उत्कृष्ट
पुलिस थाने 2020

सत्यमेव जयते

भारत सरकार

गृह मंत्रालय

स्वच्छ भारत
एक कदम स्वच्छता की ओर

150 YEARS OF CELEBRATING THE MAHATMA

भारत सरकार

गृह मंत्रालय

अमित शाह
AMIT SHAH

सत्यमेव जयते

गृह मंत्री
भारत
HOME MINISTER
INDIA

संदेश

आंतरिक सुरक्षा की देख-रेख करने और हमारी स्वाधीनता सुनिश्चित करने के लिए एक कुशल पुलिस व्यवस्था का होना महत्वपूर्ण है। पुलिस स्टेशन हमारे देश की पुलिस व्यवस्था की एक बुनियादी इकाई है। यह नागरिकों के लिए पुलिस से संपर्क करने का पहला स्थान है। इसलिए इन्हें नागरिक-अनुकूल और प्रभावी होना चाहिए। पुलिस स्टेशनों की कार्य प्रणाली को और अधिक प्रभावकारी बनाने के लिए उन्हें प्रोत्साहित करने और उनके बीच स्वस्थ प्रतिस्पर्धा लाने के लिए गृह मंत्रालय प्रति वर्ष पुलिस स्टेशनों की रैंकिंग करता है।

वर्तमान सर्वेक्षण में देखा गया है कि देश में पहचान किए गए अधिकांश शीर्ष पुलिस स्टेशन महानगरों में स्थित नहीं हैं। यह पुन: इस तथ्य पर बल देता है कि संसाधनों से कहीं अधिक, यह इनकी सेवा भावना ही है जो उन्हें अपराध की रोकथाम करने और उन पर नियंत्रण करने के लिए साहस प्रदान करती है।

महामारी के दौरान मंत्रालय द्वारा इस कार्य को समय पर पूरा कर लेने पर मैं प्रसन्नता व्यक्त करता हूँ और सर्वश्रेष्ठ पुलिस स्टेशनों के प्रत्येक अधिकारी और कार्मिक को उनकी कड़ी मेहनत और समर्पण के लिए बधाई देता हूं। मेरा मानना है कि वे इसी भावना के साथ अपने कर्तव्यों का निर्वहन करते रहेंगे और दूसरों के लिए एक आदर्श बनेंगे।

(अमित शाह)

Office : Ministry of Home Affairs, North Block, New Delhi-110001
Tel. : 23092462, 23094686, Fax : 23094221
E-mail : hm@nic.in

जी. किशन रेड्डी
G. KISHAN REDDY

सत्यमेव जयते

गृह राज्य मंत्री
भारत सरकार
MINISTER OF STATE FOR
HOME AFFAIRS
GOVERNMENT OF INDIA

संदेश

नागरिकों और उनके अधिकारों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए एक प्रभावकारी पुलिस का होना आवश्यक है। हमारे पास देश में एक सु-स्थापित पुलिस प्रणाली है लेकिन उसमें सुधार की गुंजाइश हमेशा बनी रहती है। पुलिस के कामकाज में सुधार लाना एक अनवरत चलने वाला प्रयास है।

पुलिस स्टेशन की वार्षिक रैंकिंग का कार्य पुलिस के कामकाज में सुधार लाने का तरीका है। जहां एक ओर यह कड़ी मेहनत करने वाले पुलिस कर्मियों और दूसरे पुलिस कर्मियों को उनका अनुसरण करने के लिए प्रोत्साहित करती है, वहीं दूसरी ओर यह पुलिस के कार्य से नागरिकों को संतुष्ट होने और उस पर उनके विश्वास को प्रदर्शित करता है।

इस वार्षिक रैंकिंग से पुलिस स्टेशन स्तर पर मौजूद बुनियादी सुविधाओं, संसाधनों और वहां पाई जाने वाली कमियों की स्थिति की एक तस्वीर भी सामने आती है। रैंकिंग करने का यह वार्षिक कार्य, इनमें और अधिक सुधार लाने की दिशा में एक सतत् मार्गदर्शक का काम करता है।

मैं सभी शीर्ष रैंक वाले पुलिस स्टेशनों के पुलिस अधिकारियों को बधाई देता हूँ और आशा करता हू कि देश के सभी पुलिस स्टेशन उनका अनुसरण करेंगें और पूरी क्षमता के साथ राष्ट्र की सेवा में अपना योगदान देंगे।

(जी. किशन रेड्डी)

Office : Room No. 127, North Block, New Delhi-110 001 Tel. : 23094054 Fax : 23093549

AJAY BHALLA, IAS

अजय भल्ला, भा.प्र.से.

सत्यमेव जयते

गृह सचिव
Home Secretary
भारत सरकार
Government of India
North Block,
New Delhi

संदेश

जैसे-जैसे समय बदला है और नई-नई चुनौतियां सामने आई हैं, वैसे-वैसे हमारी पुलिस व्यवस्था में भी विभिन्न प्रकार के सुधार किए गए हैं। हमारे पुलिस बलों के बुनियादी ढांचे और उनके दृष्टिकोण का आधुनिकीकरण करना हमारी प्राथमिकता रही है। सर्वश्रेष्ठ पुलिस स्टेशनों का वार्षिक सर्वेक्षण हमारी प्राथमिकता को दर्शाता है। भारत में पुलिस स्टेशनों का वार्षिक मूल्यांकन, हमारे पुलिस कर्मियों की कड़ी मेहनत की पहचान है, यह हमारे पुलिस बल को प्रोत्साहित करता है और भविष्य में मार्गदर्शन के लिए देश में पुलिस व्यवस्था के अनेक पहलुओं के बारे में प्रतिक्रिया भी देता है।

2. इस वर्ष किया गया सर्वेक्षण विशिष्ट था क्योंकि यह कोविड-19 की महामारी के दौरान सभी प्रकार की सावधानियां अपनाते हुए किया गया था। इसकी सफलता का कारण सभी राज्य सरकारों का सहयोग है। इस वर्ष पुलिस स्टेशनों के मूल्यांकन के लिए एक नया मानदंड जोड़ा गया जिसमें "लापता व्यक्तियों, पाए गए अज्ञात व्यक्तियों और अज्ञात शवों" को भी शामिल किया गया है। यह सर्वेक्षण थर्ड पार्टी द्वारा किया गया था, जिसका पर्यवेक्षण डिवीजन के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा किया गया। इसमें दांडिक न्याय प्रणाली में पुलिस स्टेशनों के कार्य निष्पादन, उनकी बुनियादी अवसंरचना, लोगों के लिए उनकी सुलभता और नागरिक फीडबैक पर विशेष ध्यान दिया गया।

3. मैं यह मानता हूँ कि यह सर्वेक्षण सभी संबंधित हितधारकों के लिए बहुत महत्वपूर्ण साबित होगा।

4. मैं इस अवसर पर शीर्ष रैंक के पुलिस स्टेशनों के सभी अधिकारियों को बधाई देता हूँ और अपनी शुभकामनाएं भी प्रेषित करता हूँ।

अजय भल्ला

(अजय भल्ला)

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 25.11.2020

विवेक भारद्वाज, आई.ए.एस.
VIVEK BHARADWAJ, IAS
अपर सचिव
Additional Secretary
Tel. No. : 011-23383827
Fax No. : 011-23071161
e-mail : vivek.b@nic.in

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
गृह मंत्रालय
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF HOME AFFAIRS
जैसलमेर हाऊस,
26, मानसिंह रोड,
नई दिल्ली-110011
JAISALMER HOUSE,
26, MANSINGH ROAD,
NEW DELHI-110011

संदेश

पुलिस सुधार की श्रृंखला में थानों का सर्वेक्षण और श्रेष्ठ थानों का चयन एक महत्वपूर्ण स्थान रखता है। आम नागरिक का प्रथम परिचय सिर्फ पुलिस ही क्यों, कई बार शासन से भी थाने के माध्यम से ही होता है। और यही उसकी प्रभावशीलता का मापदंड बन जाता है। इसलिये, पुलिस का विनम्र व्यवहार, शिकायत दर्ज करना, निष्पक्ष जांच करना और आरोप पत्र दाखिल करना, हर थाने के मूलभूत कार्यों का अंग है। सिर्फ श्रेष्ठ थानों का ही नहीं।

2. इस वर्ष का सर्वेक्षण चुनौती भरा था। करोना महामारी के कारण दूर दराज क्षेत्रों में पहुंचना ही दूभर था। सब दिशा निर्देशों का पालन करते हुए इस सर्वेक्षण को किया गया। एक राज्य में चुनावों की वजह से नई चुनौती उत्तपन्न हुई। इस सब के बीच में सर्वेक्षण का कार्य सफलता पूर्वक करने के लिये सभी बधाई के पात्र है।

3. पुलिस सेवाओं के बारे में आम नागरिकों की प्रतिक्रिया इस सर्वेक्षण का अभिन्न और महत्वपूर्ण अंग है। सर्वेक्षण के समय एक बड़े अंश ने प्रतिक्रिया देने से इंकार कर दिया। यह सिर्फ चिंता का कारण ही नहीं, पुलिस अधिकारियों के लिये भविष्य की कार्यसूची भी है। भय नहीं विश्वास कुंजी है। दूसरा महत्वपूर्ण विषय जो सर्वेक्षण से उजागर होता है वह है थाने का कार्यभार। आम धारणा के विपरीत ज्यादातर थानों में कानून व्यवस्था की स्थिति यदा कदा ही उत्पन्न होती है।

4. मैं पुरस्कृत थानों को बधाई देता हूँ और आशा करता हूँ कि देश के सभी थाने भविष्य में पुरस्कार योग्य होगें।

