मुख्यालय पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश

डीजी परिपत्र संख्या– 52 /2013 सितम्बर, 19 2013

सेवा में,

वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षक,
समस्त जनपद,
उत्तर प्रदेश।

विषयः– पुलिस की आपात–हेल्पलाइन 100 को प्रभावी बनाया जाना।

उत्तर प्रदेश पुलिस अपने प्रदेश के नागरिकों की बेहतर सेवा करने के लिये प्रतिबद्ध है और इसके लिये पुलिस की आपात–हेल्पलाइन 100 को प्रभावी बनाने के लिए हर सम्भव कदम उठा रही है। चार महानगरों (लखनऊ, इलाहाबाद, कानपुर, गाजियाबाद) में अत्याधुनिक नियंत्रण कक्ष तैयार किये जा रहे हैं, जिनके लिए काफी धन की व्यवस्था की गयी है। इस प्रोजेक्ट को कियान्वित करते समय यह महसूस किया गया कि इतने बड़े बजट की व्यवस्था हर जनपद के लिये करने में कई वर्ष लगेगें। साथ ही यह भी स्पष्ट हुआ कि 100 नम्बर को प्रभावी बनाने के लिये धन की नहीं बल्कि सुनियोजित परिवर्तन की जरूरत है और ऐसे परिवर्तन को मात्र दो लाख रूपये के बजट से प्रारम्भ किया जा सकता है। इससे तत्कालिक तौर पर नागरिकों को 100 नम्बर की बेहतर सेवा का लाभ मिलना शुरू हो जायेगा और इसके बाद बड़े बजट के प्रोजेक्ट इन जनपदों में भी क्रमानुसार लागू किये जायेगें।

इस व्यवस्था के निम्न प्रमुख उद्देश्य है :–

(क) नियंत्रण कक्ष को इतना प्रभावी बनाया जाये कि अपराधी घटना न कर पायें और यदि घटना हो जाये तो वे भाग न पायें।

(ख) पुलिस से मदद मॉगने के लिये 100 नम्बर सबसे आसान और प्रभावी माध्यम बन जाये।

(ग) 100 नम्बर पर आने वाले हर कॉल पर उपयुक्त कानूनी कार्यवाही सुनिश्चित की जाये।

(घ) कानून व्यवस्था की स्थिति में समुचित अनुकिया (response) सुनिश्चित करना।

(ङ) विभागीय सूचनाओं एवं नागरिकों से प्राप्त होने वाली अभिसूचनाओं का त्वरित आदान प्रदान करना।

पुलिस नियंत्रण कक्ष व 100 नंबर की व्यवस्था के साथ–साथ पुलिस व्यवस्था को भी प्रभावी बनाने के लिए निम्न रणनीति अपनाया जाना श्रेयस्कर होगा–

1. गश्त व्यवस्था का सुनियोजित संचालन

हमें प्रयास करना है कि हमारी गश्त व्यवस्था सुनियोजित तरीके से संचालित हो। स्वच्छ छवि वाले कर्मियों को पिस्टल व अन्य उपकरण तथा रणकौशल (tactics) का प्रशिक्षण कराया जाये तथा गश्त चार्ट के अनुसार उनसे शिफ्टवार डियूटी करायी जाये। गश्त करने वाले कर्मचारियों के मोबाइल नंबर नियंत्रण कक्ष में रहें और इसी प्रकार नियंत्रण कक्ष में तैनात कर्मचारियों के नंबर गश्त करने वाले कर्मचारियों के पास रहें। जनपद स्तर पर प्रकाशित कराई जा रही ग्रामवार टेलीफोन दिग्दर्शिका की एक–एक प्रति भी नियंत्रण कक्ष में व हर गश्ती कर्मी के पास रहे। नियंत्रण कक्ष हर घण्टे लोकेशन नोट करें ताकि आवश्यकता पड़ने पर गश्त कर्मियों को घटना स्थल पर भेजा जा सके। गश्त कर्मियों को जानकारी हो कि उनके 03 कार्य हैं :– (1) अपराधों की रोक–थाम के लिये क्षेत्र गश्त, (2) बीट के पारम्परिक कार्य जैसे कि दुराचारियों की निगरानी, तामीला, शस्त्र लाइसेंस की चेकिंग, वरिष्ठ नागरिकों से शिष्टाचार भेंट करना, गाँव के भूमि विवाद, शत्रुता आदि मामलों की जानकारी रखना, कार्यवाई करना व, अपने अधिकारियों को अवगत करना, आदि (3) 100 नम्बर की सूचना पर त्वरित प्रतिक्रिया।

