

मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।

1-तिलक मार्ग, लखनऊ।

संख्या-डीजी-परिपत्र सं०- 18

दिनांक: जुलाई 16, 2017

समस्त जोनल अपर पुलिस महानिदेशक/पुलिस महानिरीक्षक,
समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उप महानिरीक्षक,
समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक,
उत्तर प्रदेश।

जैसा कि आप अवगत ही है कि वर्तमान सरकार प्रदेश में संवेदनशील एवं पारदर्शी प्रशासन देने के लिए कृतसंकल्पित हैं। सरकार का यह दृढ़ निश्चय है कि जन-समस्याओं का उसी स्तर पर निस्तारण होना चाहिए, जिस स्तर पर निस्तारण अपेक्षित है अर्थात् जिन समस्याओं का निस्तारण थाना/जनपद स्तर पर होना है, उनका निराकरण थाना एवं जनपद स्तर पर ही होना चाहिए।

2. जनता के पीड़ित व्यक्तियों की समस्याएं बहुधा सामान्य प्रकृति की होती हैं, जैसे कि-

- (i) दबंग व्यक्तियों द्वारा संपत्तियों पर जबरन कब्जा कर लिया जाना,
- (ii) भूमाफियाओं द्वारा सार्वजनिक भूमि/तालाब आदि पर कब्जा किया जाना,
- (iii) गंभीर आपराधिक घटना की FIR दर्ज न किया जाना
- (iv) दर्ज FIR की विवेचना में अत्यधिक समय लिया जाना
- (v) पुलिस दुर्व्यवहार

उपरोक्त प्रकार की शिकायतों का निस्तारण सहजता से स्थानीय स्तर पर किया जा सकता है।

3. वर्तमान में मुख्यालय में प्राप्त हो रही जन-शिकायतों के विश्लेषण से ऐसा प्रतीत होता है कि कई शिकायतें जो थाना अथवा अधिकतम जिला स्तर पर निस्तारित हो जानी चाहिए थीं, उनके निस्तारण के लिए भी कई बार लोगों को मा० मुख्यमंत्री जी/डीजीपी मुख्यालय आने के लिए बाध्य होना पड़ रहा है। इससे लोगों के मन में पुलिस व उसके अधिकारियों के प्रति विश्वास कम हो रहा है।

उक्त के अतिरिक्त उच्च स्तर (मा० मुख्यमंत्रीजी/डीजीपी मुख्यालय) पर निस्तारित शिकायतों की गुणवत्ता का परीक्षण किए जाने पर प्रायः यह देखा जा रहा है कि थाना/जनपद स्तर पर शिकायत निवारण की गुणवत्ता बहुत खराब है तथा अनेकों शिकायतें लम्बी अवधि (6 माह या अधिक) समय से अनिस्तारित पड़ी हुई हैं और जो कुछ जन-शिकायतें निस्तारित होती हैं, उनसे शिकायतकर्ताओं के भी असंतुष्ट होने के फीडबैक प्राप्त हो रहे हैं। फलस्वरूप आम जन को बार-बार उच्चाधिकारियों के समक्ष/मुख्यालय के चक्कर काटने पड़ते हैं। यह स्थिति उचित नहीं है।

4. आप सभी से यह अपेक्षा की जाती है कि आप अपने-अपने जोन/परिक्षेत्र/जनपद/थाना स्तर पर प्राप्त होने वाली जन-शिकायतों के संबंध में सर्वप्रथम यह देखें कि संबंधित जन-शिकायत का निस्तारण थानाध्यक्ष/क्षेत्राधिकारी/पुलिस अधीक्षक के स्तर पर क्यों नहीं हो पाया है और कारण ज्ञात होने पर उत्तरदायी अधिकारियों/कर्मचारियों के विरुद्ध यथावश्यक समुचित कार्यवाही करते हुए जन-शिकायत का शत-प्रतिशत निस्तारण सुनिश्चित करायें।

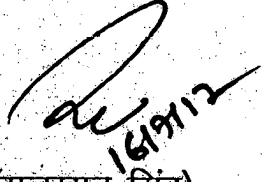
मुख्यालय स्तर पर प्राप्त होने वाली ऐसी जन-शिकायतें, जिनका निराकरण जनपद स्तर पर हो जाना चाहिए था किन्तु नहीं हुआ है, उनका अनुश्रवण पुलिस महानिरीक्षक, लोक शिकायत, उ०प्र० करेंगे और यह देखेंगे कि जनपद स्तर पर जन-समस्याओं का निराकरण किस कारण से नहीं हुआ और उसके लिए कौन अधिकारी दोषी है।