विवेक भारद्वाज

(विवेक भारद्वाज)

विषयसूची

1 | मूल्यांकन प्रक्रिया

2 | सर्वेक्षण का निष्पादन

3 | सर्वेक्षण परिणाम

4 | प्रमुख निष्कर्ष

5 | रैंकिंग

परिचय

"स्मार्ट (SMART) पुलिस से, मेरा तात्पर्य है"
S – (Sensitive & Strict) संवेदनशील एवं दृढ़;
M – (Modern with mobility) आधुनिकता के साथ गतिशीलता;
A – (Alert & Accountable) सजग एवं जवाबदेह;
R – (Reliable & Responsive) विश्वसनीय एवं उत्तरदायी;
T – (Trained & Techno-savvy) प्रशिक्षित एवं तकनीकी - जानकार।"

- श्री नरेंद्र मोदी, भारत के माननीय प्रधानमंत्री

माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी ने 30 नवंबर, 2014 को गुवाहाटी में पुलिस महानिदेशकों और पुलिस उप-महानिरीक्षकों के 49वें वार्षिक सम्मेलन के दौरान अपने भाषण में SMART पुलिस के बारे में यह बात कही थी।

इसके बाद 2015 में गुजरात के कच्छ में पुलिस महानिदेशकों / पुलिस उप-महानिदेशकों के सम्मेलन में माननीय प्रधानमंत्री ने गृह मंत्रालय को देश के सर्वश्रेष्ठ पुलिस थानों की पहचान करने और रैंक निर्धारित करने के लिए एक योजना तैयार करने का निर्देश दिया था ।

निर्देशानुसार गृह-मंत्रालय ने विभिन्न मापदंडों के आधार पर देश के सर्वश्रेष्ठ पुलिस थानों को रैंक देने के लिए एक वार्षिक रूपरेखा तैयार की। इस रूपरेखा का उद्देश्य पुलिस थानों के भीतर स्वस्थ प्रतिस्पर्धा की भावना को विकसित करना और प्रशासन को प्रोत्साहित करना था।

इस योजना में पुलिस थानों के विभिन्न पहलुओं पर जैसे कि आगंतुकों के लिए बुनियादी सुविधाएं, प्रतीक्षा करने का स्थान, शौचालय, पीने का पानी, रिसेप्शनिस्ट, महिला कांस्टेबलों के लिए अलग कक्ष, कॉन्स्टेबलों के लिए विश्रामगृह; प्राकृतिक प्रकाश, ऊर्जा के बचत की सुविधाएं; अपराध एवं आपराधिक ट्रैकिंग नेटवर्क एवं प्रणाली (CCTNS), CCTV, सुरक्षित एवं सुदृढ़ शस्त्रागार, रिकॉर्ड रूम, वायरलेस, कंप्यूटर इत्यादि के लिए संचार कक्ष; जनता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए स्वचालित बूथ (कियोस्क) इत्यादि पर ध्यान देना तय किया गया।

प्रत्येक पुलिस थाने का मूल्यांकन निम्नलिखित मापदंडों पर आधारित था :-

- नागरिकों की अनुभूति और प्रतिक्रिया;
- अपराध की पहचान और उसकी रोकथाम;
- मामलों की जांच और निपटान;
- सामुदायिक पुलिस नियंत्रण;
- कानून और व्यवस्था का रखरखाव तथा
- अपराध एवं आपराधिक ट्रैकिंग नेटवर्क एवं प्रणाली द्वारा उपलब्ध जानकारी (CCTNS)

गृह मंत्रालय के पुलिस आधुनिकीकरण प्रभाग ने वर्ष 2020 में Grant Thornton Bharat LLP को देश के श्रेष्ठ पुलिस थानों को चिन्हित करने और सर्वेक्षण के संचालन का जिम्मा सौंपा।

जम्मिकुनता कस्बा पीएस तेलंगाना

मूल्यांकन प्रक्रिया

Government of India

मूल्यांकन प्रक्रिया

दो चरण प्रक्रिया

भारत के कुल 16,671 पुलिस थाने में से रैंकिंग के लिए कुछ श्रेष्ठ पुलिस थानों का चयन एक चुनौतीपूर्ण कार्य था। इस कार्य के लिए अभिनव प्रक्रिया को तैयार किया गया ताकि हर एक थाने, तथा पुलिस कर्मियों के प्रयासों को सही मान्यता दी जा सकें।

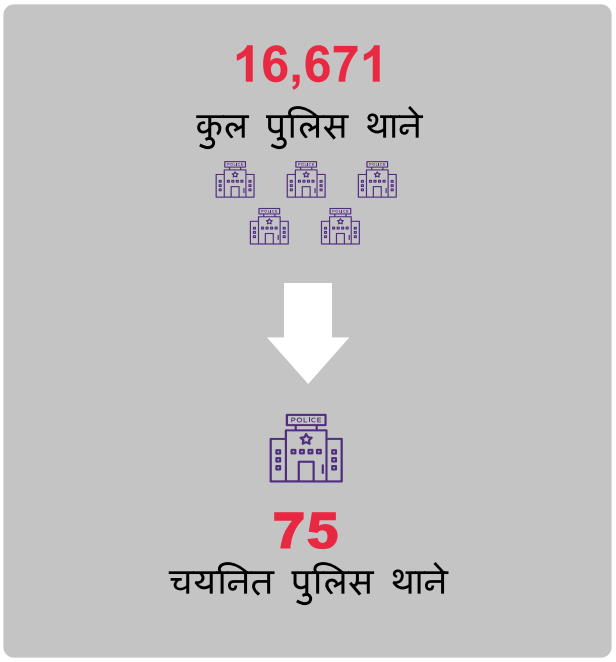
चरण 1 – पुलिस थानों का चयन

इस चरण का उद्देश्य निम्नलिखित श्रेणियों के अंतर्गत राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो (एनसीआरबी) के माध्यम से उपलब्ध जानकारी के आधार पर श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले पुलिस थानों को चयन करना है:

- महिलाओं के विरूद्ध अपराध
- संपत्ति से संबंधित अपराध
- कमजोर वर्गों के विरूद्ध अपराध।

इस वर्ष, गुमशुदा व्यक्तियों, अज्ञात खोजे गए व्यक्तियों और अज्ञात शवों के अतिरिक्त मापदंडों को भी पुलिस थानों का चयन करने के मापदंडों की सूची में जोड़ा गया ।

प्रत्येक राज्य से सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले थानों का चयन करने के लिए भारांक औसत ली गई ।



चयनित पुलिस थाने का विवरण अनुलग्नक क

प्रत्येक राज्य के कुल पुलिस थानों में से सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले पुलिस थानों को सर्वेक्षण के लिए चुना गया । राज्यों से पुलिस थानों की संख्या निम्नलिखित प्रकार से ली गई ।

मापदंड	संख्या
वे राज्य जिनमें 750 से अधिक पुलिस थाने मौजूद हैं	3
वे राज्य जिनमें 750 से कम पुलिस थाने मौजूद हैं	2
दिल्ली	2
केंद्र शासित प्रदेश	1

शॉर्टलिस्टिंग: भारांक औसत

महिलाओं के विरूद्ध अपराध	कुल मामलों में से चार्जशीट किए गए मामलों की संख्या 70% भारांक	कुल मामलों में से 60 दिनों में चार्जशीट किए गए मामलों की संख्या 30% भारांक
संपत्ति से संबंधित अपराध		
कमजोर वर्गों के विरूद्ध अपराध।	कुल मामलों में से चार्जशीट किए गए मामलों की संख्या 60% भारांक	कुल मामलों में से 60 दिनों में चार्जशीट किए गए मामलों की संख्या 40% भारांक
गुमशुदा व्यक्ति	CCTNS में दर्ज मामले तथा तस्वीरें अपलोड की संख्या	
अज्ञात खोजे गए व्यक्ति		
अज्ञात लाशें		

चरण 2 – क्षेत्रीय सर्वेक्षण

सर्वेक्षण का डिज़ाइन BPR&D द्वारा मॉडल पर आधारित है, जिसके दो भाग हैं ।

भाग A(80% भारांक)

प्रदर्शन

यह अंश पुलिस सेवाओं के मानकों का मूल्यांकन करने के लिए 19 मापदंडों पर पुलिस थानों की पहचान करता है। प्रत्येक मापदंड की जानकारी विभिन्न पुलिस थानों से एकत्र की गई तथा उसे NCRB द्वारा उपलब्ध कराई गयी जानकारी से सत्यापित किया गया । मापदंड निम्नलिखित थे।

1. अपराध की रोकथाम और सक्रिय उपाय
2. निष्पादन
3. मामलों का निपटान
4. कानून और व्यवस्था
5. RPGO, आबकारी, NDPS तथा शस्त्र अधिनियम जैसे लघु अधिनियम
6. केस अधिकारी योजना के अंतर्गत मामले
7. ACB द्वारा पकड़े गये कर्मचारी
8. निलम्बन
9. महिलाओं के विरूद्ध अपराध
10. पुराने मामलों का निपटान
11. पुलिस अधिकारियों का व्यवहार
12. कमजोर वर्गों के विरूद्ध अपराध
13. सत्यापन
14. सड़क सुरक्षा
15. अपराध सिद्धि
16. मालखाना
17. लम्बित मामले
18. सामुदायिक पहुंच
19. झूठा मामला

(अनुलग्नक ख में मैट्रिक्स का विवरण)

भाग B (20% भारांक)