2. 100 नंबर पर सूचना भेजने के संबंध में जागरुकता अभियान चलाया जाना:

पुलिस नियंत्रण कक्ष की 100 नम्बर की सेवा के बारे में मीडिया में पर्याप्त प्रचार–प्रसार करायें ताकि सभी नागरिक जागरूक हो जायें और जरूरत पड़ने पर इसका लाभ उठायें। इसके लिये पोस्टर, पम्फलेट, सिनेमा हाल में स्लाइड, केबल टी0वी0 और पट्टी संदेश आदि का प्रयोग कर सकते हैं। प्रचार सामग्री में नियंत्रण कक्ष व पुलिस अधिकारियों के सीयूजी नंबर भी शामिल किए जाएं। नागरिकों की बैठकों में उन्हें बताया जाए कि घटना होने पर 100 नंबर पर कॉल करें। तुरन्त सूचना मिलने से पुलिस द्वारा अपराधियों को पकड़ने की संभावना बढ़ जाती है। समय समय पर प्रेस को ब्रीफ करें ताकि वे इस व्यवस्था का उल्लेख अपने प्रकाशन में करें।

3. सूचनाओं पर कार्यवाई, हॉट चेज़ (hot chase) में अपराधियों को पकड़ना

मोबाइल फोन की सुविधा आने के बाद से वायरलेस पर निर्भरता कम हुयी है और प्रायः देखा गया है कि थानों पर वायंरलेस सिस्टम का प्रयोग अधिकाशतः अधिकारियों के संचरण एवं अन्य गैर महत्वपूर्ण सूचनाओं के प्रसारण आदि में किया जाता है। हम लोग अपराधियों की धर–पकड़ में नियंत्रण कक्ष और वायरलेस सेटों का बहुत कम प्रयोग करते हैं ऐसा लगता है कि जैसे हमें इस सिस्टम और इसकी कार्य प्रणाली पर भरोसा नहीं है। आजकल अपराधियों द्वारा लूट, हत्या, फिरौती के लिये अपहरण जैसे जघन्य अपराधों को करने और तदोपरान्त भागने में तेज गति के वाहनों का प्रयोग किया जाता है। यदि हम नियंत्रण कक्ष और दूरसंचार व्यवस्था पर विश्वास करें तो इस माध्यम से सूचना समय से प्राप्त होने और उस पर कार्यवाही करने से अपराध घटित करने के बाद वाहनों से भाग रहे अपराधियों को हॉट चेज (hot chase) कर पीछा करने व बैरियर लगाकर चेकिंग करने पर अधिकाशतः अपराधी पकड़े जाते हैं।

हमारे कार्य में वायरलेस सिस्टम का विशेष महत्व है क्योंकि इससे जनपद के सभी अधिकारी एक टीम के रुप में समन्वय के साथ कार्य कर पाते हैं। अतः वायरलेस सिस्टम को प्रभावी बनाने की आवश्यकता है। जनपद प्रभारी एवं अन्य ग्राजपत्रित अधिकारियों से मेरी अपेक्षा है कि वे वायरलेस को स्वयं सुनेगें और जब स्वयं नहीं सुन पा रहे हैं तो अपने हमराह स्टाफ को इस कार्य के लिए निर्दिष्ट करेगें।

अपराध करने के बाद भाग रहे बदमाशों को पकड़ने के लिये जरूरी है कि जिस क्षेत्र में बदमाश भाग रहे हों उसके सभी मार्गों की जानकारी जिले के सभी अधिकारियों, थानाध्यक्षों और, पुलिसकर्मियों को गहराई से हो। सभी गॉव, गली के रास्ते, नदी पार करने के स्थान, नहर की पटरियॉ आदि हर तरह के आवागमन के रास्तों की जानकारी के लिए सभी कार्यालयों व नियंत्रण कक्ष में जनपद के मानचित्र प्रदर्शित होने चाहिए।

