अध्याय IV

डायल 100 पर अभिनियोजित संसाधन

अध्याय–IV : डायल 100 पर अभिनियोजित संसाधन

एफ.आर.वी. की चौबीसों घंटे उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल को वाहन चालक और पुलिस कर्मियों सहित तीन कर्मियों के साथ संसाधित किया जाना था। भौतिक सत्यापन के दौरान, हमने देखा कि मात्र 72 प्रतिशत एफ.आर.वी. में आवश्यक संख्या में वाहन चालक थे तथा किसी भी एफ.आर.वी. में अपेक्षित संख्या में पुलिस कर्मी नहीं थे। एफ.आर.वी. को मोबाइल डेटा टर्मिनल्स से सुसज्जित किया जाना था तथा की गई कार्रवाई का, वास्तविक समय पर डेटा उपलब्ध कराने के लिए कर्मियों से क्रमिक रूप से घटनाओं को लॉग करना अपेक्षित था। अवधि 2016–19 के दौरान क्रमिक रूप से मात्र 49 प्रतिशत घटनाओं में एम.डी.टी. में प्रविष्टि की गई थीं। भौतिक सत्यापन के दौरान लेखापरीक्षा में पाया गया कि एफ.आर.वी. में 68 प्रतिशत एम.डी.टी. क्रियाशील थे। अन्य वस्तुएं जैसे सार्वजनिक घोषणा यंत्र, प्राथमिक उपचार पेटी, अग्निशामक यंत्र, ड्राई सेल टॉर्च और 10 मीटर लंबी रस्सी भी एफ.आर.वी. में यथा अपेक्षित उपलब्ध नहीं पायी गई थीं। पांच वर्ष से अधिक बीत जाने के बाद भी डायल 100 परियोजना का अन्य आपातकालीन सेवाओं के साथ एकीकरण नहीं किया गया है।

हमने देखा कि विभाग ने मासिक एस.एल.ए. रिपोर्ट तैयार न करने के कारण सिस्टम इंटीग्रेटर के भुगतान देयकों से ₹ 0.75 करोड़ की शास्ति लगाने के बजाय राशि ₹ 0.90 करोड़ को अनियमित रूप से रोका था। मासिक ईंधन देयकों को पारित करने से पूर्व, विभाग द्वारा जाँच की गई पांच प्रतिशत लॉग–बुक सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा चयनित एवं प्रस्तुत की गई थीं। हमारी राय में यह प्रक्रिया सिस्टम इंटीग्रेटर को अधिक भुगतान के जोखिम से भरी है।

4.1 कार्मिकों की तैनाती

सिस्टम इंटीग्रेटर को प्रतिदिन, प्रति एफ.आर.वी. में तीन वाहन चालक (प्रति पाली एक वाहन चालक) उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था। आगे, पुलिस विभाग को प्रतिदिन, छः पुलिस कर्मियों (दो प्रति पाली) उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था। हमने पाया कि एफ.आर.वी. में कर्मियों की तैनाती इन संख्याओं से कम थीं। विभागीय डेटा (अगस्त 2019) से परिलक्षित हुआ कि 439 एफ.आर.वी. में एक अथवा दो वाहन चालक तैनात थे एवं 26 जिलों की 95 एफ.आर.वी. में 24 घंटे के लिए मात्र एक आरक्षक/प्रधान आरक्षक पदस्थ था। चयनित आठ जिलों में 103 एफ.आर.वी. के लेखापरीक्षा सत्यापन (जनवरी एवं मार्च 2021) से प्रकट हुआ कि मात्र 74 (72 प्रतिशत) एफ.आर.वी. में तीन वाहन चालक (प्रति पाली एक वाहन चालक) उपलब्ध थे तथा किसी भी एफ.आर.वी. में छः पुलिस कर्मी (प्रति पाली दो पुलिस कर्मी) उपलब्ध नहीं थे। कर्मियों की तैनाती में अंतर नीचे तालिका 4.1 में दर्शाया गया है :