बुनियादी ढांचा और नागरिक प्रतिक्रिया

पुलिस थाने का बुनियादी ढांचा एवं पुलिस कर्मियों का व्यवहार

80%

जमीनी सर्वेक्षण का उद्देश्य पुलिस थानों के भौतिक बुनियादी ढांचे की उपलब्धता, इसका रखरखाव, और पुलिस थानों पर तैनात कर्मियों का जनता के प्रति व्यवहार के आधार पर जानकारी एकत्रित करना था । इस जानकारी को एकत्रित करने और सटीकता बनाए रखने के लिए एक विशिष्ट ऐप बनाया गया । Grant Thornton Bharat LLP के लेखा परीक्षकों द्वारा जानकारी की सटीकता को सुनिश्चित करने के लिए संग्रह के दौरान ऐप से प्रत्येक प्रविष्टि की निगरानी की गयी।

(प्रश्न अनुलग्नक ग में संलग्न है)

नागरिक प्रतिक्रिया

20%

किसी क्षेत्र में पुलिस सेवाओं के वास्तविक प्रभाव और सुरक्षा बलों के बारे में लोगों की धारणा को समझने के लिए, और किसी भी क्षेत्र की पुलिस सेवाओं के प्रदर्शन को मापने में नागरिकों की प्रतिक्रिया महत्वपूर्ण होती है, इसलिए चयन किए गए प्रत्येक स्थान के 60 लोग तथा कुल 4056 लोगों के सैम्पल साइज का भी सर्वेक्षण किया गया। उत्तरदाताओं का निम्नलिखित जगह पर सर्वेक्षण किया गया

- पुलिस थाने से निकलने वाले लोग - 10
- नजदीकी बाजार में मौजूद लोग - 25
- आसपास के रिहायशी इलाकों में रहने वाले लोग- 25

(प्रश्न अनुलग्नक घ में संलग्न है)

अंतिम स्कोर की गणना

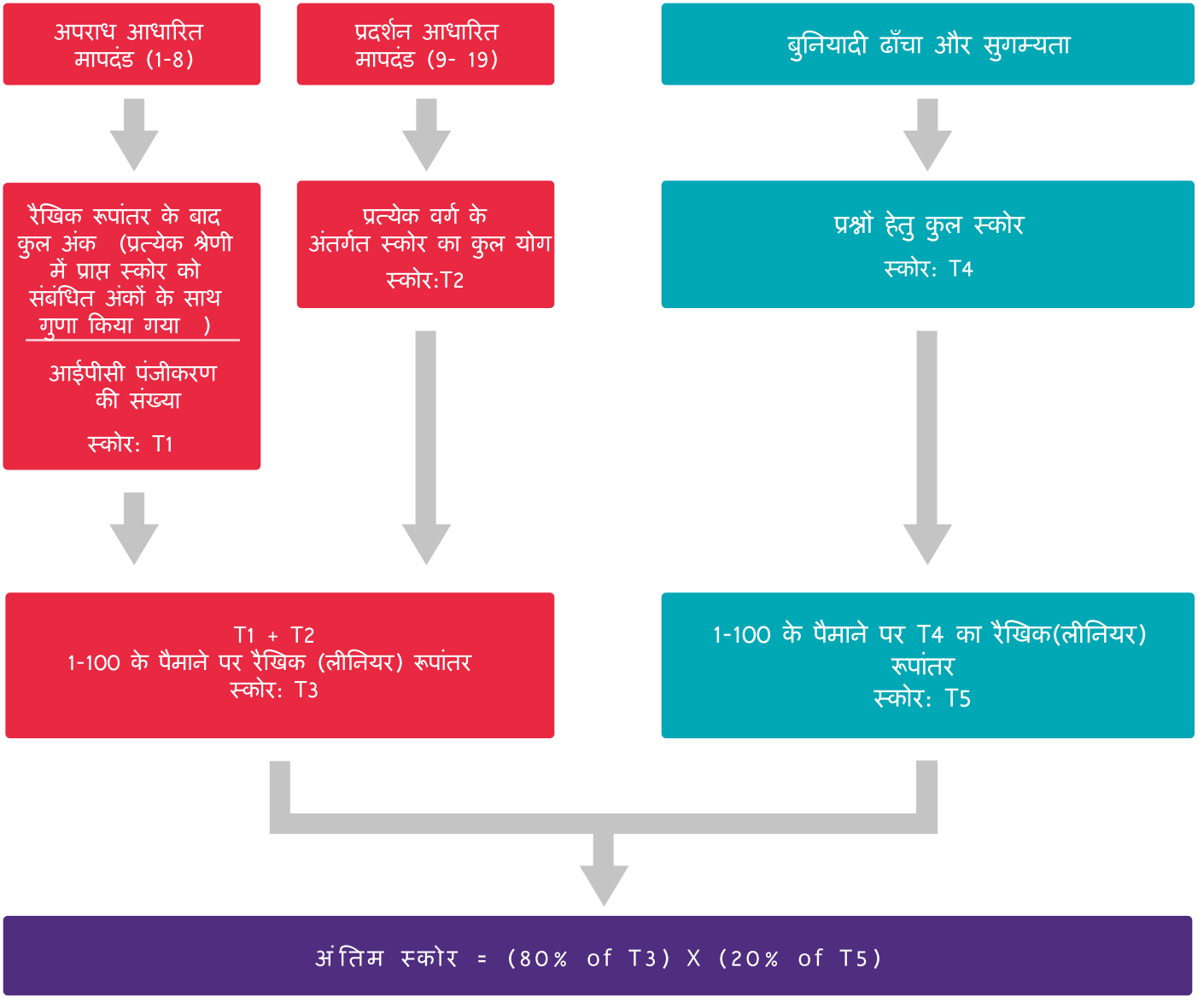
रैंकिंग के लिए निष्पक्ष गणना की विधि होना जरूरी है। बेहतर प्रदर्शन के लिए सकारात्मक अंक और औसत से कम-प्रदर्शन के लिए नकारात्मक अंक दिए गए हैं। इस का उद्देश्य सभी पुलिस थानों को बेहतर प्रदर्शन करने और उच्च स्कोर पाने के लिए प्रेरित करना है, जिसके परिणास्वरूप नागरिकों को बेहतर सेवा मिल सके।

भाग A का स्कोर

अच्छे प्रदर्शन के लिए सकारात्मक अंक और औसत से कम प्रदर्शन के लिए नकारात्मक अंक

भाग B का स्कोर

प्रत्येक सर्वे प्रश्न में अच्छे प्रदर्शन के लिए अंक और बुरे प्रदर्शन का कोई अंक नहीं दिया गया ।



* मापदंड 1-8 का सामान्यीकरण, आईपीसी पंजीकरण की संख्या से स्कोर की गई संख्या को भाग करके प्राप्त किया जाता है

सर्वेक्षण का निष्पादन

Government of India

सर्वेक्षकों का चयन एवं प्रशिक्षण

इस कार्य के संचालन हेतु, एक ऐसे कार्यबल की आवश्यकता थी जो कार्य के महत्व, को समझे, नैतिकता से परिपूर्ण हो एवं निष्ठावान हो । इसलिए 70 विशेषज्ञ सर्वेक्षकों के दल का चयन निम्नलिखित मानदंडों के आधार पर किया गया था:

- निर्दिष्ट कार्यों में सर्वेक्षक का अतीत में प्रदर्शन
- सर्वेक्षक का समग्र अनुभव, तथा
- सर्वेक्षक की सरकारी परियोजनाओं की जानकारी ।

सर्वेक्षकों के चयन के उपरांत, उन्हे प्रशिक्षित किया गया। कोविड-19 को वैश्विक महामारी घोषित किए जाने के कारण चुनौती भरे समय में ऑनलाइन प्रशिक्षण दिया गया और कार्य को प्रभावित किए बिना लॉकडाउन के दिशानिर्देशों का पालन किया गया ।

Grant Thornton Bharat LLP के सर्वेक्षकों को सर्वे का संचालन सतर्कता के साथ संचालित करने और सामाजिक दूरी बनाए रखने हेतु अनुदेशित किया गया। सर्वेक्षकों को कोविड-19 दिशानिर्देशों का पालन करने का सख्त अनुदेश दिया गया ।

सर्वेक्षकों को सर्वे संचालित करते समय सैनिटाइजर्स और दस्ताने दिए गए। सर्वेक्षकों ने पुलिसकर्मियों और नागरिकों से उचित दूरी का पालन किया ।

इसके अतिरिक्त, प्रशिक्षणोत्तर सत्रों की समझ के स्तर के आकलन हेतु सभी सर्वेक्षकों की प्रमाणन परीक्षा भी संचालित की गई थी। डेटा संग्रहण और सर्वे की प्रक्रिया आसान बनाने के लिए, सर्वेक्षकों का प्रशिक्षण विभिन्न क्षेत्रों में आंचलिक भाषाओं जैसेकि - मराठी, तमिल, तेलुगु, खासी, इत्यादि में भी संचालित किया गया। डाटा के पूर्ण संग्रहण सुनिश्चित करने के लिए सर्वेक्षण प्रश्नावलियों का विभिन्न भाषाओं में अनुवाद भी किया गया ।

सर्वेक्षण का निष्पादन

इस सर्वे का निष्पादन उन सुयोग्य सर्वेक्षकों के दल के हाथों में सौंपा गया, जो विशेष प्रशिक्षण प्रक्रिया के पश्चात तैयार किये गए ।

यह देखते हुए कि सर्वे का संचालन देश में सभी राज्यों और केंद्र शासित क्षेत्रों में किया जाना था, सर्वेक्षण के पूरे क्षेत्र को विभिन्न जोनों में बांटा गया। तदानुसार, सर्वेक्षण दलों को उनकी भाषा दक्षता और आंचलिक जानकारी के आधार पर बांटा गया। प्रत्येक जोन के लिए एक समन्वयक था और प्रत्येक सर्वेक्षक को 1-2 पुलिस थानों का दायित्व दिया गया ।

