल पर सोशल मीडिया ऐप निश्चित रूप से कान्फिगर करें।

जोनल अपर पुलिस महानिदेशक, पुलिस आयुक्त, परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उपमहानिरीक्षक, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक प्रतिदिन सोशल मीडिया प्रभारी से ब्रीफिंग की नियमित व्यवस्था बनायें, जिससे वे महत्वपूर्ण प्रकरणों से भिज्ञ रहें। **मासिक अपराध गोष्ठी में सोशल मीडिया के माध्यम से प्राप्त जनशिकायतों के समुचित निस्तारण की निर्धारित प्रारूप में अलग से समीक्षा की जाए।**

8. **भ्रष्टाचार व पुलिस आचरणः—**

कतिपय प्रकरणों में ऐसी शिकायतें प्राप्त होती हैं, जिसमें पुलिस पर पक्षपातपूर्ण कार्यवाही करने, किसी प्रभाव में आकर कार्यवाही करने, अनुचित लाभ पहुँचाने या नुकसान करने के तथ्य अंकित होते हैं। इस प्रकार की शिकायतों के सम्बन्ध में गहराई से समीक्षा करते हुए समयबद्ध तरीके से जाँच करायी जाये और उनमें नियमानुसार कार्यवाही की जाये। इसके अतिरिक्त पुलिस के मर्यादित आचरण के सम्बन्ध में प्रशिक्षण मुख्यालय से निर्गत पुस्तिका **''पुलिस आचरण—2015''** एवं **''पुलिस प्रशिक्षण के सिद्धान्त''** सम्बन्धी पैम्फ्लेट्स में अंकित निर्देशों के सम्बन्ध में अधीनस्थ नियुक्त पुलिस कर्मियों को विस्तार से अवगत कराये, ताकि वह सामान्य नागरिकों के साथ मर्यादित आचारण/व्यवहार का पालन करे।

9. जनप्रतिनिधियों व अन्य फोर्स के अधिकारियों/कर्मियो से व्यवहारः—

समस्त अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि हर हाल में जनप्रतिनिधियों के प्रति व्यवहार शिष्ट एवं सम्मानपूर्ण हो एवं उनके माध्यम से प्राप्त पत्रों/शिकायती पत्रों हेतु "मा0 सांसदो/विधायकों एवं अन्य जनप्रतिनिधियों सम्बन्धी " एक पृथक से रजिस्टर बनाकर निर्धारित प्रारूप में विस्तृत प्रविष्टि अंकित की जानी चाहिए और उसका कम्प्यूटर में डाटाबेस भी तैयार किया जाना चाहिए। प्रत्येक माह अधिकारियों द्वारा उसकी समीक्षा की जानी चाहिए तथा कृत कार्यवाही से सभी संबंधित को अवगत कराने की व्यवस्था की जानी चाहिए।

उक्त के अतिरिक्त भारतीय सेना के अधिकारियों, जवानों, पूर्व सैनिकों, उनके परिवारीजनों, वृद्धजन, महिलाओं, बच्चों, समाज के दुर्बल वर्गो के व्यक्तियों आदि के साथ भी शिष्ट एवं सहानुभूतिपूर्ण व्यवहार करना चाहिए। उनसे सम्बन्धित प्रकरणों को संवेदनशीलता से देखते हुए गुणवत्तापूर्ण निस्तारण हेतु सुदृढ़ व्यवस्था बनायी जाये।

10. पुलिस मुख्यालय में लोक शिकायत शाखा :—

आवेदकों के प्रार्थना पत्र पर समुचित कार्यवाही न हो पाने के कारण उन्हें मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0 में उपस्थित होकर प्रार्थना पत्र देने के लिए बाध्य होना पड़ता है तथा जब मुख्यालय से आवेदकों के प्रार्थना पत्र के संबंध में स्पष्ट निर्देश अंकित कर निर्धारित समयावधि में