तालिका 4.1: एफ.आर.वी. में 24 घंटे के लिए कार्मिकों की तैनाती

स. क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्या	एफ.आर.वी. में कर्मचारियों की तैनाती								
			1 वाहन चालक	2 वाहन चालक	3 वाहन चालक	1 पुलिस कर्मी	2 पुलिस कर्मी	3 पुलिस कर्मी	4 पुलिस कर्मी	5 पुलिस कर्मी	6 पुलिस कर्मी
1	भोपाल	19	0	10	9	0	17	2	0	0	0
2	धार	6	0	0	6	0	5	1	0	0	0
3	ग्वालियर	17	1	2	14	1	5	7	3	1	0
4	इंदौर	19	1	3	15	1	15	3	0	0	0
5	जबलपुर	19	5	5	9	3	12	4	0	0	0
6	मुरैना	9	0	0	9	1	4	4	0	0	0
7	नरसिंहपुर	7	0	0	7	0	5	2	0	0	0
8	विदिशा	7	1	1	5	2	5	0	0	0	0
	योग	**103**	**8**	**21**	**74**	**8**	**68**	**23**	**3**	**1**	**0**

हमने देखा कि जहां डायल 100 में ग्वालियर और इंदौर में एफ.आर.वी. पर कर्मियों की तैनाती में कमियां अधिक थीं। वहीं इन जिलों में, ग्वालियर में 42 कर्मी एवं इन्दौर में 237 कर्मी पुलिस लाईन में उनकी स्वीकृत संख्या से आधिक्य में पदस्थ थे (जून 2019)।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि प्रत्येक जिले के रिजर्व पुलिस लाईन में आकस्मिक एवं अकस्मात आपात स्थितियों के लिए कुछ आरक्षी बल रखा गया था। हमे आश्वस्त किया गया कि डायल 100 एफ.आर.वी. में आवश्यक अमला सुनिश्चित करने के लिए सभी जिले के एस.पी. को निर्देश जारी किए गए थे तथा जब भी एफ.आर.वी. में वाहन चालकों में कमी देखी गई थी, सिस्टम इंटीग्रेटर को चेतावनी पत्र जारी किए गए थे।

4.2 मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) और ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.) का प्रदर्शन

डायल 100 प्रणाली में हार्डवेयर और साफ्टवेयर की निम्नलिखित मदों का उपयोग किया जाना था (तालिका 4.2) :

तालिका 4.2: मुख्य हार्डवेयर और साफ्टवेयर का विवरण

श्रेणी	घटकों के नाम	उद्देश्य	स्थापित
हार्डवेयर	मेबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.)	एक मार्गनिर्देशक के रूप में काम करता है और मार्ग का सुझाव देता है और पाठ्य जानकारी प्रदान करता है।	फर्स्ट रिस्पांस व्हीकल (एफ. आर.वी.)
	ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.)	वर्तमान स्थिति संबंधी जानकारी प्राप्त करता है और प्रसारित करता है।	
	वॉयस लॉगर (कॉल रिकार्डर)	टेलीफोन, रेडियो, माइक्रोफोन से ऑडियो जानकारी रिकॉर्ड करने के लिए उपयोग किया जाता है।	

साफ्टवेयर	कम्प्यूटर एडेड डिस्पैच (सी.ए.डी.)	कॉल लेने, प्रेषण और पर्यवेक्षी कार्य के लिए	कॉल सेन्टर
	लोकेशन बेस्ड सर्विस (एल.बी.एस.)	ट्रैकिंग सिस्टम जो मोबाइल फोन सिग्नल का उपयोग करता है।	
	एम.पी.डायल 100 डैश बोर्ड	डायल 100 प्रणाली की पूर्व रिपोर्ट, मानचित्र, टेलीफोन निर्देशिका, एफ.आर.वी. ट्रैकिंग आदि तक पहुंचने / निगरानी करने के लिए हितधारकों द्वारा उपयोग किया जाता है।	
	नेट–व्यूअर	नियंत्रण कक्ष के बाहर, उपयोगकर्ताओं को सक्रिय घटनाओं और उपलब्ध संसाधनों को दिखाते हुए वर्तमान परिचालन स्थिति का अवलोकन देता है।	पुलिस विभाग के कार्मिकों का टर्मिनल

