राजीव कृष्णा, IPS
पुलिस महानिदेशक एवं
राज्य पुलिस प्रमुख, उत्तर प्रदेश

डीजी परिपत्र सं032/2025

मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0
सिग्नेचर बिल्डिंग
शहीद पथ, गोमती नगर विस्तार,
लखनऊ – 226002
फोन नं.:0522–2724003 / 2390240, फैक्स नं.:0522–2724009
सीयूजी नं. 9454400101
ई–मेल : police.up@nic.in
वेबसाईट : https://uppolice.gov.in

दिनांक- अगस्त 25, 2025

विषय : साइबर अपराध का मुकाबला करने हेतु I4C के पोर्टल NCRP पर पंजीकृत शिकायतों के निस्तारण हेतु दिशा निर्देश / एस0ओ0पी0 विषयक।

प्रिय महोदय/महोदया,

जैसा कि आप अवगत हैं कि NCRP पर शिकायतों की संख्या बहुत अधिक है। इन शिकायतों का प्राथमिक स्तर पर उचित निस्तारण आवश्यक है। हालांकि सभी शिकायतों के सम्बन्ध में एक ही दिशा-निर्देश शायद पूरी तरह प्रभावी ना हो लेकिन शिकायतों के निस्तारण की दशा व दिशा निर्धारित करने में गाइडिंग फैक्टर के रूप में काम कर सकते हैं। इन निर्देशों का उद्देश्य यह है कि साइबर अपराध के पीड़ितों को यथाशीघ्र व यथासम्भव राहत प्रदान की जा सके। इसके लिए आवश्यक है कि हर शिकायत को पोर्टल पर प्रदर्शित होते ही थाना स्तर की साइबर सेल द्वारा पढ़ा जाए और उसकी प्रकृति व गम्भीरता निर्धारित करते हुए तत्काल आवश्यक कार्यवाही की शुरुआत करें।

हालांकि NCRP पोर्टल पर कई Categories और Subcategories हैं, मोटे तौर पर शिकायतों को तीन वर्गों में बाँटकर देखा जा सकता है -

i. वित्तीय अपराध सम्बन्धी शिकायतें
ii. सोशल मीडिया सम्बन्धी शिकायतें
iii. विविध व गैर साइबर अपराध सम्बन्धी शिकायतें

A. <u>वित्तीय अपराध सम्बन्धी शिकायतें-</u>

- गम्भीर संज्ञेय अपराधों, प्रकाश में आए गैंग्स, कॉल सेंटर्स जो संगठित तरीके से अपराध कर रहे हैं, किसी मोबाइल नम्बर या उससे जुड़े अन्य कारकों के खिलाफ बहुत सारी शिकायतें हैं आदि तरह के मामलों को प्राथमिकता में रखकर अभियोग पंजीकृत कर यथाशीघ्र विवेचना की जाए। विवेचना के दौरान प्रकाश में आये सभी अभियुक्तों मोबाइल नम्बरों, बैंक अकाउण्ट्स आदि के विरूद्ध दर्ज अन्य शिकायतों के निस्तारण में भी वहाँ की पुलिस को सहयोग प्रदान किया जाए जहाँ शिकायतें दर्ज हैं।
- ऐसी शिकायतें जिनमें धनराशि नहीं गई है या कम धनराशि का फ्रॉड हुआ है और Suspect अन्य प्रान्तों या विदेशों में रह रहे हैं, उनमें Remarks लगाते हुए शिकायतों का निस्तारण किया जा सकता है। सम्भव है कि सीमित संसाधनों का ऐसी शिकायतों में अभियोग पंजीकृत कर विवेचना करने में न लगाया जा सके लेकिन ऐसी सभी शिकायतों में Suspect Factors (mobile numbers, IMEIs, bank accounts, social media accounts etc) का डिटेल Analysis अवश्य किया जाए। हो सकता है कि Suspect Factors किसी संगठित गैंग का हिस्सा हों जो बहुत सारे पीड़ितों से छोटी-छोटी धनराशि के फ्रॉड कर रहे हों। ऐसे गैंग्स के प्रकाश में आने पर तुरन्त अभियोग पंजीकृत कर कार्यवाही की जाए व सभी Suspect Factors को Block करवाया जाए।