किसी भी पुलिस बल की प्रभावशीलता का आंकलन उसकी अपराधियों को दौड़ाकर पकड़ने की क्षमता से किया जाता है। नियंत्रण कक्ष उपरोक्तानुसार संचालित होते हैं तो अपराधियों की घेराबंदी प्रभावी तरीके से होती है। जब अपराधी दौड़ाकर (hot chase) पकड़े जाने लगते हैं तो उनका मनोबल गिर जाता है और अपराध कम होने लगते हैं। संबंधित क्षेत्र में बदमाशों के विरुद्ध सफल कार्यवाई होने पर स्थानीय लोगों का पुलिस पर विश्वास बढ़ता है और फिर वे पुलिस को बदमाशों के बारे में और सूचनाएं देने लगते हैं। अपराध घटित होने पर पुलिस अधीक्षक अथवा अपर पुलिस अधीक्षक सम्बन्धित थानाध्यक्षों को, जिनके थाना क्षेत्रों में अपराधियों के अपराध घटित होने के बाद भाग जाने की सूचना प्राप्त होती है, को अविलम्ब वायरलेस पर अपराधी का पीछा करने एवं चेकिंग करने के लिये स्वयं निर्देश जारी करेगें। पुलिस अधीक्षक द्वारा इस प्रकार अपराधियों को हॉट चेज़ में पकड़ने लिए जब स्वंय निर्देश दिए जाते हैं तो थानाध्यक्ष एवं अन्य अधीनस्थ उसे अत्यंत गंभीरता से लेते हैं और इस तरह बदमाशों के पकडे जाने की संभावना बहुत अधिक बढ़ जाती है। वायरलेस से प्रसारण करने से उसे जिले के सभी अधिकारी, थाने एवं चौकी सुनते हैं तथा सतर्क हो जाते हैं।

4. कानून व्यवस्था की स्थिति में नियंत्रण कक्ष की भूमिका

कानून व्यवस्था की स्थिति से निबटने एवं साम्प्रदायिक सौहार्द बनाए रखने में भी नियंत्रण कक्ष की केन्द्रीय भूमिका है। किसी दुर्घटना, अपराध, आदि के घटित होने पर लोगों की भीड़ एकत्रित हो जाती है और मौका पाकर उपद्रवी तत्व हिंसक हो जाते हैं। ऐसी स्थिति से बचने का एकमात्र तरीका है जल्दी से घटना स्थल पर बड़ी संख्या में पुलिस बल एवं संबंधित अधिकारी यथा– क्षेत्राधिकारी, परगनाधिकारी, अपर पुलिस अधीक्षक, अपर जिला मजिस्ट्रेट, आदि तुरंत मौके पर पहुँचे। ऐसा तभी संभव है जब रिज़र्व बल, क्यूआरटी, आदि रखी जाएं, उनके पास वायरलेसयुक्त वाहन उपलब्द्ध हों और वे नियंत्रण कक्ष के प्रभावी नियंत्रण में कार्य करें।

जुलूस, बंद, प्रदर्शन, आदि की दौरान कानून– व्यवस्था बनाए रखने के लिए नियंत्रण कक्ष के पास पूरी जानकारी होनी चाहिए कि कहाँ–कहाँ मिलीजुली आबादी के क्षेत्र, मंदिर–मस्जिद, विवादित स्थान, आदि हैं। इसी प्रकार मौके पर उपस्थित अधिकारियों व पुलिसकर्मियों को भी इन चुनौतियों की जानकारी होनी चाहिए ताकि आवश्यक्ता पड़ने पर पूर्ण समन्वय के साथ स्थिति को नियंत्रण में रखा जा सके।

जिस प्रकार अफवाहों को आधुनिक तकनीक से आज कल फैलाया जा रहा है इसको रोकनें में भी तकनीक का प्रयोग करने के लिए नियंत्रण कक्ष को तैयार किया जाए। एनआईसी की मुफ़्त एसएमएस सेवा, फेसबुक, सोशल मीडिया, आदि को प्रयोग करते हुए अफवाहबाज़ी को कुचला जा सकता है।

यह भी ज़रुरी है कि हर माह दंगा नियंत्रण योजना का अभ्यास किया जाए। आवश्यक्तानुसार संवेदनशील क्षेत्रों को सेक्टर व ज़ोन में विभाजित करके सेक्टर पुलिस अधिकारी व मजिस्ट्रेट की ड्यूटी निश्चित की जाएं। सेक्टरवार पुलिसकर्मियों को भी लगाया जाए और इन कर्मियों को उत्प्रेरित किया जाए कि वे स्वंय को अपने क्षेत्र में किसी भी प्रकार की अप्रिय स्थिति से निपटने