सर्वेक्षण के प्ररिप्रेक्ष्यों को शामिल करने के लिए निम्नलिखित महत्वपूर्ण कदम उठाए गए थे:

- क्षेत्रों के SHOs, SPs तथा DGPs और पुलिस थानों का विस्तृत विवरण ऑनलाइन माध्यम एवं (NCRB) के डेटा से इकट्ठा किया गया |
- सर्वेक्षकों के निष्पादन एवं सर्वेक्षण की योजना तैयार की गई |
- पुलिस थाने को आखिरी समय में सर्वेक्षण के बारे में सूचना दी गई ताकि वास्तविक जानकारी दर्ज की जा सके ।
- सर्वेक्षक को कंपनी का पहचान पत्र और गृह मंत्रालय की ओर से दिए गए प्राधिकार पत्र ले जाने का अनुदेश दिए गए थे ।

सर्वेक्षक ने प्रश्नावली के अनुसार जानकारी ली और आवश्यकता अनुसार फोटो खींची । सर्वेक्षक ने पुलिस कर्मियों, रिहायशी इलाकों तथा विभिन्न बाजारों से नागरिकों और पुलिस थाने से निकल रहे लोगों से जानकारी इकट्ठा की ।

हर पुलिस थाने में विभिन श्रेणियों के करीब 60 नागरिकों से जानकारी ली गयी । कुल मिला कर 4056 लोगों से जानकारी इकट्ठा की गयी। सटीक डेटा की प्राप्ति के लिए डेटा का संग्रहण Grant Thornton Bharat LLP के द्वारा बनाई गई एप्लिकेशन पर लिया गया ।

सर्वेक्षण परिणाम

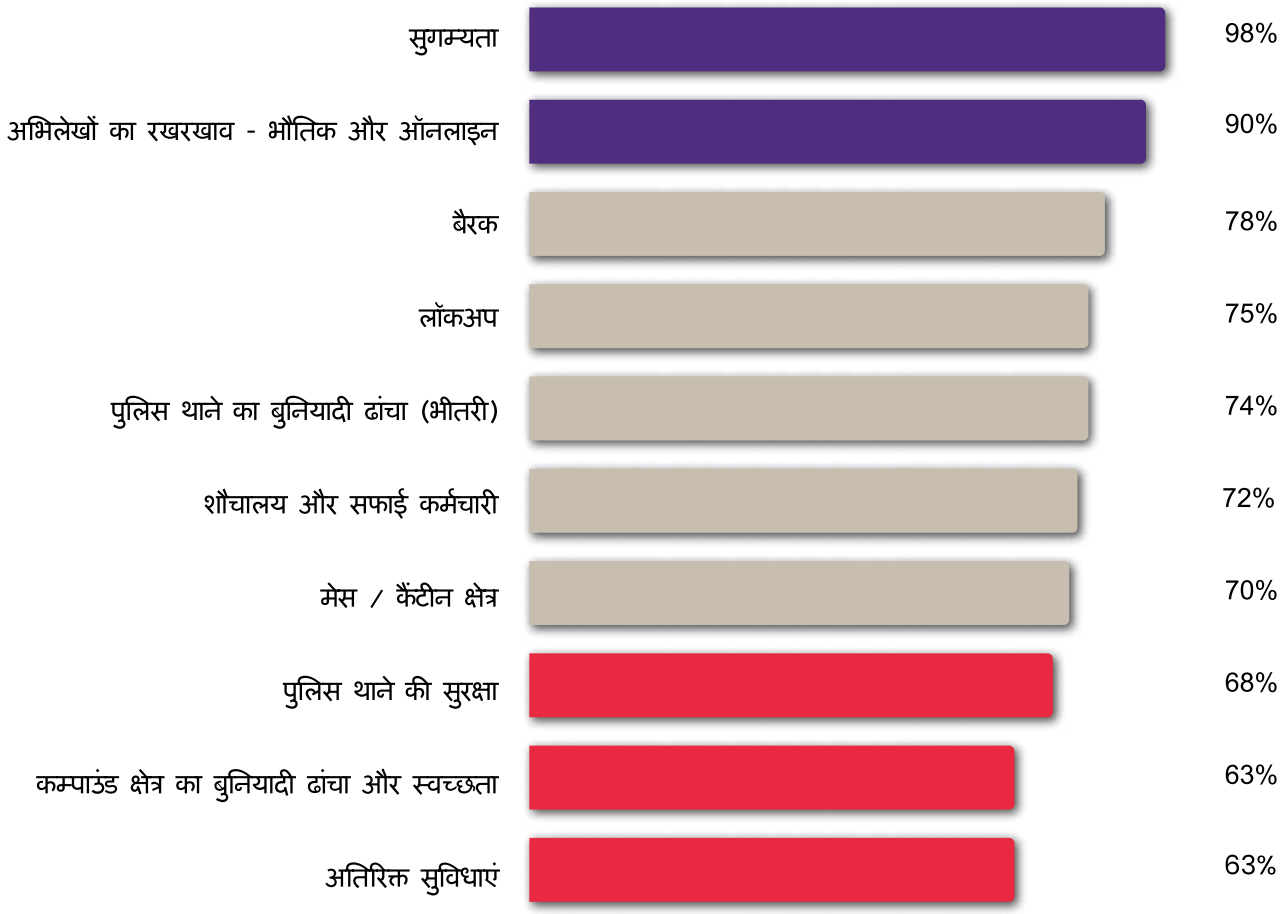
Charts
2012
2013
ine Charts
Bar Chart
Pie Chart
ie Charts
25%
50%
75%

सर्वेक्षण: बुनियादी ढाँचा और सुगम्यता

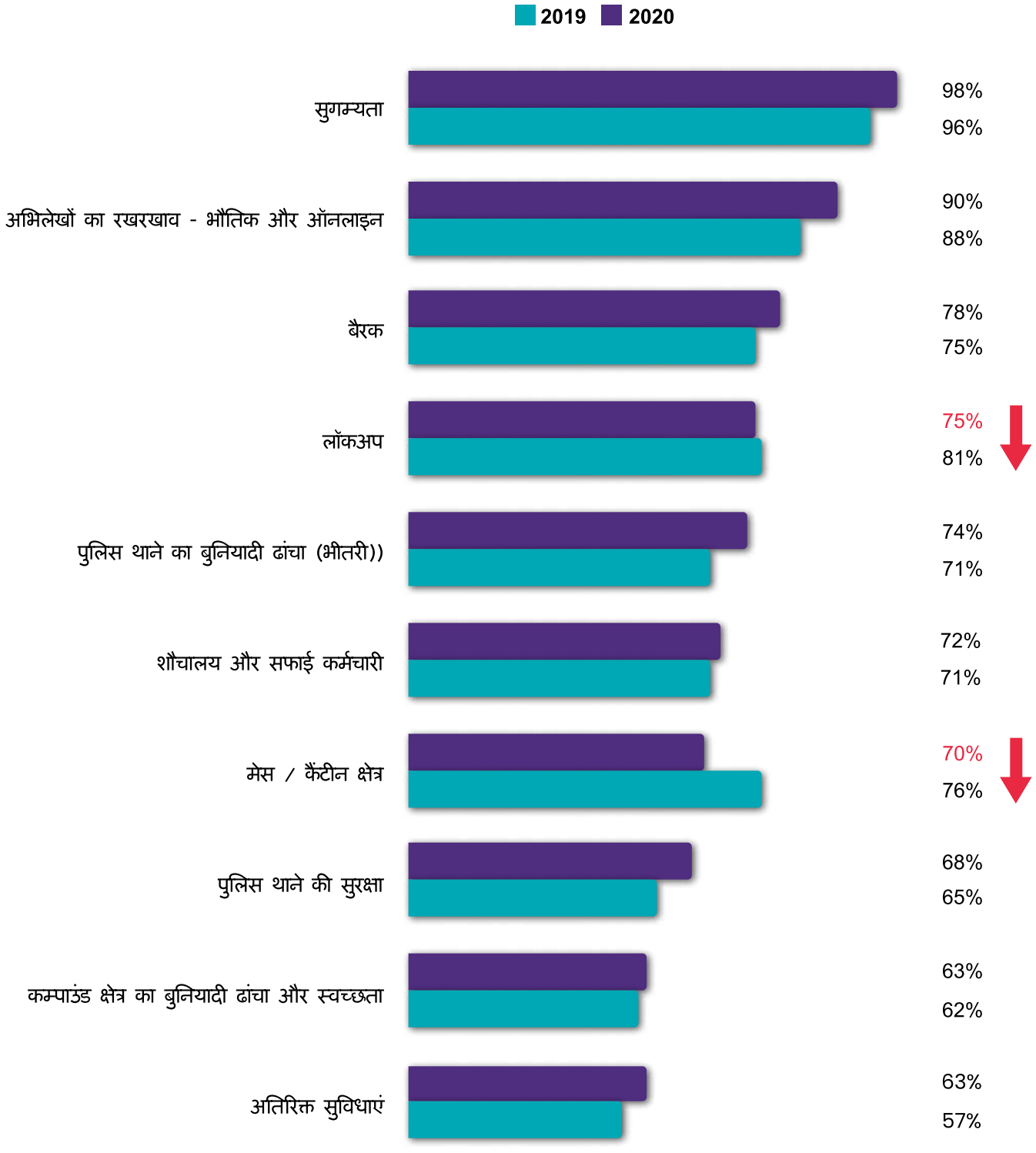
Grant Thornton Bharat LLP ने चुने गए पुलिस थानों के बुनियादी ढांचे जैसे साफ सफाई, इसका रखरखाव और देखरेख, तथा पुलिस कर्मियों के व्यवहार के लिए सर्वे का संचालन किया । इन सभी पुलिस स्टेशनों में पुलिस कार्मिकों का व्यवहार और रिकॉर्ड का रखरखाव उच्च स्तरीय पाया गया, परंतु अतिरिक्त सुविधाओं, स्वच्छता और सुरक्षा में अधिकतर पुलिस थानों में सुधार की जरूरत है। यह ध्यान में रखना होगा कि ये हमारे सर्वश्रेष्ठ पुलिस थाने हैं।