4.2.1 मोबाइल डेटा टर्मिनल (एम.डी.टी.) का उपयोग

सभी एफ.आर.वी. में एम.डी.टी. लगे होने थे। एफ.आर.वी. में पुलिस कर्मियों को, घटना के स्थल पर पहुंचने और एम.डी.टी. के माध्यम से उन्हें सौंपी गई घटना पर की गई कार्रवाई के बारे में राज्य पुलिस नियंत्रण कक्ष को सूचित करना आवश्यक था। ए.टी.आर. (की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन) के साथ संलग्न करने के लिए एम.डी.टी. के माध्यम से फोटो, ऑडियो–वीडियो रिकॉर्डिंग तथा पीड़ितों और गवाहों आदि के बयान लिये जा सकते है।

मोबाइल डेटा टार्मिनल (एम.डी.टी.)

डायल 100 की पुस्तिका के अध्याय 10 में एम.डी.टी. के संचालन की प्रक्रिया परिकल्पित है:

- एफ.आर.वी. से जुड़े कर्मचारियों द्वारा सभी घटनाएं ''ए.के.'' बटन पर क्लिक करके प्राप्त की जाएगी।
- जब एफ.आर.वी. घटना के स्थान के लिए रवानगी ले चुकी हो तो ''ई.आर'' बटन क्लिक किया जाएगा।
- जब एफ.आर.वी. घटना के स्थल पर पहुंचेगी, ''ए.आर.'' बटन पर क्लिक किया जाएगा।
- घटना को बंद करने या पुलिस स्टेशन के प्रभारी को हस्तांतरित करने के लिए क्लीयर इवेंट बटन क्लिक किया जाता है।
- एफ.आर.वी. से संलग्न अमला (प्रति पाली दो पुलिस कर्मी) पुस्तिका में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार एम.डी.टी. के माध्यम से ए.टी.आर. (की गई कार्रवाई का प्रतिवेदन) प्रस्तुत करेंगे।

इस प्रकार, आवश्यकतानुसार एम.डी.टी. का उपयोग, पर्यवेक्षी अधिकारियों को एफ.आर.वी. के प्रतिक्रिया समय की निगरानी में सक्षम बनाता है।

अवधि 2016–19 के आंकड़ों के, हमारे विश्लेषण से परिलक्षित हुआ कि डायल 100 पुस्तिका में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार एम.डी.टी. उपयोग नहीं किये जा रहे हैं। अवधि 2016–19 के दौरान मात्र 49 प्रतिशत घटनाएं क्रमिक रूप से एम.डी.टी. में दर्ज की गई थीं। एम.डी.टी. के माध्यम से नहीं की गई गतिविधियों को तालिका 4.3 में दर्शाया गया है। हमने, विशेष रूप से 2017 से, एम.डी.टी. के उपयोग में महत्वपूर्ण सुधार भी देखा। इसके अलावा, 2019 में 4.2 लाख घटनाएं हुईं, जो कुल घटनाओं का 24 प्रतिशत का प्रतिनिधित्व करती है, जिसमें पुलिस कर्मियों ने निर्धारित क्रम में चरणों का पालन नहीं किया। यदि एम.डी.टी. के गैर–अनुक्रमिक संचालन को रोकने के लिए सॉफ्टवेयर में पर्याप्त नियंत्रण बनाए जाते, तो यह संभव नहीं हो पाता। विवरण तालिका 4.3 में दर्शाया गया है।

तालिका 4.3: मोबाइल डेटा टर्मिनल के माध्यम से नहीं की गई गतिविधियों से संबंधित डेटा का विश्लेषण