स्पष्ट जाँच आख्या सुस्पष्ट टिप्पणी/अभिमत सहित उपलब्ध कराये जाने हेतु संबंधित अधिका... को पत्र निर्गत किये जाते हैं। कुछ प्रकरणों में अधीनस्थ नियुक्त अधिकारियों द्वारा उपलब्ध कराये गयी जाँच आख्याओं की बिना समीक्षा किये/सुस्पष्ट अभिमत के बिना आख्यायें **"मूलरूप में संलग्न/स्वतः स्पष्ट जाँच आख्या"** अंकित कर मुख्यालय को प्रेषित की गयी है। यहाँ यह भी उल्लेखनीय है कि अधिकांश जाँच आख्यायें निर्धारित समयावधि व्यतीत हो जाने के पश्चात् विलम्ब से प्रेषित की जाती है । फलस्वरूप आवेदक की समस्या का सम्यक निस्तारण न होने के कारणउसे बार–बार मुख्यालय आना पड़ता है। यह स्थिति कदापि उचित नहीं है। पुलिस मुख्यालय/लोक शिकायत संदर्भों का अलग से फोल्डर/लिस्ट बनाकर वरिष्ठ अधिकारी की जाँचोंपरान्त प्राप्त आख्या की स्वंय गहनता से समीक्षा कर उचित कार्यवाही सुनिश्चित कराएं। कृत कार्यवाही की आख्या अपने अभिमत/सुस्पष्ट टिप्पणी के साथ ही भेजा जाना सुनिश्चित करें।

11. पुलिस वेरिफिकेशन, पासपोर्ट वेरिफिकेशनः–

जनपद/रेन्ज/जोन/कमिश्नरेट में पुलिस वेरिफिकेशन व पासपोर्ट वेरिफिकेशन सम्बन्धी कार्यवाहियों के समय से न होने के कारण आम जनता को काफी कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है। उक्त सम्बन्ध में क्राइम मीटिंग के दौरान समीक्षा किया जाना आवश्यक हैं, ताकि आम जनता को वेरिफिकेशन जैसे सामान्य कार्य के लिए पुलिस कार्यालयों का अनावश्यक रूप से चक्कर न लगाना पड़े।

अतः भविष्य में आप सभी उपरोक्त निर्देशों पर व्यक्तिगत ध्यान देकर कड़ाई के साथ अनुपालन सुनिश्चित करायें।

संलग्नकः यथोपरि।

भवदीय,

(देवेन्द्र सिंह चौहान)
27/6/2022

समस्त जोनल अपर पुलिस महानिदेशक उ0प्र0 (नाम से)
समस्त पुलिस आयुक्त उ0प्र0 (नाम से)
समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/उप महानिरीक्षक उ0प्र0 (नाम से)
समस्त जनपदीय वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक उ0प्र0 (नाम से)

(सैम्पल टेबल-01)

प्रतिदिन की सूचना

जन शिकायत प्रकोष्ठ में प्राप्त शिकायती प्रार्थना पत्रों का विवरण दिनांक 15.07.2022 जनपद मुरादाबाद		
क्र0सं0	थाना	प्रार्थना पत्र की संख्या
1	महिला सहायता प्रकोष्ठ(परामर्श केन्द्र)	9
2	मझौला	8
3	सि0 ला0	7
4	कटघर	6
5	म0 थाना	4
6	मैनाठेर	4
7	छजलैट	3
8	मुगलपुरा	3
9	बिलारी	2
10	भोजपुर	2
11	मूढापाण्डेय	2
12	कुन्दरकी	2
13	पाकवाडा	2
14	नागफनी	2
15	ठाकुरद्वारा	2
16	काँठ	2
17	ह0नगर गढी	1
18	भगतपुर	1
19	डिलारी	1
20	कोतवाली	0
21	गलशहीद	0
	योग	63

नोट:SSP कार्यालय में किस थाना क्षेत्र से कितने शिकायतकर्ता आए, यह सूचना अंकित की जानी है। साथ ही उस दिन कितने प्रकरण महिला सहायता प्रकोष्ठ(परामर्श केन्द्र) को संदर्भित किए गए, इसका भी एक कॉलम बनाना है।

(सैम्पल टेबल-02)