अगर 2019 के 79 पुलिस थानों के मापदंडों की तुलना 2020 के 75 पुलिस थानों से की जाये तो मेस/कैंटीन क्षेत्र और लॉकअप को छोड़कर सभी मापदंडों के स्कोर में सुधार हुआ है।

चयनित पुलिस थानों के बुनियादी ढाँचे और पुलिस कर्मियों के व्यवहार मापदडों के संबंध में प्रदर्शन



बुनियादी ढांचा और व्यवहार मापदंडों पर 2019 बनाम 2020



राज्यवार प्रदर्शन: श्रेष्ठ 10 राज्य

पुलिस कर्मियों की सुगम्यता एवं अभिलेखों का रखरखाव

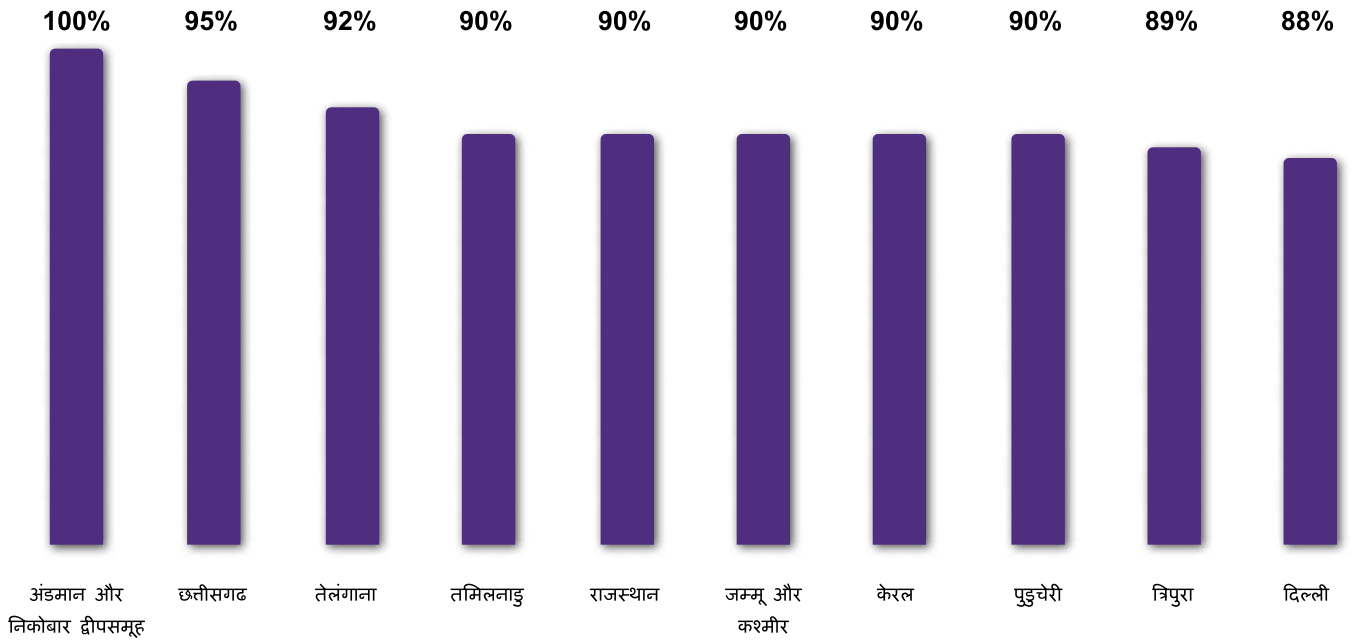
सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशो में से इक्कतीस ने पुलिस कर्मियों की सुगम्यता के मापदंडों पर शत प्रतिशत अंक प्राप्त किये हैं। पुलिस कर्मचारी अच्छी तरह से तैयार, जनता के प्रति चौकस, शिष्ट और शिकायतकर्ता के साथ विनम्र थे इसलिए, यह मापदंड 98% स्कोर के साथ सबसे ऊपर है।

13 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के थानों में अभिलेखों को उचित रूप से लेबल किया गया और हार्ड कवर के साथ बनाए रखा गया था और इसलिए यह मापदंड 90% स्कोर के साथ दूसरे सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन मापदंड के रूप में मौजूद है।