वर्ष	घटनाएं	अभिस्वीकृति नहीं की गई		रवानगी दर्ज नहीं		आगमन दर्ज नहीं		एम.डी.टी का उपयोग नही किया गया	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
									(घटनाओं की संख्या लाख में)
2016	7.8	6.3	80.8	7.0	89.7	7.3	93.6	1.1	14.1
2017	6.1	1.9	31.1	2.3	37.7	2.5	41.0	0.7	11.5
2018	16.1	5.8	36.0	6.3	39.1	7.4	46.0	0.4	2.5
2019	17.2	5.4	31.4	4.0	23.3	6.8	39.5	0.5	2.9
योग	**47.2**	**19.4**	**41.1**	**19.6**	**41.5**	**24.0**	**50.8**	**2.7**	**5.7**

(स्रोत : विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए डेटा)

तथ्यों को स्वीकार करते हुए, शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि संचालन में सुधार एक सतत प्रक्रिया है और एम.डी.टी. उपकरण की उत्पादकता में सुधार एवं प्रदर्शन सुधार हेतु मुद्दों को हल करने के लिए सभी संभव कदम उठाए गए।

गैर–क्रियाशील एम.डी.टी.

सिस्टम इंटीग्रेटर से 98 प्रतिशत एम.डी.टी. को हर समय क्रियाशील रखने की अपेक्षा थी। हमने देखा कि चयनित महीनों (दिसम्बर–2016, मार्च–2018, जनवरी–2019, और जनवरी–2020) में जिला पुलिस नियंत्रण कक्षों ने 226[1] एम.डी.टी के गैर–क्रियाशील होने के संबंध में केंद्रीय नियंत्रण कक्ष को सूचित किया, जिसे आगे सिस्टम इंटीग्रेटर के ध्यान में प्रतिस्थापन के लिए लाया गया था।

परियोजना प्रबंधन सलाहकार द्वारा तैयार हार्डवेयर की संस्थापना /स्थापना प्रतिवेदन से परिलक्षित हुआ कि 2017–18 के दौरान 39 एम.डी.टी. खराब थे, जिनमें से मात्र 26 एम.डी.टी., सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा प्रतिस्थापित किये गए थे। 2018–20 के दौरान, गैर–कार्यरत एम.डी.टी. की स्थिति दिखाने के

[1] 1.12.2016 से 15.12.2016–54 एम.डी.टी., 16.12.2016 से 31.12.2016–33 एम.डी.टी., 01.03.2018 से 15.03.2018–27 एम.डी.टी., 16.03.2018 से 31.03.2018–15 एम.डी.टी., 16.01.2019 से 31.01.2019– 39 एम.डी.टी., 01.01.2020 से 15.01.2020–39 एम.डी.टी. एवं 16.01.2020 से 31.01.2020– 19 एम.डी.टी.।

बजाय, केवल प्रतिस्थापित किए गए एम.डी.टी. की स्थिति दर्शायी गई थी जो कि क्रमशः 249 और 222 थी, जिसमें से 211 एम.डी.टी. दोनों वर्षों में दोषपूर्ण थे। आठ चयनित जिलों में 103 एफ.आर.वी. के भौतिक सत्यापन के दौरान, हमने पाया कि 27 एम.डी.टी. क्रियाशील नहीं थे और छः एम.डी.टी. एफ.आर.वी. में उपलब्ध नहीं थे। इस प्रकार, केवल 68 प्रतिशत एम.डी.टी. क्रियाशील पाए गए।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि एम.डी.टी. की स्थिति की निगरानी विभाग के दलों, परियोजना प्रबंधन सलाहकार और सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा की जाती थी। दैनिक निगरानी के आधार पर सिस्टम इंटीग्रेटर को परिचालन सुधार के लिए दोषपूर्ण एम.डी.टी. को बदलने के लिए सूचित किया गया था। हमारे निष्कर्षों से परिलक्षित हुआ कि तंत्र 98 प्रतिशत के निर्धारित मानदंड को प्राप्त नहीं कर सका।

अनुशंसा 5:

विभाग यह सुनिश्चित करे कि एफ.आर.वी. को जनशक्ति और पूर्ण रूप से कार्यात्मक उपकरण उपलब्ध कराये गए हैं।