मासिक सूचना

जन शिकायत प्रकोष्ठ कार्यालय वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, मुरादाबाद तथा जनपद के अन्य कार्यालय व म0 थानों में शिकायतकर्ताओं द्वारा उपस्थित होकर दिए गए प्रार्थना पत्रों का विवरण ।				
दिनांक 01.08.2022 से 31.08.2022 तकवरिष्ठ पुलिस अधीक्षक कार्यालय में शिकायतकर्ताओं से प्राप्त प्रा0 पत्र।			दिनांक 01.08.2022 से 31.08.2022 तक अन्य कार्यालय व थानों में प्राप्त प्रा0 पत्र।	
	SSP कार्यालय	**कुल प्रा0पत्र**	**राजपत्रित अधिकारी कार्यालय**	**कुल प्रा0पत्र**
1	महिला सहायता प्रकोष्ठ(परामर्श केन्द्र)	293	पुलिस अ0 ग्रामीण	203
2	मझोला	210	पुलिस अ0नगर	44
3	कटघर	149	योग	**247**
4	सि0ला0	152	सी0ओ0 सि0ला0	64
5	मूढापाण्डेय	103	सी0ओ0 ठाकुरद्वारा	29
6	मैनाठेर	59	सी0ओ0 हाईवे	17
7	म0 थाना	84	सी0ओ0 बिलारी	15
8	भोजपुर	56	सी0ओ0 कटघर	14
9	बिलारी	63	सी0ओ0 कोतवाली	14
10	कुन्दरकी	53	सी0ओ0 काँठ	10
11	छजलैट	53	योग	**163**
12	नागफनी	37		
13	पाकवाडा	50	**थानों का विवरण**	**कुल प्रा0पत्र**
14	कोतवाली	28	मझोला	228
15	काँठ	35	कटघर	89
16	डिलारी	41	सि0ला0	37
17	मुगलपुरा	30	मूढापाण्डेय	204
18	ठाकुरद्वारा	53	मैनाठेर	47
19	भगतपुर	39	म0 थाना	74
20	गलशहीद	26	भोजपुर	34
21	हा0नगर गढी	10	बिलारी	90
	योग	**1811**	कुन्दरकी	106
			छजलैट	32
			नागफनी	27
			पाकवाडा	31
			कोतवाली	54
			काँठ	44
			डिलारी	15
			मुगलपुरा	51
			ठाकुरद्वारा	24
			भगतपुर	35
			गलशहीद	21
			ह0नगर गढी	14
			योग	**1257**

नोट: इस विवरण से यह जानकारी मिलेगी कि किस कार्यालय में कितने आवदेक प्रस्तुत हो रहे हैं। यदि किसी कार्यालय में अपेक्षाकृत कम/अधिक आवेदक आ रहे हैं तो इसकी समीक्षा की जा सकती है।

(सैम्पल टेबल-03)

<u>शिकायतकर्ताओं की संख्या की तुलनात्मक स्थिति- माहवार</u>

जन शिकायत प्रकोष्ठ कार्यालय वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक मुरादाबाद में प्राप्त शिकायती प्रार्थना पत्रों का विवरण।