उत्तरी पालघाट कस्बा केरल

बिसरामगंज पीएस त्रिपुरा

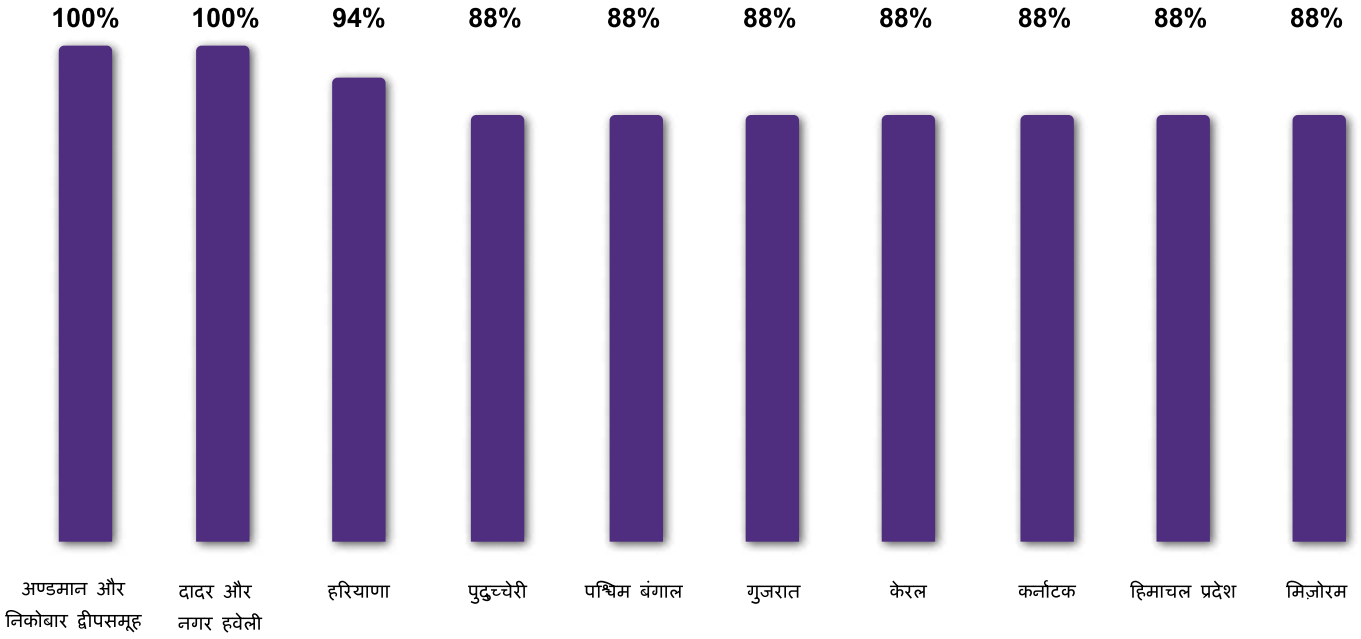
बैरक



जम्मिकुन्ता नगर पीएस तेलंगाना

कालीघाट अंडमान और निकोबार

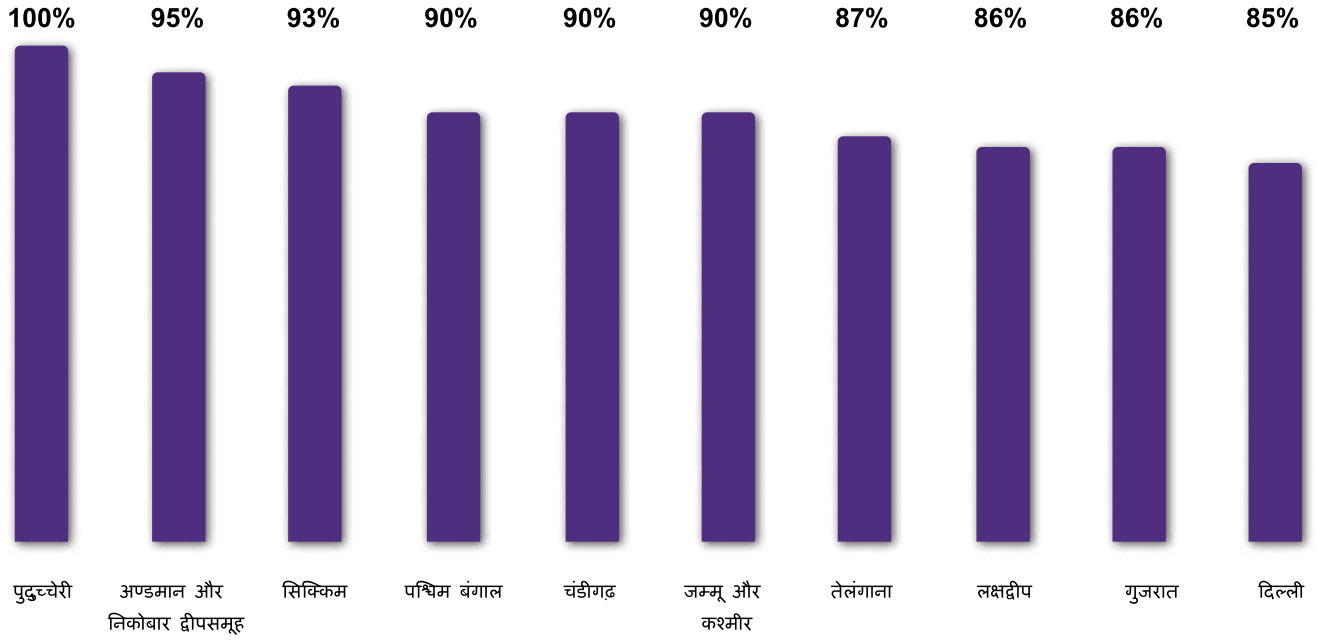
लॉकअप



गनौर हरियाणा

नडियाद ग्राम खेड़ा गुजरात

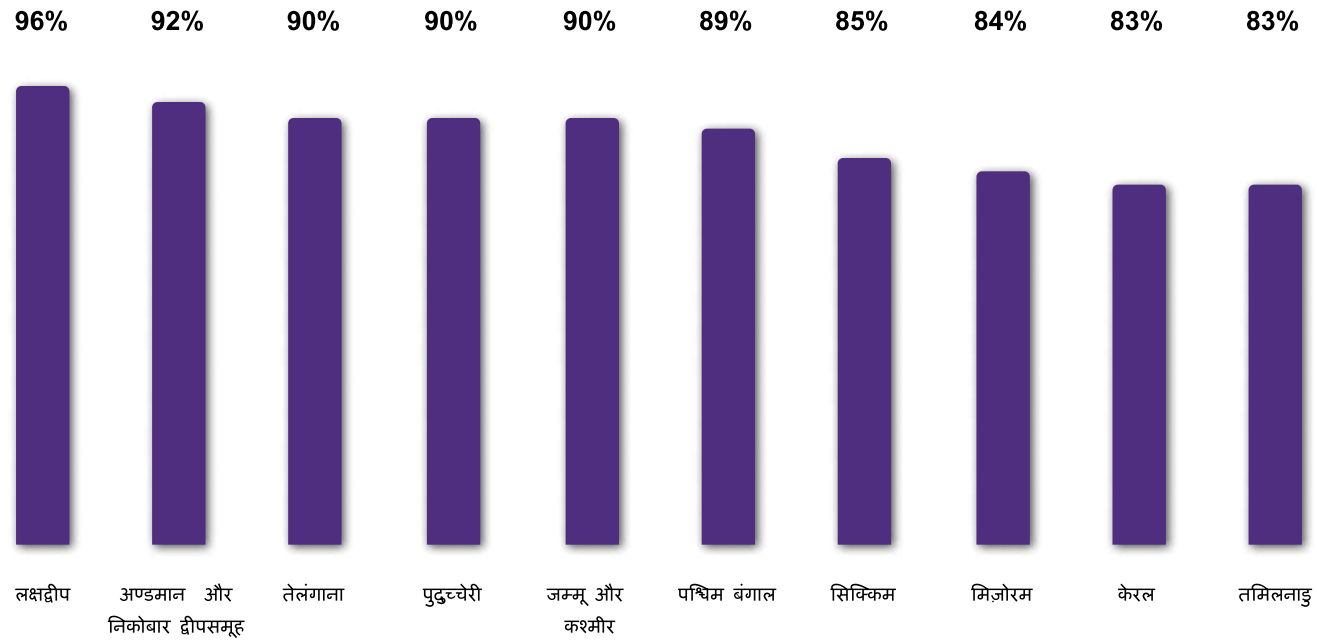
पुलिस थाने का बुनियादी ढांचा (भीतरी)