- जिन वित्तीय अपराधों में फ्रॉड हुई धनराशि बैंकों में Lien है उनमें प्रयास कर मा0 न्यायालय से आदेश कराकर धनराशि पीड़ित को वापस दिलानी चाहिए। धनराशि वापस होने पर अस्थायी तौर पर शिकायत को Close किया जा सकता है। Suspects के Linkages अन्य शिकायतों से स्थापित होने या किसी गैंग का हिस्सा होकर संगठित साइबर अपराध करने से स्थापित होने पर अभियोग पंजीकृत कर विवेचना की जाय और अस्थायी तौर पर बन्द शिकायत को Reopen किया जाए।
- यदि शिकायतों से सम्बन्धित कोई साइबर अपराधी किसी अन्य मुकदमें में गिरफ्तार किया जाता है तथा उसकी गिरफ्तारी से सम्बन्धित सूचना I4C द्वारा संचालित **समन्वय पोर्टल** से या कहीं से प्राप्त रिपोर्ट के माध्यम से होती है तो अविलम्ब सम्बन्धित न्यायालय से चाराजोई कर वारण्ट बनवाकर कार्यवाही की जानी चाहिए।
- यदि शिकायतों से सम्बन्धित मुकदमें में किसी अभियुक्त की गिरफ्तारी व बरामदगी की जाये तो अभियुक्त व बरामद कम्प्यूटर उपकरण आदि का विवरण समन्वय पोर्टल पर अवश्य अध्यवधिक किया जाये जिससे उस अभियुक्त द्वारा किये गये अन्य अपराधों के लिंकिजेज पता किये जा सकें तथा उसके विरुद्ध ठोस कार्यवाही की जा सके।
- यदि किसी व्यक्ति के साथ साइबर फ्रॉड का प्रयास हुआ है लेकिन फ्रॉड हो नही पाया है तो Suspect mobile numbers आदि की जांच कर मोबाइल नम्बर व IMEI ब्लॉक करवाने की कार्यवाही करते हुए शिकायत Close की जा सकती है। ऐसे suspect numbers के linkages ज़रूरी तौर पर स्थापित किये जाएँ ताकि यह पता चल सके कि उन नम्बरों, हैण्डसेट्स और व्यक्तियों के खिलाफ और कितनी शिकायतें हैं।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा गलती से UPI आदि के माध्यम से मोबाइल नम्बर के कुछ अंक गलत हो जाने पर पैसा किसी अन्य के खाते में भेज दिया गया है, इस सम्बन्ध में आवेदक ने पोर्टल पर शिकायत पंजीकृत कर दी है तो जिस व्यक्ति के खाते में पैसा गया हो उससे फ्रॉड के पैसे वापस दिला कर शिकायत को CLOSE किया जा सकता है। इन्कार करने पर बेनीफिशियरी खाताधारक के विरूद्ध विधिक कार्यवाही की जायेगी।
- यदि शिकायतकर्ता का पैसा बैंकिंग/मर्चेन्ट/ गेटवे समस्या के कारण उसके खाते से डेबिट होता है, इस सम्बन्ध में आवेदक ने पोर्टल पर शिकायत पंजीकृत कर दी है। कुछ समय बाद पैसा पीड़ित के खाते में वापस हो जाता है तो शिकायतकर्ता से शिकायत को Withdraw कराकर CLOSE किया सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा लोन मैसेज / लोन हेतु आई कॉल के खिलाफ शिकायत पंजीकृत करवाई गई है और जाँच में पता लगता है कि जिस नम्बर से कॉल आयी है वह नम्बर रजिस्टर्ड बैंकिंग / लोन देने वाली कम्पनियों का है, Fraudster का नहीं है तथा वादी के साथ किसी प्रकार की धोखाधड़ी नहीं हुई है, तो ऐसे प्रकरणों में शिकायतकर्ता को जानकारी देकर शिकायत को CLOSE किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता के ऑनलाइन बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर Auto Pay सेट है, जिस वजह से पैसा कट गया था। इस सम्बन्ध में आवेदक ने पोर्टल पर शिकायत पंजीकृत कर दी है तो जहां पैसा गया हो उसे Trace कर पैसा वापस दिलाकर आवेदक का Auto Pay बंद कराकर शिकायत को CLOSE किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता पैसे कमाने की लालच से किसी Online ग्रुप में जुड़ा हो जो साइबर अपराधियों का हो जिसके बारे में शिकायतकर्ता को बाद में पता चला। उसके साथ कोई Financial Fraud नहीं हो पाया। इस सम्बन्ध में आवेदक ने पोर्टल पर शिकायत पंजीकृत कर दी है। ऐसी शिकायतों पर जांच कर ग्रुप के सम्बन्ध में सूचना एकत्र कर साइबर अपराधियों की पहचान की जानी चाहिए। यदि किन्हीं कारणों वश ग्रुप / अपराधी से सम्बन्धित सूचनाएँ एकत्र कर कार्यवाही न हो पा रही हो, तो ऐसे ग्रुप को ब्लॉक कराकर इस प्रकार की दर्ज शिकायत पर आवेदक को जागरुक करते हुए शिकायत को CLOSE किया जा सकता है। ऐसे ग्रुप्स के लिंकेजेज निरन्तर चेक करते रहना चाहिए। यदि किसी अन्य आपराधिक प्रकरण में वह ग्रुप