क्र सं	सर्किल / थाना	अक्टूबर 2022	नवम्बर 2022	अन्तर	प्रतिशत(%) (वृद्धि / कमी)	नवम्बर 2022	दिसम्बर 2022	अन्तर	प्रतिशत(%) (वृद्धि / कमी)	दिसम्बर 2022	जनवरी 2023	अन्तर	प्रतिशत(%) (वृद्धि / कमी)	जनवरी 2023	फरवरी 2023	अन्तर	प्रतिशत(%) (वृद्धि / कमी)	फरवरी 2023	मार्च 2023	अन्तर	प्रतिशत(%) (वृद्धि / कमी)
1	मझौला	239	246	7	2.93	246	177	-69	-28.05	177	216	39	22.03	216	182	-34	-15.74	182	112	-70	-38.46
2	कटघर	157	171	14	8.92	171	118	-53	-30.99	118	148	30	25.42	148	144	-4	-2.70	144	86	-58	-40.28
3	सि0ला0	167	180	13	7.78	180	120	-60	-33.33	120	154	34	28.33	154	137	-17	-11.04	137	73	-64	-46.72
4	मूढापाण्डेय	92	112	20	21.74	112	64	-48	-42.86	64	104	40	62.50	104	72	-32	-30.77	72	51	-21	-29.17
5	मुगलपुरा	24	36	12	50.00	36	37	1	2.78	37	26	-11	-29.73	26	20	-6	-23.08	20	20	0	0.00
6	म0थाना	72	86	14	19.44	86	45	-41	-47.67	45	61	16	35.56	61	53	-8	-13.11	53	45	-8	-15.09
7	नागफनी	38	43	5	13.16	43	21	-22	-51.16	21	51	30	142.86	51	39	-12	-23.53	39	19	-20	-51.28
8	पाकवाडा	51	54	3	5.88	54	36	-18	-33.33	36	51	15	41.67	51	43	-8	-15.69	43	34	-9	-20.93
9	कोतवाली	48	34	-14	-29.17	34	25	-9	-26.47	25	18	-7	-28.00	18	28	10	55.56	28	14	-14	-50.00
10	गलशहीद	28	32	4	14.29	32	21	-11	-34.38	21	33	12	57.14	33	27	-6	-18.18	27	20	-7	-25.93
11	बिलारी	69	71	2	2.90	71	47	-24	-33.80	47	52	5	10.64	52	40	-12	-23.08	40	37	-3	-7.50
12	कुन्दरकी	67	60	-7	-10.45	60	53	-7	-11.67	53	72	19	35.85	72	52	-20	-27.78	52	27	-25	-48.08
13	छजलैट	64	59	-5	-7.81	59	47	-12	-20.34	47	42	-5	-10.64	42	42	0	0.00	42	19	-23	-54.76
14	कॉठ	32	42	10	31.25	42	20	-22	-52.38	20	21	1	5.00	21	33	12	57.14	33	14	-19	-57.58
15	डिलारी	35	45	10	28.57	45	35	-10	-22.22	35	39	4	11.43	39	43	4	10.26	43	36	-7	-16.28
16	भोजपुर	70	58	-12	-17.14	58	59	1	1.72	59	61	2	3.39	61	57	-4	-6.56	57	35	-22	-38.60
17	ठाकुरद्वारा	41	67	26	63.41	67	35	-32	-47.76	35	41	6	17.14	41	43	2	4.88	43	19	-24	-55.81
18	भगतपुर	44	43	-1	-2.27	43	20	-23	-53.49	20	24	4	20.00	24	21	-3	-12.50	21	12	-9	-42.86
19	मैनाठेर	77	63	-14	-18.18	63	53	-10	-15.87	53	50	-3	-5.66	50	57	7	14.00	57	25	-32	-56.14
20	ह0नगर गढी	10	10	0	0.00	10	10	0	0.00	10	13	3	30.00	13	9	-4	-30.77	9	9	0	0.00
21	PPK	299	293	-6	-2.01	293	157	-136	-46.42	157	187	30	19.11	187	150	-37	-19.79	150	128	-22	-14.67
	योग	1724	1805	81	**4.70**	1805	1200	-605	**-33.52**	1200	1464	264	**22.00**	1464	1292	-172	**-11.75**	1292	835	-457	**-35.37**

<u>नोट:</u> इससे थानावार यह पता चल सकेगा कि थाना स्तर पर जनसुनवाई के स्तर में अपेक्षित सुधार हुआ है अथवा नहीं।

* वृद्धि	
* कमी	

(सैम्पल टेबल-04)

विगत 3 माह में फीडबैक सेल द्वारा लिया गया फीडबैक विवरण।									
(नगर क्षेत्र)									
माह	माह में प्राप्त प्रा0 पत्र	सम्पर्क होने वाले प्रा0 पत्र	प्रतिशत	सम्पर्क न होने वाले प्रार्थना पत्र	प्रतिशत	संतुष्ट	प्रतिशत	असंतुष्ट	प्रतिशत
अगस्त	1115	685	61%	430	39%	396	58%	289	42%
सितम्बर	1220	861	71%	359	29%	542	63%	319	37%
अक्टूबर	913	718	79%	195	21%	379	53%	339	47%
(ग्रामीण क्षेत्र)									
माह	माह में प्राप्त प्रा0 पत्र	सम्पर्क होने वाले प्रा0 पत्र	प्रतिशत	सम्पर्क न होने वाले प्रार्थना पत्र	प्रतिशत	संतुष्ट	प्रतिशत	असंतुष्ट	प्रतिशत
अगस्त	654	434	66%	220	34%	190	44%	244	56%
सितम्बर	666	461	69%	205	31%	223	48%	238	52%
अक्टूबर	512	395	77%	117	23%	178	45%	217	55%