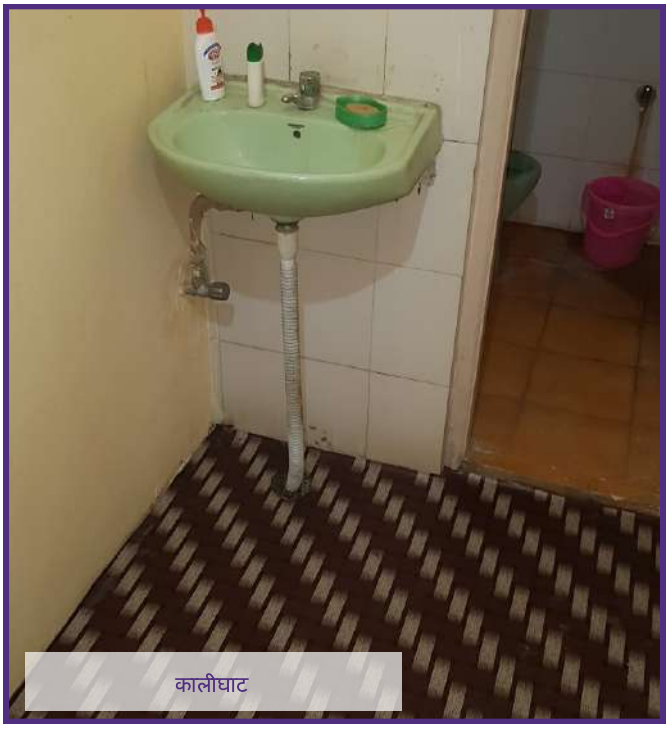


सदर पीएस

कराईकल पुदुच्चेरी

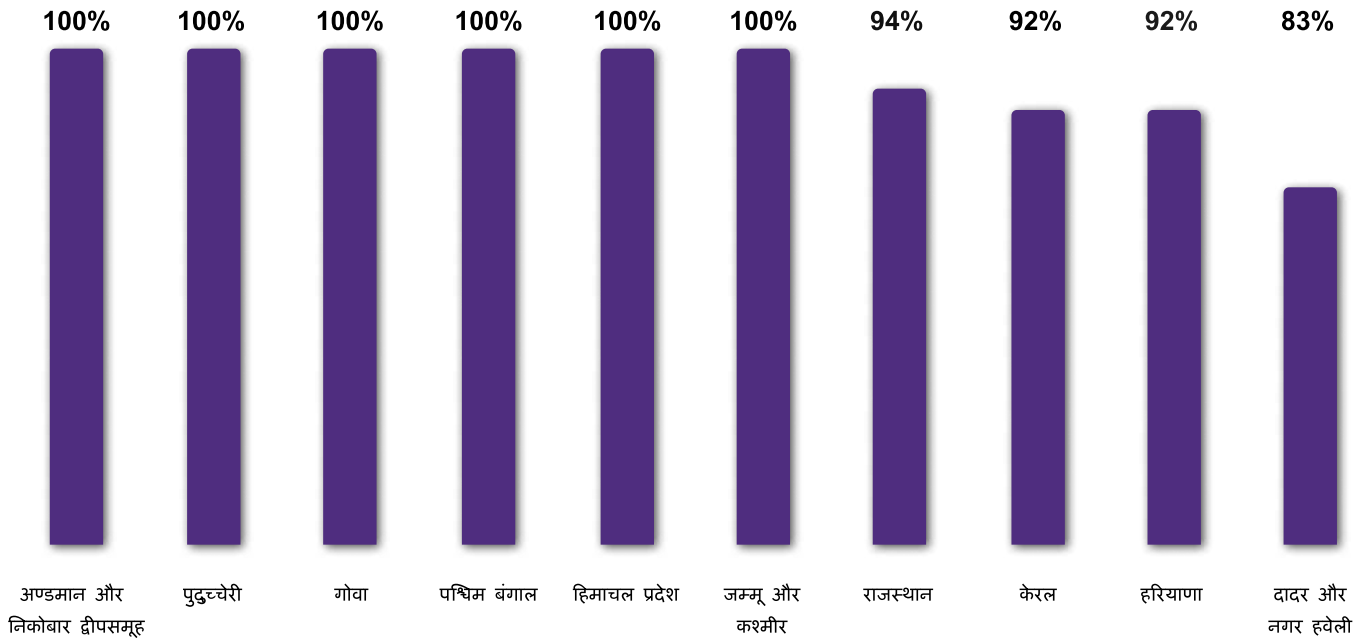
शौचालय और सफाई कर्मचारी




कालीघाट

सदर पीएस पूर्वी जिला

मेस एवं कैंटीन क्षेत्र

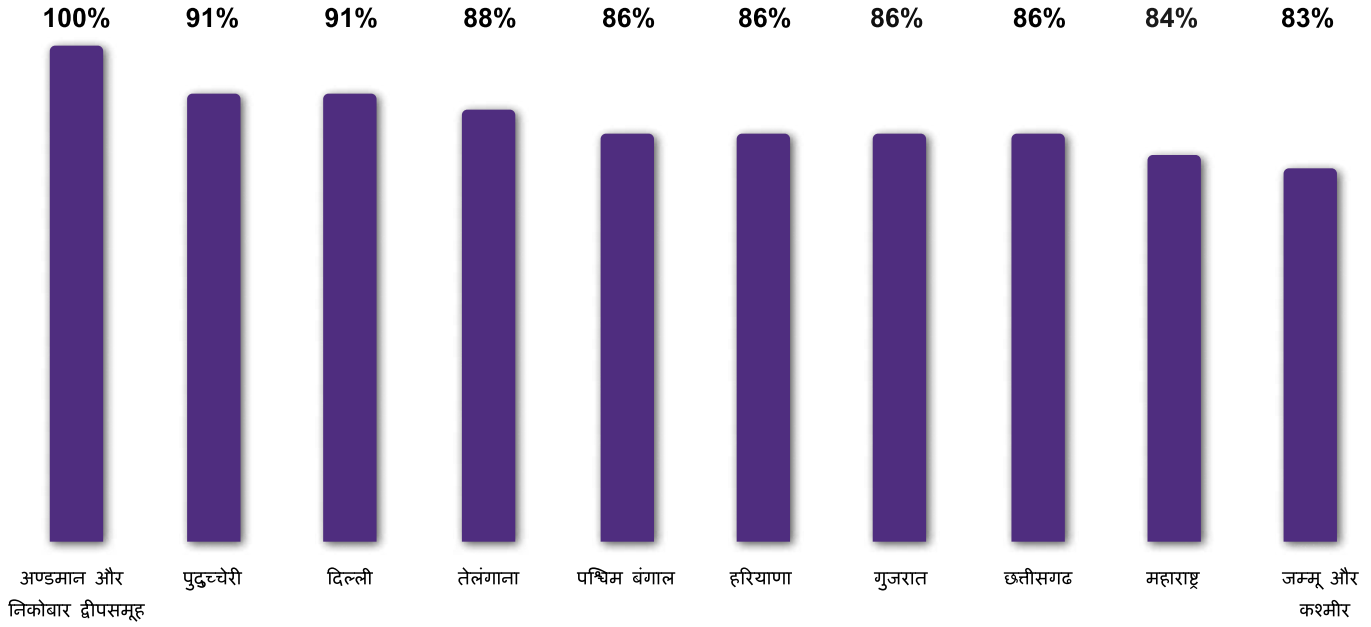


सदर पीएस पूर्वी जिला सिक्किम

शोरनूर पालक्काड़ केरल

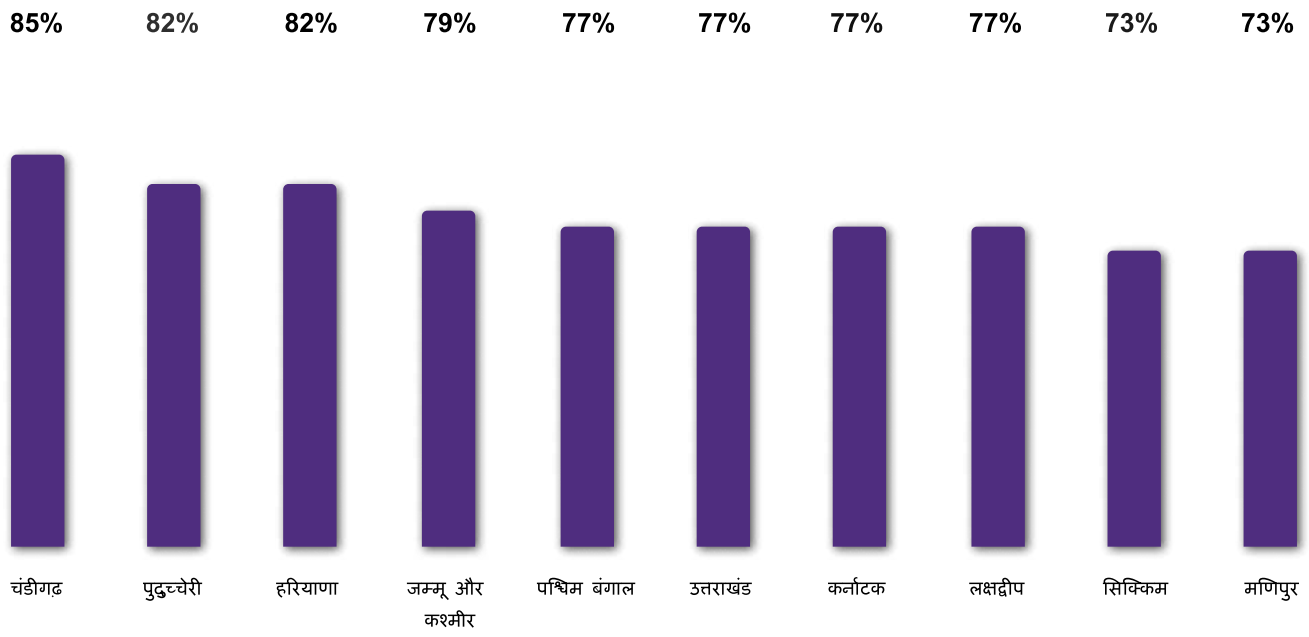
चुनावाध राजस्थान

पुलिस थाने की सुरक्षा



जम्मिकुनता कस्बा पीएस तेलंगाना

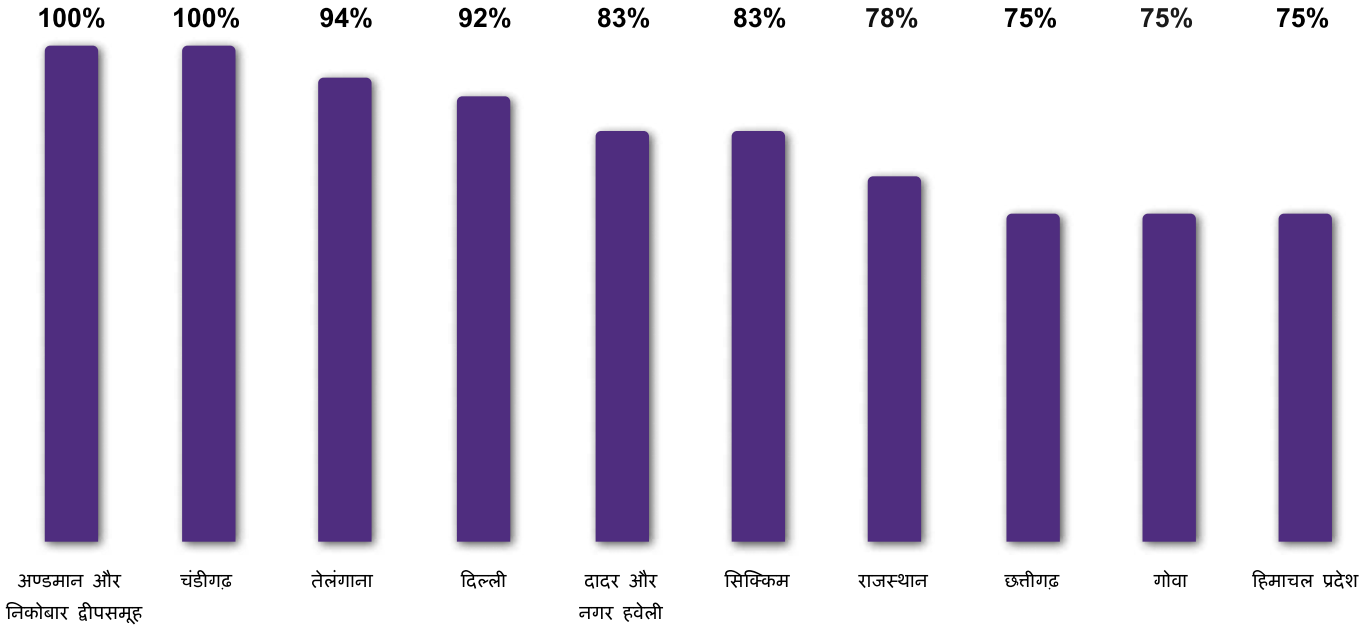
कम्पाउंड क्षेत्र का बुनियादी ढांचा और स्वच्छता