के लिए सक्षम बने एवं स्वयं को पूरी तरह ज़िम्मेदार समझे। किसी स्थान पर यदि शान्ति भंग होने का अंदेशा हो तो वहां सम्बंधित अधिकारी और मोबाइल पेट्रोल मौके पर पहुंचे और न्यायपूर्ण कार्यवाही करे। ऐसा सुनिश्चित करने के लिए वरिष्ठ अधिकारियों को विशेष नेतृत्व क्षमता का परिचय देना होगा।

5. आपात हेल्पलाईन 100 नंबर का सुदृढ़ीकरण

आपात हेल्प लाइन 100 को प्रभावी बनाने के लिये संलग्न 'कियान्वयन आदेश' (परिशिष्ट–1) का अवलोकन करें और इसमें परिभाषित व्यवस्था को आप अपने जनपद में कियान्वित करना सुनिश्चित करें।

नियंत्रण कक्ष में आवश्यक उपकरणों की व्यवस्था के लिये जनपदों को रू0 दो लाख (प्रत्येक) आवंटित किये जा रहे हैं जिनसे परिशिष्ट–2 में दिये गये उपकरण व साफ्टवेयर सेवायें क्रय की जायें। सीसीटीएनएस (CCTNS) के तहत जिला नियंत्रण कक्ष को 02 व नगर नियंत्रण कक्ष को 03 कम्पयूटर व सहवर्ती उपकरण उपलब्ध कराये जा रहें है उनको भी इसी सिस्टम के साथ सम्मिलित कर दिया जाये। आगे चल कर इस प्रणाली को सीसीटीएनएस का अंग बना दिया जायेगा। जनपद द्वारा नियंत्रण कक्ष में इंटरनेट कनेक्शन की व्यवस्था की जायेगी, यह सुविधा नियंत्रण कक्ष की लैण्ड लाइन पर ली जा सकती है। पुलिस अधीक्षक उपलब्ध संसाधनों से अन्य आधारभूत सुविधायें (infrastructure) यथा– रेडियो शाखा में उपलब्ध जेनेरेटर हेतु डीजल, पीने का पानी, प्रसाधान, कूलर/हीटर, फर्नीचर आदि उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेगें।

इस प्रकिया में रेडियो शाखा के पर्यवेक्षक अधिकारियों की केन्द्रीय भूमिका होगी। सहायक रेडियो अधिकारी, रेडियो इंस्पेक्टर, सब–इंस्पेक्टर आदि इस परिवर्तन को आवश्यक तकनीकी सहायता के साथ–साथ, दिन–प्रतिदिन के कार्य का भी गहन पर्यवेक्षण करें।

आपके जनपद की कार्यवाही पर निकट दृष्टि रखी जाएगी जिसके लिए फील्ड निरीक्षण के लिये टीमें गठित की जाएंगी जो भ्रमण करके अनुपालन की वास्तविक स्थिति की आख्या देंगीं। पुलिस महानिरीक्षक, जोन व पुलिस उपमहानिरीक्षक, परिक्षेत्र भी इस परिवर्तन को अपना कुशल नेतृत्व देते हुये गुणवत्ता नियंत्रण पर निगाह रखेगें।

इस प्रणाली से पुलिस प्रतिकिया/ अनुकिया में तेजी आयेगी जो जन मानस में पुलिस की छवि को न केवल निखारेगी बल्कि अपराध नियंत्रण एवं अपराधियों के विरूद्ध प्रभावी कार्यवाही में भी सहायक सिद्ध होगी।

19-9-13

(देव राज नागर)
पुलिस महानिदेशक
उत्तर प्रदेश

दिनांक : सितम्बर ,2013

संलग्न : यथोपरि

<u>प्रतिलिपि</u> :–

1. अपर पुलिस महानिदेशक, कानून एवं व्यवस्था, उ0प्र0।
2. अपर पुलिस महानिदेशक, अपराध, उ0प्र0।
3. पुलिस महानिरीक्षक, कानून एवं व्यवस्था, उ0प्र0।

4. पुलिस महानिरीक्षक, अपराध, उ0प्र0।
5. पुलिस महानिरीक्षक, एस0टी0एफ0, उ0प्र0।
6. समस्त जोनल पुलिस महानिरीक्षक, उ0प्र0।
7. समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस उपमहानिरीक्षक, उ0प्र0।