प्रकाश में आता है तो शिकायतकर्ता के माध्यम से ऐसी शिकायतों को Reopen कराकर कार्यवाही की जानी चाहिए।

- पोर्टल पर दर्ज शिकायतों के विश्लेषण के बाद स्थानीय थाने के अधिकार क्षेत्र में आने वाले PoS, Mule Accounts आदि की गहराई से जाँच करें और साइबर अपराध शिकायत से सम्बन्ध स्थापित होने पर शिकायत दर्ज होने की जगह की पुलिस के साथ सम्पर्क करते हुए संगठित तरीके से वैधानिक कार्यवाही की जाए।

B. <u>सोशल मीडिया अपराध सम्बन्धी शिकायतें-</u>

- यदि शिकायतकर्ता द्वारा की गयी शिकायत सोशल मीडिया अकाउंट के माध्यम से किसी बच्चे या महिला के विरुद्ध आपत्तिजनक कन्टेन्ट से सम्बन्धित है तो तत्काल ऐसे प्रकरणों में यथासम्भव प्रथम सूचना रिपोर्ट पंजीकृत कर सम्बन्धित सोशल मीडिया इन्टरमीडिएरीज से अकाउंट रजिस्ट्रेशन डिटेल, लॉग आदि प्राप्त किये जाने चाहिए एंव प्राप्त सूचना / साक्ष्य के आधार पर अग्रिम विवेचनात्मक कार्यवाही की जानी चाहिए।
- यदि शिकायत का सम्बन्ध सोशल मीडिया से है तथा कन्टेन्ट टेकडाउन कराना है तो सोशल मीडिया ग्रीवान्स के माध्यम से विवादित कन्टेन्ट ब्लॉक/टेकडाउन करायेंगे एवं टेकडाउन न होने पर साइबर क्राइम मुख्यालय से पत्राचार कर अन्तर्गत आईटी एक्ट धारा 79(3)(b) कन्टेन्ट टेकडाउन कराकर प्रकरण का निस्तारण करेंगे।
- यदि शिकायत किसी फर्जी वेबसाइट/सोशल मीडिया लिंक/एड से सम्बन्धित है तथा उसको टेकडाउन कराना है तो साइबर क्राइम मुख्यालय से पत्राचार कर अन्तर्गत आईटी एक्ट धारा 79(3)(b) कन्टेन्ट टेकडाउन कराकर प्रकरण का निस्तारण करेंगे।
- यदि सोशल मीडिया पर आपत्तिजनक सामग्री आईटी एक्ट की धारा 69(a) के अंतर्गत आती है तो विशेष सचिव, गृह को मेल के माध्यम से भिजवाएंगे जिसे अग्रिम कार्यवाही हेतु MeitY को भेजा जाएगा। कौन-सी सामग्री धारा 69(a) के अंतर्गत आएगी और कौन सी सामग्री धारा 79(3)(b) के अंतर्गत आएगी, इस विषय में साइबर क्राइम मुख्यालय द्वारा डिटेल में अलग से पत्र निर्गत किया जा चुका है। **आईटी एक्ट की धारा 69(a) के अंतर्गत Content टेकडाउन कार्यवाही हेतु मुख्य रूप से 06 बिन्दु निम्न हैं:-**

   I. भारत की प्रभुता और अखंडता के हित में
   II. भारत की रक्षा के हित में
   III. राज्य की सुरक्षा के हित में
   IV. विदेशी राज्यों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों के हित में
   V. लोक व्यवस्था के हित में
   VI. उपर्युक्त से संबंधित किसी संज्ञेय अपराध के किए जाने के लिए उकसावे को रोकने के लिए।

- Cyber Volunteers के द्वारा भी आपत्तिजनक सामग्रियों के बारे में पोर्टल पर सूचना भेजी जाती है। उनके संबंध में भी उपर्युक्त कार्यवाही करवाई जाए।