6. जन शिकायतों के प्रभावी निस्तारण हेतु आप सभी को निर्देशित किया जाता है कि:-

- (i) किसी भी स्तर पर 30 जून तक लंबित समस्त संदर्भों को अभियान चलाकर 31 जुलाई 2017 तक निस्तारण कर अपने से एक स्तर उच्चतर अधिकारी को अपना प्रमाण पत्र प्रस्तुत करेंगे।
- (ii) जनपद स्तर पर वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक द्वारा निस्तारण की साप्ताहिक समीक्षा की जाएगी।
- (iii) परिक्षेत्रीय पुलिस महानिरीक्षक/पुलिस उपमहानिरीक्षक द्वारा भी निस्तारण की साप्ताहिक समीक्षा की जाएगी।
- (iv) मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उ०प्र० में पुलिस महानिदेशक, उ०प्र०/पुलिस महानिरीक्षक, लोक शिकायत, उ०प्र० द्वारा निस्तारण की मासिक समीक्षा की जाएगी।
- (v) जनपदों में खोले गये FIR counter में दर्ज FIR का विवरण प्रति माह 07 तारीख तक मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उ०प्र० भेजा जाये। इसमें वर्तमान माह में दर्ज FIR, गत माह में दर्ज FIR, तथा अब तक दर्ज कुल FIR की संख्या दी जाये।
- (vi) थाना दिवसों में प्राप्त शिकायतों का विवरण प्रति माह भेजा जाये। इसमें प्राप्त शिकायतों की संख्या, वर्ष में अब तक प्राप्त कुल शिकायतों की संख्या, कुल निस्तारित प्रकरण, शेष प्रकरण, 02 सप्ताह से लंबित प्रकरण दिये जायें।

उक्त निर्देशों के संबंध में अपने अधीनस्थों को अवगत कराते हुए इनका कड़ाई के साथ अनुपालन सुनिश्चित करें एवं संलग्न प्रारूप में प्रत्येक माह की 02 तारीख को सूचना, इस मुख्यालय को उपलब्ध कराना सुनिश्चित करें।

संलग्नक प्रारूप ।


(सुलखान सिंह)
पुलिस महानिदेशक,
उ०प्र०।

प्रारूप "क"

लोक शिकायत के लम्बित संदर्भों के निस्तारण का प्रारूप

एक माह में प्राप्त शिकायतों की संख्या	जॉच निस्तारण की अवधि				कितने प्रार्थना पत्रों की जॉच पर राजपत्रित अधिकारी द्वारा सत्यापन किया गया	एक माह से अधिक लम्बित शिकायतों का विवरण
	7 दिवस	15 दिवस	30 दिवस	30 दिवस से अधिक		
1					माह में कम से कम 25% प्रार्थना पत्रों पर क्रॉस वेरीफिकेशन	
					अन्य माध्यम से	
					दूरभाष पर सत्यापन	
					मौके पर जाकर	
					6	
					7	
					8	
					9	
					10	

प्रारूप "ख"

एक माह में प्राप्त शिकायतों का श्रेणीवार विवरण								जॉच निस्तारण की अवधि				कितने प्रार्थना पत्रों की जॉच पर राजपत्रित अधिकारी द्वारा सत्यापन किया गया				एक माह से अधिक लम्बित शिकायतों का विवरण	
1	दबंग व्यक्तियों द्वारा सम्पत्तियों पर जबरन कब्जा	भूमिकियों द्वारा सार्वजनिक भूमि/ तालाब आदि पर कब्जा	गंभीर आपराधिक घटना की एफ0आई0 आर0 दर्ज न करना	दर्ज एफ0आई0आर0 की विवेचना में अत्यधिक समय लिया जाना	पुलिस दुर्व्यवहार	महिला उत्पीड़न	अन्य	कुल प्राप्त शिकायतों की संख्या	7 दिवस	15 दिवस	30 दिवस	30 दिवस से अधिक	मौके पर जाकर	दूरभाष पर सत्यापन	अन्य माध्यम से	माह में कम से कम 25% प्रार्थना पत्रों पर क्रॉस वेरीफिकेशन	17