कियान्वयन आदेश

पुलिस की आपात–हेल्पलाइन 100 को प्रभावी बनाया जाना

पुलिस की आपात–हेल्पलाइन 100 को प्रभावी बनाये जाने के उद्देश्य से निम्न कार्य करने होगें–(तारांकित बिन्दु से सम्बन्धित अभिलेख/सामग्री उ0प्र0 पुलिस की वेबसाइट uppolice.up.nic.in पर उपलब्ध है)

क) 100 नम्बर का कॉल सेन्टर प्रणाली के आधार पर विकास।

1– उपयुक्त संख्या में इच्छुक आरक्षी जिन्हे कॉल टेकर (टेलीफोन सुनने वाले) के रूप में नियुक्त किया जाये, का चयन कर लें (शिफ्टवार)

2– चयनित आरक्षी (कॉल टेकर) का प्रशिक्षण करा लें।*

3– कॉल टेकर गाइड का अवश्य प्रयोग करें।*

4– वाइस लॉगर (Voice Logger) का अधिष्ठापन करा लें, ताकि प्रत्येक कॉल की रिकार्डिंग हो सके और आने वाली कॉल पर कॉल टेकर द्वारा की गयी वार्तालाप की गुणवत्ता पर नियंत्रण (Quality control) सुनिश्चित किया जा सके।

5– कॉल टेकर की शिफ्टवार टीम बना लें प्रत्येक टीम में टीम लीडर नियुक्त कर दें।

6– कॉल सेन्टर की गुणबत्ता पर नियंत्रण हेतु हर कॉल की रिकॉर्डिंग को टीम लीडर सुनेगें तथा आकलन कर अपनी आख्या देगें।

ख) रेडियो सम्प्रेषण (Radio Dispatch) प्रकिया का सुदृढ़ीकरण–

1– जनपद में कार्यरत सभी रेडियो चैनल उसी स्थान पर लाये जायें जहां जनपद के 100 नम्बर के कॉल सुने जाते है। यह भी आवश्यक है कि 100 नम्बर तथा रेडियो चैनल एक ही हॉल/कमरें में कार्य करे जिससे उनमें बेहतर समन्वय स्थापित हो सके।

2– एक रेडियो चैनल पर 02 रेडियो ऑपरेटर डिस्पैचर (संप्रेक्षक) के रूप में कार्य सम्पादन करें। एक डिस्पैचर रेडियो प्रसारण करे तथा दूसरा सॉफ्टवेयर पर प्रविष्टी अकिंत करें एवं फोन द्वारा सम्बन्धित को सूचित करे।

3– जनपद में इस प्रकार के कॉल साइन विकसित किये जाये जिनका कम तर्कसंगत हो एवं याद करने में आसान हो।*

4– कागज के प्रपत्र एवं सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें।*

5– रेडियो प्रसारण के लिये हेडफोन का प्रयोग करें, ताकि दूसरे रेडियो ऑपरेटर तथा कॉल टेकर को बाधा न पहुचें एवं वातावरण शांत एवं सौम्य रहे।

ग) प्रतिउत्तर/अनुकिया तंत्र (Response System) का विकास

इस पूरी प्रकिया में यह सबसे कठिन कार्य है, किन्तु उपरलिखित सुदृढ़ीकरण का तभी कोई लाभ होगा जब पुलिस सेवा की गुणवत्ता में प्रत्यक्ष सुधार हो जिसके लिये निम्न कार्य आवश्यक होगें।

1– उत्तम श्रेणी के कर्मियों का चयन

2– राइफल के स्थान पर प्रशिक्षणोपरान्त पिस्टल का प्रयोग

3– वायरलेस सेटों की व्यवस्था एवं उनका सदुपयोग

4– पुलिस गश्त अधिकारी प्रशिक्षण*

5– वाहनों की मरम्मत, आकर्षण बनाना

6– वाहनों के निरोधक अनुरक्षण (Preventive Maintenance) की व्यवस्था

7– उच्च प्रदर्शता जैकेट (High visibility jacket) का प्रयोग

8– हेलमेट का प्रयोग

9– 100 नम्बर का उचित प्रचार प्रसार*

प्रतिक्रिया तंत्र में 2 पहिया एवं 4 पहिया गश्ती वाहन, दंगा नियंत्रण हेतु QRT ,वैज्ञानिक इकाई, श्वान दल, अग्नि शमन, यातायात इकाई, केन, SWAT टीम, शव वाहन आदि सम्मिलित किये जायें। इसमें 108 एम्बुलेन्स सेवा व अन्य विभाग जैसे– राजस्व, वन, खनन, पूर्ति आदि से भी समन्वय भी शामिल है।