4.2.2 ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम

एफ.आर.वी. में लगे ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम (जी.पी.एस.) को केन्द्रीय कंम्प्यूटर एप्लिकेशन में डेटा ट्रांसमिशन के लिए कॅन्फीगर किया गया है। वाहन का जी.पी.एस. रिसीवर अपनी वर्तमान स्थिति संबंधी जानकारी प्रसारित करता है। इस डेटा ट्रांसमिशन के लिए समय अंतराल इस प्रकार है:

- स्थिर वाहन के लिए – शहरी क्षेत्र में दो मिनट तक और ग्रामीण क्षेत्र में चार मिनट तक।
- चलित वाहन के लिए – शहरी और ग्रामीण क्षेत्र में 30 सेकंड तक।

जी.पी.एस. डिवाइस की विशेषताओं में से एक गैर–जी.पी.आर.एस. कवरेज क्षेत्र के दौरान जी.पी.एस. डेटा को अधिकतम 12,000 लॉग तक संग्रहीत करना और जी.पी.आर.एस. कवरेज उपलब्ध होने पर इसे अग्रेषित करना था। जब भी आवश्यक हो, यह सुविधा एफ.आर.वी. की पुनः तैनाती की भी अनुमति देती है। शासन ने हमें सूचित किया (अगस्त 2021) कि जी.पी.एस. सिस्टम में कुछ तकनीकी त्रुटियों या दोषों के कारण, सिस्टम क्षेत्र में उपलब्ध सभी एफ.आर.वी. के लिए जी.पी.एस. डेटा नहीं दिखा सका। अतः सिस्टम इंटीग्रेटर के बिलों में से ₹15.00 लाख की राशि को जी.पी.एस. के कार्य न करने के कारण रोका गया था, परन्तु अभी तक कोई शास्ति आरोपित नहीं की गई थी।

4.3 एफ.आर.वी. में उपकरणों का प्रावधान

सिस्टम इंटीग्रेटर को, अनुबंध के अनुसार, विभिन्न उपकरणों जैसे बीकन लाइट और सायरन, पब्लिक एड्रेस सिस्टम, ऑटोमैटिक व्हीकल लोकेशन सिस्टम (जी.पी.एस.), बेसिक फर्स्ट ऐड बॉक्स, एम.डी.टी., सिम के साथ बेसिक मोबाइल फोन, एम.डी.टी., के लिए सिम कार्ड, फायर एक्सटिंग्विशर सेट, ड्राई

सेल टॉर्च, वाहन के लिए आवश्यक उपकरण, 10 मीटर लंबी रस्सी, मोबाइल चार्जिंग पॉइंट, एक्सट्रैक्सन किट और एक बैटरी पैक से सुसज्जित 1000 एफ.आर.वी. उपलब्ध कराना आवश्यक था।

लेखापरीक्षा ने आठ चयनित जिलों में 103 एफ.आर.वी. का भौतिक सत्यापन किया और उपकरणों की कमी देखी, जैसा कि तालिका 4.4 में दर्शाया गया है।

तालिका 4.4: एफ.आर.वी. में उपकरणों की अनुपलब्धता/अक्रियाशील रहना

स.क्र.	जिला	सत्यापित एफ.आर.वी. की संख्या	घटकों का नाम				
			पी.ए. सिस्टम	बेसिक फस्ट ऐड बॉक्स	फायर एक्सटिंग्विशर सेट	ड्राई सेल टार्च	10 मीटर लम्बी रस्सी
1	भोपाल	19	6	17	19	16	12
2	धार	6	0	3	4	1	0
3	ग्वालियर	17	12	17	16	13	3
4	इंदौर	19	3	19	17	17	6
5	जबलपुर	19	2	19	17	14	16
6	मुरैना	9	3	9	9	6	4
7	नरसिंहपुर	7	1	7	7	5	5
8	विदिशा	7	1	4	6	5	2
	योग	**103**	**28**	**95**	**95**	**77**	**48**
(संख्याः एफ.आर.वी. की संख्या इंगित करते हैं)							