नोट: प्रत्येक कार्यालय में उपस्थित हुए आवेदक से उनके द्वारा दिए गए प्रार्थना पत्र पर कृत कार्यवाही के सम्बन्ध में संतुष्ट / असंतुष्ट की प्रतिक्रिया फोन के माध्यम से लेनी है। जन शिकायत राजिस्टर में इसका कॉलम बनाया गया है। अन्य कार्यालयों में फीडबैक लेकर समरी उच्चाधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत की जाए।

.सं.	आवेदक/ आवेदिका (नाम, पता, मो.नं.)	शिकायत का विस्तार से वर्णन
146 / 22 **दिनांक व समय** 28.07.2022 16:55 **दर्ज करने वाले कर्मचारी का नाम व मो.नं.** आरक्षी 3024 विनय कुमार 92939XXXXX	विशेष कुमार पुत्र रविन्द्र कुमार, म0सं0– 120/11, बस अड्डा, पुरानी चुंगी, ठाकुरगंज, लखनऊ मो0 नं0 82838XXXXX **प्रतिवादी (नाम, पता, मो.नं.)** 1) विकास कुमार पुत्र अजेन्द्र, म0नं0– 127/11, पुरानी चुंगी, ठाकुरगंज, लखनऊ मो0नं0–75767XXXXX 2) सौरभ पुत्र कृष्णपाल पता उपरोक्त 3) बंटी पुत्र अजेन्द्र 4) सुमित पुत्र जीवन 5) यशपाल पुत्र अज्ञात	प्रार्थी व प्रार्थी का पुत्र अमर दोनों अपने बड़े भाई के मकान की देखभाल करते हैं, क्योकि हमारे बड़े भाई विशाखापत्तनम में कार्यरत हैं। मकान के अंदर एक स्टोर रूम बनाया हुआ है, जिसमें हम लोग सामान रखते हैं तथा दूसरे कमरे में बच्चे कम्पटीशन की तैयारी हेतु पढ़ाई लिखाई करते हैं। पड़ोस में रहने वाले विकास कुमार, जो जल निगम में अपने आप को अधिकारी बताता है तथा गुड्डू और इनके पिता राघवेन्द्र सिंह, जो हरदोई में रहते हैं, झगड़ालू प्रवृत्ति के हैं। दिनांक 13.09.22 को प्रार्थी सांय 06 बजे जब अपने बड़े भाई के मकान पर सफाई करने जा रहा था, तब विकास हाथ में लोहे की रॉड लेकर खड़ा हो गया तथा कहने लगा यह मकान मेरा है, मुझे इसकी चाबी दे दो। विकास उग्र होकर मेरे साथ गाली–गलौज करने लगा। मेरे द्वारा समझाने पर कि तू मेरे बेटे जैसा है, विकास, सौरभ, बंटी, सुमित, यशपाल ने मेरे साथ मारपीट की। विकास ने मेरे सर पर लोहे की रॉड मार दी, जिससे मेरा सर फट गया तथा शोर सुनकर जब मेरा बेटा अमर बीच–बचाव करने लगा तो हॉकी मारकर उसका हाथ तोड़ दिया। मेरी एफ0आई0आर0 दर्ज हुई, लेकिन विपक्षी लगातार धमकी दे रहे हैं और जान से मारने का प्रयास कर रहे हैं। ये लोग हमारे ऊपर झूठा मुकदमा लिखाने के प्रयास में हैं।