C. <u>विविध व गैर साइबर अपराध सम्बन्धी शिकायतें-</u>

- यदि शिकायतकर्ता द्वारा पोर्टल पर एक से अधिक शिकायतें पंजीकृत की गयी है तो अन्य शिकायतों पर CLOSE की कार्यवाही की जा सकती हैं।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा जमीन-जायदाद, पड़ोसी या पति-पत्नी के आपसी विवाद के चलते पोर्टल पर जानबूझ कर शिकायत पंजीकृत की गयी है तो इस प्रकार की शिकायतों को CLOSE किया जा सकता है।
- यदि प्रकरण साइबर अपराध से सम्बन्धित नहीं है ऐसी शिकायतों को CLOSE किया जा सकता है।

- यदि शिकायतकर्ता द्वारा मोबाइल चोरी होने की शिकायत पोर्टल पर पंजीकृत की गई हो तो आवेदक को **UPCOP/CIER** पोर्टल या स्थानीय पुलिस की मदद के सम्बन्ध में अवगत कराते हुए शिकायत को CLOSE किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा एक ही शिकायत पोर्टल पर व किसी अन्य थाने में एफ0आई0आर0 के रूप में दर्ज की गयी है तो ऐसी परिस्थिति में एफ0आई0आर0 की प्रति संलग्न करते हुए शिकायत को CLOSE किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा ऑनलाइन मर्चेन्ट साइट के माध्यम से सामान आर्डर किया गया एवं सामान की Quality सही न होने के कारण शिकायतकर्ता द्वारा इस सम्बन्ध में पोर्टल पर शिकायत पंजीकृत कर दी तो शिकायतकर्ता को अपने आर्डर का डिस्प्यूट ऑफिशियल साइट या कन्ज्यूमर फोरम पर जाकर करने के सम्बन्ध में अवगत कराकर, शिकायत को CLOSE किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा NCRP के माध्यम से दर्ज शिकायतों में Substantial जानकारी नहीं दी जाती है एवं उसका कोई भी आर्थिक या अन्य नुकसान न हुआ हो, साथ ही साथ प्रकरण में आगे कार्यवाही सम्भव न हो तो ऐसी शिकायतों को Remark लगाते हुए CLOSE किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा किसी मोबाइल नंबर से हैरासमेन्ट का प्रकरण पंजीकृत कराया गया हो तो मोबाइल नंबर की नियमानुसार जांच (JMIS लिंकेज, सीडीआर विश्लेषण आदि) करेंगे। यदि मोबाइल नंबर साइबर अपराधियों द्वारा प्रयोग किया जा रहा हो तो मोबाइल नंबर तथा आईएमईआई नंबर को एनसीआरपी पोर्टल से ब्लॉक कराएंगे।
- यदि शिकायतकर्ता द्वारा Ransomware, Cryptocurrency Crime से सम्बन्धित किसी जटिल प्रकार की शिकायत NCRP पर पंजीकृत कराई जाती है तो प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज कर जोन स्तर पर नियुक्त साइबर कमाण्डो एवं I4C, CERTin आदि की आवश्यकतानुसार विवेचना में मदद ली जा सकती है।

सभी पुलिस कमिश्नर/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक से अपेक्षा की जाती है, कि वे आगामी अपराध गोष्ठी में उक्त परिपत्र को पढ़कर सुनाते हुए सभी SHO/SO व सभी सम्बन्धित अधिकारियों को अवगत करायेंगे। साथ ही प्रत्येक जनपद में साइबर नोडल अधिकारी, सभी थानों पर साइबर हेल्पडेस्क के सभी कर्मियों की गोष्ठी कर उन्हें इस परिपत्र के Content से अवगत करायेंगे।

मुझे विश्वास है कि उपर्युक्तानुसार कार्यवाही सुनिश्चित करते हुए प्रदेश में बढ़ते साइबर अपराधों पर अंकुश लगाने, अपराधों के अन्वेषण एवं NCRP पर बढ़ती शिकायतों को कम करने में अपेक्षित सफलता मिलेगी।

भवदीय

(राजीव कृष्णा)

समस्त पुलिस आयुक्त, उ0प्र0।
समस्त जनपदीय वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, उ0प्र0।

प्रतिलिपि:-

1. अपर पुलिस महानिदेशक, कानून एवं व्यवस्था, उ0प्र0, लखनऊ।

प्रतिलिपि:-

1. समस्त जोनल अपर पुलिस महानिदेशक, उ0प्र0।
2. समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उपमहानिरीक्षक, उ0प्र0।
3. समस्त जनपदीय साइबर नोडल अधिकारी, उ0प्र0।