हमने देखा कि सिस्टम इंटीग्रेटर के जिला पर्यवेक्षक और पी.एम.सी. ने विभाग को किसी भी समय घटकों की कमी या गैर–कार्यशील होने का संकेत नहीं दिया था। विभाग को गैर–कार्यात्मक घटकों के संबंध में एफ.आर.वी. से जुड़े पुलिस कर्मियों का कोई फीडबैक भी प्राप्त नहीं हुआ था।

शासन ने हमें आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि सभी पुलिस अधीक्षक (रेडियो) को एफ.आर.वी. के उपकरणों के विवरणों के सत्यापन हेतु बाह्य लेखापरीक्षा करने के निर्देश जारी किए गए। पुलिस अधीक्षकों से प्राप्त विवरणों के आधार पर, सिस्टम इंटीग्रेटर को चिन्हित कमियों की पूर्ति के लिए निर्देशित किया गया था।

4.4 डायल 100 परियोजना का अन्य आपातकालीन सेवाओं के साथ एकीकरण

आर.एफ.पी. (द्वितीय आमंत्रण) के कार्यपालन सारांश में बेहतर सेवाओं की प्रदायगी के लिए एक केंद्रीकृत डायल 100 कॉल केंद्र सह कमान एवं नियंत्रण कक्ष की परिकल्पना की गई थी, जिसका उपयोग पूरे राज्य में, सभी प्रकार की आपात स्थितियों के लिए एक घटना प्रतिक्रिया केंद्र के रूप में किया जा सकता है। एकीकरण की सहायता से एफ.आर.वी., दंगा नियंत्रण वाहन तथा अन्य दल जैसे त्वरित प्रतिक्रिया दल (क्यू.आर. टी.), सशस्त्र पुलिस दल, डॉग स्क्वॉड एवं मोबाइल फौरेंसिक इकाईयां, सूचित घटना के लिए आवश्यक प्रतिक्रिया के प्रकार तथा वास्तविक समय पर ट्रैकिंग वाहन के आधार पर

घटना के स्थान पर प्रेषित की जाएगी। इन प्रतिक्रिया वाहनों का कमान एवं नियंत्रण कक्ष के साथ निर्बाध संप्रेषण रहेगा।

हमने देखा कि पांच वर्ष से अधिक बीत जाने के पश्चात भी उपर्युक्त गतिविधियों को एकीकृत नहीं किया गया है। शासन ने हमें आश्वस्त किया (अगस्त 2021) कि नागरिकों को किसी भी स्थिति में और कुशलता के साथ सहायता देने के लिए अन्य सभी उपलब्ध आपातकालीन सेवा प्रदाताओं के साथ यथा संभव यथा शीघ्र एकीकरण सुनिश्चित किया जाएगा।

4.5 प्रदायगी समयसीमा के लिए सेवा स्तर अनुबंध (एस.एल.ए.) के प्रावधान का पालन

अनुबंध[2] में परिकल्पित था कि सिस्टम इंटीग्रेटर एक साधन स्थापित करेगा जो परियोजना की निगरानी के लिए अपेक्षित सभी एस.एल.ए. प्रतिवेदन तैयार करेगा। हमने देखा कि निगरानी साधन नामतः उद्यम प्रबंधन प्रणाली (ई.एम.एस.) मई 2019 से फरवरी 2020 तक एस.एल.ए. प्रतिवेदन तैयार करने में सक्षम नहीं थी। विभाग ने ₹ 0.75 करोड़ का शास्ति[3] अधिरोपित करने के स्थान पर, मई 2019 से जनवरी 2020 तक की अवधि के लिए सिस्टम इंटीग्रेटर के भुगतान देयकों से ₹ 0.90 करोड़ (₹ 10 लाख प्रति माह) की राशि अनियमित रूप से रोकी थी। रोकी गई राशि के विवरण **परिशिष्ट 4.1** में दर्शाये गए हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी प्रबंधन से संबंधित हमारे निष्कर्ष **परिशिष्ट 4.2** में हैं।