जांचकर्ता अधिकारी (नाम व मो.नं.)	दिनांक / अधिकारी / विवरण फीड बैक
उ0नि0 संतोष कुमार 88899XXXXX	12.08.2022 – **आ0 उमेश कुमार** – आज आवेदक विशेष कुमार से मो0 नं0 82838XXXXX पर वार्ता करने पर बताया गया कि उनके मुकदमें में कार्यवाही चल रही है। विपक्षी विकास कुमार की गिरफतारी हुई है। शेष की भी गिरफतारी कराई जाए। 19.08.2022 – **आ0 उमेश कुमार** – आज आवेदक विशेष कुमार से उनके मो0 नं0 82838XXXXX पर वार्ता हुई। आवेदक द्वारा बताया गया कि विवेचक विपिन प्रसाद उनके सम्पर्क में है। आवेदक संतुष्ट है।

नोटः– यह जनशिकायत रजिस्टर का सैम्पल प्रारुप है। जनशिकायत रजिस्टर इसी आकार का छपवाया जाए तथा **विस्तार** से सभी सुसंगत प्रविष्टयाँ हस्तलेख में करायी जाएं।

कृत कार्यवाही का विस्तार से वर्णन

1. जाँच मुझ उ0नि0 द्वारा मौके पर जाकर की गयी, तो पाया गया कि आवेदक व विपक्षी आपस में चचरे भाई / साढू–साढू हैं। आवेदक श्री विशेष कुमार पुत्र रविन्द्र कुमार उपरोक्त का दिनांक 27.07.22 को विपक्षीगण विकास कुमार आदि उपरोक्त के साथ पारिवारिक कारणों को लेकर तनातनी रहती है। घटना के दिन आवेदक की बाइक से विपक्षी को टक्कर लग जाने को लेकर मारपीट व झगड़ा हुआ था, जिसके सम्बन्ध में थाना हाजा पर आवेदक श्री विशेष कुमार की तरफ से मु0अ0सं0 89 / 22 धारा 323 / 325 / 504 / 506 भादवि पंजीकृत कराया गया है। उक्त मुकदमें की विवेचना मुझ उ0नि0 द्वारा संपादित की जा रही है। शान्ति व्यवस्था को दृष्टिगत रखते हुए दोनों पक्षों के विरुद्ध धारा 107 / 116 सीआरपीसी की कार्यवाही की जा चुकी है।

उ0नि0 संतोष कुमार (मो0० 88899XXXXX)

2. दिनांक 05.08.2022 – निरोधात्मक कार्यवाही की गई।
3. दिनांक 25.08.2022 – 03 अभियुक्तों के विरूद्ध आरोप पत्र प्रेषित।

107/116 की कार्यवाही का चरणबद्ध विवरण व व्यक्तियों का नाम– पाबंद की धनराशि–अवधि

प्रतिवादी पक्ष के 1) विकास कुमार पुत्र अजेन्द्र, 2) सौरभ पुत्र कृष्णपाल, 3) नवीन पुत्र अजेन्द्र, 4) अंकुश पुत्र जीवन, 5) मनोज पुत्र बोधन के विरूद्ध 107 / 116 सीआरपीसी के तहत दिनांक 05.08.2022 को निरोधात्मक कार्यवाही सम्पादित।

पाबंदी की राशि – 25,000 / – प्रत्येक

पाबंदी की अवधि – 06 माह

यदि समझौता - GD Entry संख्या व दिनांक

समझौते के दोनो पक्षकारों के नाम

FIR/NCR धारा–दिनांक

पूर्व से मु0अ0सं0 89/22 धारा 323, 325, 504, 506 भादवि दिनांक 27.07. 2022 दर्ज

बनाम

1) विकास कुमार पुत्र अजेन्द्र
2) सौरभ पुत्र कृष्णपाल
3) बंटी पुत्र अजेन्द्र (नामजदगी गलत)
4) सुमित पुत्र जीवन
5) यशपाल पुत्र अज्ञात (नामजदगी गलत)

परिणाम (CS/FR) दिनांक व नाम

आरोप पत्र सं0 48/22 बनाम
1) विकास कुमार
2) सौरभ
3) सुमित

धारा 323, 325, 504, 506 भादवि दिनांक 25.08. 2022 को मा0 न्यायालय प्रेषित।

110G

गुण्डा एक्ट

अन्य कोई कार्यवाही