घ) पर्यवेक्षण एवं गुणवत्ता नियंत्रण (Quality control)

यह व्यवस्था का सबसे महत्तवपूर्ण अंग है। हमारा उद्देश्य है कि 100 नम्बर पर आने वाले प्रत्येक शिकायत पर "उपयुक्त कानूनी कार्यवाही" सुनिश्चित हो। इसके लिये निम्न कार्यवाही अपेक्षित है–

1– पर्यवेक्षण अधिकारी (Operation Commander) की नियुक्ति :–

नियंत्रण कक्ष की कार्यवाही के पर्यवेक्षण के लिये प्रत्येक शिफ्ट में (08 घण्टे की) एक उपनिरीक्षक की नियुक्ति की जाये जिस Operation Commander कहा जायेगा। यह अधिकारी रेडियो डिस्पैचर एवं कॉल टेकर के पर्यवेक्षक होगें तथा इनका दायित्व होगा कि नियंत्रण कक्ष पर आने वाली प्रत्येक शिकायत पर नियम एवं SOP(*)के अनुसार कार्यवाही सुनिश्चित करें तथा सम्बन्धित अधिकारी/विभाग को समय से सूचित करें।

2– पर्यवेक्षण अधिकारी (Operation Commander) की शिफ्ट रिपोर्टः–

प्रत्येक उपनिरीक्षक अपनी 08 घण्टे की शिफ्ट के अन्त में प्राप्त शिकायतों, कृत कार्यवाही, प्रमुख घटनाओं व प्रशासनिक बिन्दुओं पर पुलिस अधीक्षक को फोन से एवं निर्धारित प्रपत्र(*) में शिफ्ट रिपोर्ट प्रेषित करेगें।

3– सॉफ्टवेयर का प्रयोगः–

नियंत्रण कक्ष के संचालन के लिये एक आसान सॉफ्टवेयर (सेवा 100) तैयार किया गया है। जिसमें प्रत्येक कॉल का पूर्ण विवरण भरा जायेगा। हर शिकायत पर कृत कार्यवाही की आख्या (Action Taken Report) प्रतिकिया इकाई से वायरलेस अथवा फोन द्वारा पूछ कर भरी जाएगी। CCTNS के प्रभावी होने पर यह कार्यवाही प्रत्येक थाने से सीधे भी की जा सकेगी।

4– क्षेत्राधिकारी द्वारा गुणवत्ता नियंत्रणः–

हर क्षेत्राधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह प्रत्येक शिकायत पर 24 घण्टे के अन्दर उपयुक्त कानूनी प्रकिया सुनिश्चित करे। वह अपने कम्प्यूटर अथवा Android Device का प्रयोग करके नियंत्रण कक्ष में प्राप्त होने वाली शिकायतों को भी देख सकेगें।

5– शिकायतकर्ता से क्षेत्राधिकारी द्वारा फीड बैक लिया जानाः–

यदि कृत कार्यवाही की आख्या(Action Taken Report) से स्थिति स्पष्ट नही होती है तो शिकायतकर्ता से फोन द्वारा सम्पर्क कर फीड बैक लें, यदि शिकायतकर्ता की बात कानूनी रूप से वैद्य हो तो कार्यवाही सुनिश्चित करवायें।

6– जनपदीय पुलिस प्रभारी तथा अपर पुलिस अधीक्षक का यह दायित्व है कि वे सॉफ्टवेयर के माध्यम से 100 नम्बर पर प्राप्त होनी वाली सभी शिकायतों पर की गयी कार्यवाही पर निगाह रखे तथा गुणवत्ता नियंत्रण को वृहद रूप से सुनिश्चित करें।

ANNEXURE – 2

CCTNS परियोजना में उपलब्ध कराये जा रहे उपकरण–

S No	Item	Quantity	
		DCR	CCR
1	MS Office 2010 (Standard Edition)	1	1
2	Computers	2	3
3	UPS 2 KVA	1	1
4	24 Port Managed Switch	1	1
5	Multi Functional Device (Printer)	1	1
6	Table	2	3
7	Chair	2	3
8	Site Preparation	Yes	Yes

उपकरणों एवं साफ्टवेयर की सूची जिनको क्रय किया जाना है:–

1. Voice logger 8 port, hardware (PC) and, software
2. Sewa 100 software, Web hosting, SMS charges for one year
3. Invertor of suitable specifications and local availability