4.6 परियोजना की परिचालन लागत

विभाग ने मार्च 2020 तक विस्तारित अवधि के लिए परियोजना लागत ₹ 632.94 करोड़ का आंकलन किया (मार्च 2015)। डायल 100 आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली 1 नवम्बर 2015 को शुरू की गई थी। अवधि 2013–20 के दौरान डायल 100 परियोजना के कार्यान्वयन में ₹ 596.76 करोड़ के बजट आबंटन के विरूद्ध, विभाग ने वर्ष 2015–20 के दौरान ₹ 104.3 करोड़ वार्षिक परिचालन लागत के मान से ₹ 534.67 करोड़ खर्च किए।

परिचालन व्यय में दो भाग शामिल हैः निश्चित लागत (₹ 68,500 प्रतिमाह प्रति एफ.आर.वी.) और परिवर्तनीय लागत (ईंधन के लिए प्रति एफ.आर.वी. लगभग ₹ 18,900 प्रति माह)। निश्चित लागत में एफ.आर.वी. किराया, वाहन चालकों का वेतन, एफ.आर.वी. का रखरखाव, संचार व्यवस्था का रखरखाव आदि शामिल हैं। परिवर्तनीय लागत में माह के दौरान खपत किए गए ईंधन की वास्तविक लागत और दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा प्रभारित किए गए टेलीफोन/ मोबाइल/ डेटा ट्रांसमिशन देयक शामिल

---

2 आर.एफ.पी. की धारा 3.13।

3 आर.एफ.पी. की शर्त क्र. 3.15 के अनुसार, प्रदायगी की समय सीमाओं के उल्लंघन पर परिसमापन हर्जाना (एल.डी.) लगाया जा सकता है और जो गजट ऑर्डर पुलिस (जी.ओ.पी.) 126/07, में परिभाषित शास्ति को आकर्षित करेगा, जिसमें आदेशित मूल्य के 0.25 प्रतिशत की शास्ति, प्रति सप्ताह पांच प्रतिशत के अधीन, प्रावधानित है।

हैं। हर महीने देयकों के प्रस्तुतीकरण पर इन लागतों– निश्चित एवं परिवर्तनीय भाग–की प्रतिपूर्ति सिस्टम इंटीग्रेटर को की जाती हैं।

सिस्टम इंटीग्रेटर, ए.डी.जी.पी., दूरसंचार, म.प्र., भोपाल को परिचालन व्यय के मासिक देयकों को प्रस्तुत करता है। सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा प्रस्तुत देयकों को परियोजना प्रबंधन सलाहकार/विभाग द्वारा तैयार की गई सिस्टम रिपोर्ट की मदद से प्रमाणित किया जाता है। विचलन की स्थिति में, देयक की एक प्रति जिला एस.पी. को भेजी जाती है जो इसे एफ.आर.वी. के वाहन चालकों द्वारा संधारित लॉगबुक से सत्यापित करते है। प्रतिदिन पाली के खत्म होने पर उपयोगकर्ता पुलिस अधिकारी द्वारा लॉगबुक को विधिवत प्रमाणीकृत किया जाता है। इसके अतिरिक्त, जून 2017 से सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा चयनित और प्रस्तुत की गई 50 लॉगबुक का भोपाल में केंद्रीय रूप से सत्यापन किया जाता है।

हमारी राय में, सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा चुनी गई लॉगबुक के केंद्रीय सत्यापन की यह प्रक्रिया सिस्टम इंटीग्रेटर को अधिक भुगतान के जोखिम से भरी है।

आठ चयनित जिलों में 103 एफ.आर.वी. के हमारे भौतिक सत्यापन के दौरान भी इसकी पुष्टि हुई, जहाँ हमने 28 (27 प्रतिशत) एफ.आर.वी. के माइलोमीटर एवं लॉगबुक की रीडिंग में 10 किलोमीटर से अधिक अंतर देखा जैसा कि नीचे तालिका 4.5 में दर्शाया गया है :

तालिका 4.5: एफ.आर.वी. के माइलोमीटर एवं लॉगबुक की रीडिंग में अंतर

स. क्र.	विसंगति की प्रकृति	एफ.आर.वी. की संख्या	न्यूनतम से अधिकतम सीमा (कि.मी. में)
1	लॉगबुक से माइलोमीटर की रीडिंग अधिक, 10 कि.मी. से ज्यादा	17	12–165 कि.मी.
2	लॉगबुक की रीडिंग माइलोमीटर से अधिक, 10 कि.मी. से ज्यादा	11	11–479 कि.मी.

आगे, इंदौर जिले में एफ.आर.वी. (इन्दौर–14) के भौतिक सत्यापन से परिलक्षित हुआ कि एक एफ.आर.वी. का माइलोमीटर काम नहीं कर रहा था। माइलोमीटर में 1,45,533 किलोमीटर की रीडिंग दर्शित थी एवं लॉगबुक में रीडिंग 1,58,562 किलोमीटर दिखाई गई थी। माइलोमीटर एवं लॉगबुक रीडिंग में 13,029 किलोमीटर का अंतर था। हालांकि लॉगबुक एफ.आर.वी. अमले द्वारा विधिवत भरी और हस्ताक्षरित पाई गई थी। एफ.आर.वी. वार विवरण **परिशिष्ट 4.3** में दर्शाया गया है।

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि चूंकि भुगतान समय सीमा के भीतर 1000 लॉगबुक की जांच संभव नहीं थी, मार्च 2017 से पाँच प्रतिशत लॉगबुक की जांच का आदेश दिया गया।

तथापि, प्रणाली दोषपूर्ण है और उपलब्ध तकनीक का उपयोग करके जोखिम को कम किया जाना चाहिए।

4.7 राज्य स्तरीय डायल 100 केंद्रीय नियंत्रण कक्ष एवं कमान केंद्र के लिए भवन का निर्माण

परियोजना के तहत, 25000 वर्ग फुट क्षेत्र में डायल 100 केंद्रीय नियंत्रण कक्ष एवं कमान केंद्र का निर्माण किया जाना था। भवन निर्माण के लिए, ₹ 25.72 करोड़ मध्यप्रदेश पुलिस आवास एवं आधारभूत संरचना विकास निगम (एम.पी.पी.एच.आई.डी.सी.) को (अक्टूबर 2014 से दिसम्बर 2019 के दौरान) हस्तांतरित किए गए। हालांकि शुरूआत में (अक्टूबर 2014), भवन का निर्माण श्यामला हिल्स, भोपाल में किया जाना था, स्थल को भदभदा रोड (दूरसंचार मुख्यालय परिसर) भोपाल में परिवर्तित किया गया था। शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि आसान पहुँच के लिए संशोधित स्थल चुना गया था।

हमने आगे देखा कि 2014–15 एवं 2015–16 के दौरान ₹ 12.10 करोड़ उपलब्ध कराये जाने के बावजूद, एम.पी.पी.एच.आई.डी.सी. ने जून 2018 तक भवन का निर्माणकार्य प्रारंभ नहीं किया था। इस प्रकार, ₹ 12.10 करोड़ की प्रदायित राशि ढ़ाई वर्ष से अधिक समय तक बेकार रही। भवन के निर्माण कार्य में विलंब के कारण डायल 100 परियोजना का केंद्रीय नियंत्रण सह कमान केन्द्र, शुरूआत (1 नवम्बर 2015) से अस्थायी कामचलाऊ व्यवस्था (दूरसंचार मुख्यालय भोपाल) में संचालित हो रहा था।

फोटो 4.1: कॉल सेंटर की अस्थायी व्यवस्था एवं निर्माणाधीन भवन

शासन ने कहा (अगस्त 2021) कि निर्माण कार्य जो मार्च 2020 तक पूर्ण किया जाना था, वह कोविड–19 महामारी के कारण बाधित हो गया था।

कार्य अभी पूर्ण होना शेष था (अगस्त 2021)।