गनौर हरियाणा

पूर्वी सेक्टर 26 चंडीगढ़

अतिरिक्त सुविधाएं



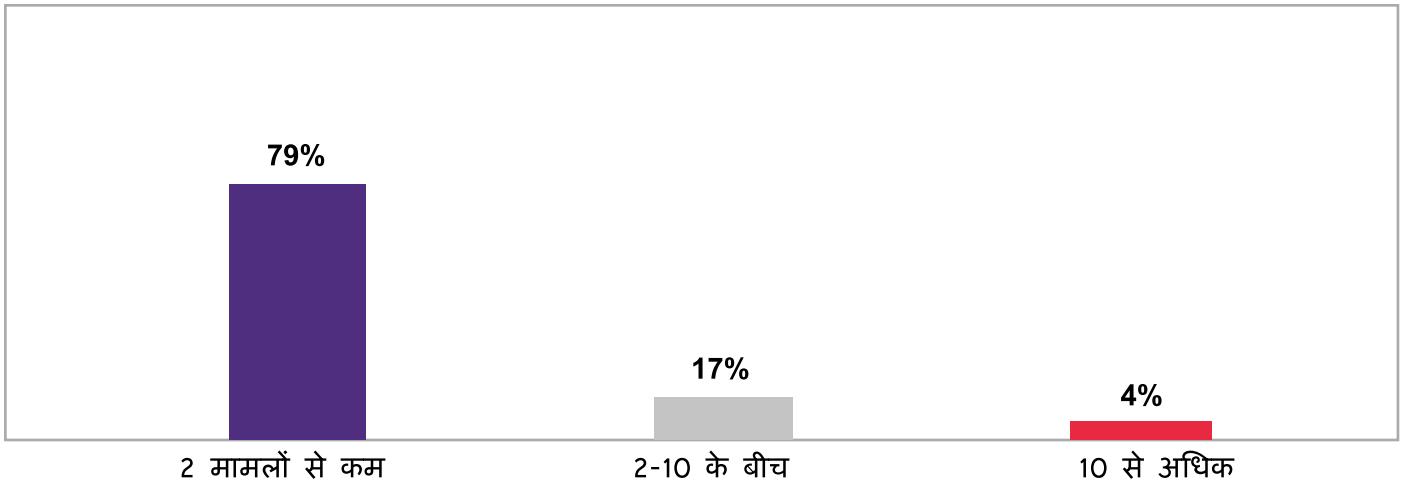
पूर्वी सेक्टर 26 चंडीगढ़

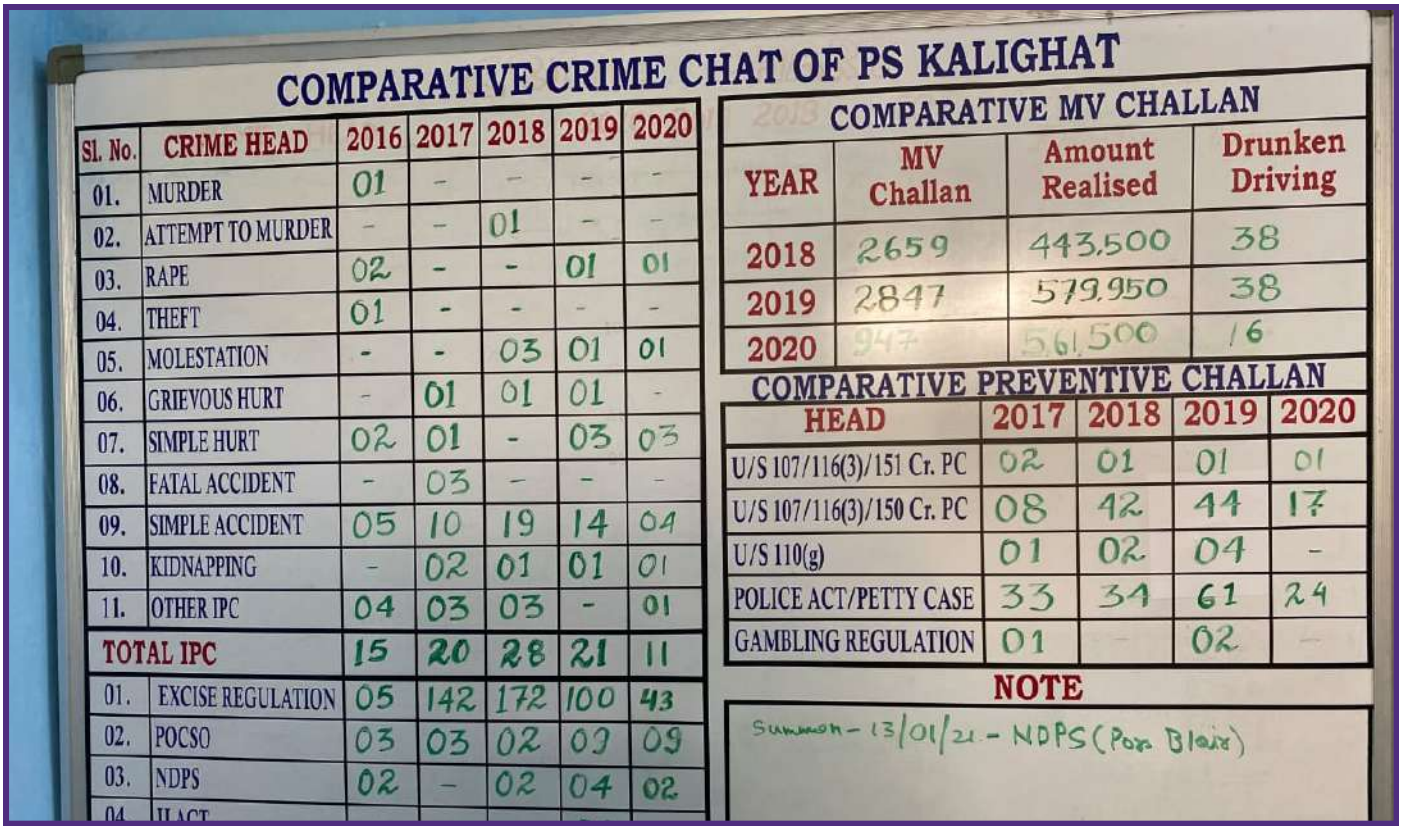
चुनावाध गंगा नगर गंगा नगर

कानून व्यवस्था की परिस्तिथियाँ

पुलिस थानों के कार्यभार का आकलन करने के लिए, हमने कानून व्यवस्थाओं की मासिक घटनाओं की संख्या पूछी तो केवल 32 % प्रतिशत पुलिस थानों ने जवाब दिया। उन 32% पुलिस थानों में से, 96% में कानून व्यवस्था की घटनाएं 10 से कम थी ।

कानून व्यवस्था की घटनाओं की संखया नीचे दिखाई गई है ।





COMPARATIVE CRIME CHAT OF PS KALIGHAT

Sl. No.	CRIME HEAD	2016	2017	2018	2019	2020
01.	MURDER	01	-	-	-	-
02.	ATTEMPT TO MURDER	-	-	01	-	-
03.	RAPE	02	-	-	01	01
04.	THEFT	01	-	-	-	-
05.	MOLESTATION	-	-	03	01	01
06.	GRIEVOUS HURT	-	01	01	01	-
07.	SIMPLE HURT	02	01	-	03	03
08.	FATAL ACCIDENT	-	03	-	-	-
09.	SIMPLE ACCIDENT	05	10	19	14	04
10.	KIDNAPPING	-	02	01	01	01
11.	OTHER IPC	04	03	03	-	01
TOTAL IPC		15	20	28	21	11
01.	EXCISE REGULATION	05	142	172	100	43
02.	POCSO	03	03	02	09	09
03.	NDPS	02	-	02	04	02
04.	ILACT					

COMPARATIVE MV CHALLAN

YEAR	MV Challan	Amount Realised	Drunken Driving
2018	2659	443,500	38
2019	2847	579,950	38
2020	947	561,500	16

COMPARATIVE PREVENTIVE CHALLAN

HEAD	2017	2018	2019	2020
U/S 107/116(3)/151 Cr. PC	02	01	01	01
U/S 107/116(3)/150 Cr. PC	08	42	44	17
U/S 110(g)	01	02	04	-
POLICE ACT/PETTY CASE	33	34	61	24
GAMBLING REGULATION	01	-	02	-

NOTE

Summon - 13/01/21 - NDPS (Port Blair)

सर्वेक्षण: नागरिकों की प्रतिक्रिया

चुने गए पुलिस थानों के आसपास के लोगों की संतुष्टि का स्तर पता लगाने के लिए, निम्नलिखित जगह पर सर्वेक्षण किया गया।

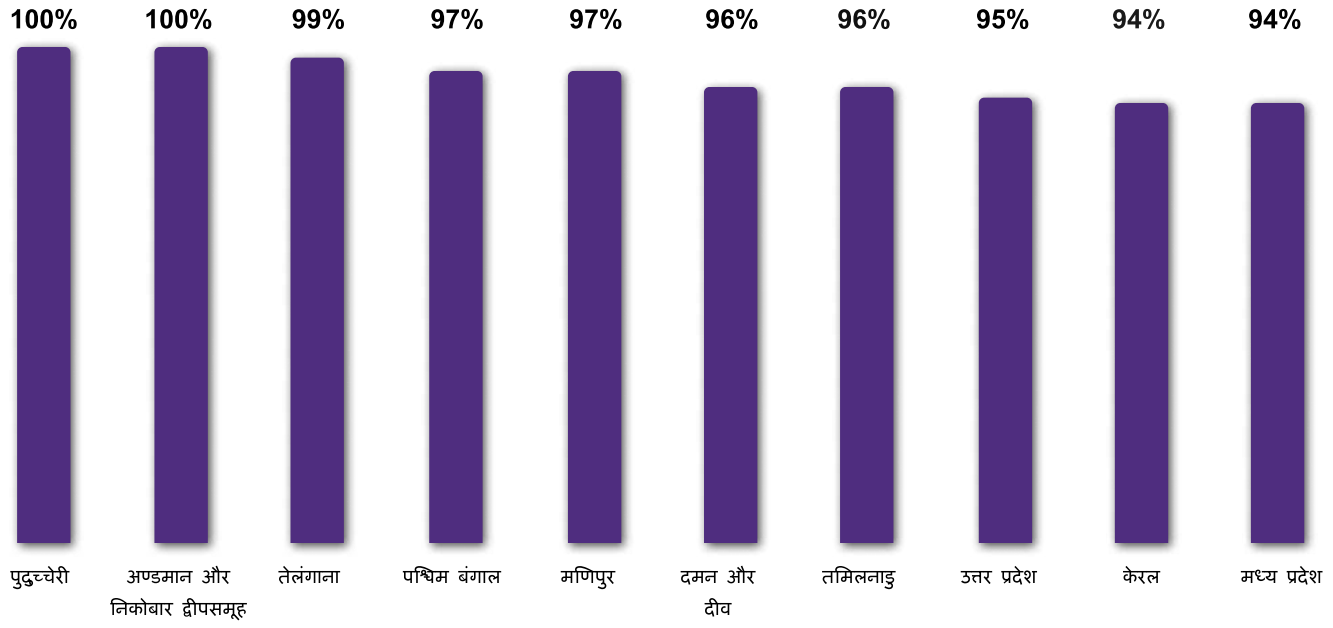
- आसपास के रिहायशी इलाके के 25 लोग
- नजदीकी बाजार के 25 लोग
- पुलिस थाने से बाहर निकलने वाले 10 लोग

4056 लोगों का सर्वेक्षण किया गया, जिनमें से 71% ने उतरो को पंजीकृत करवाया और 29% ने उत्तर पंजीकृत नहीं करवाए।

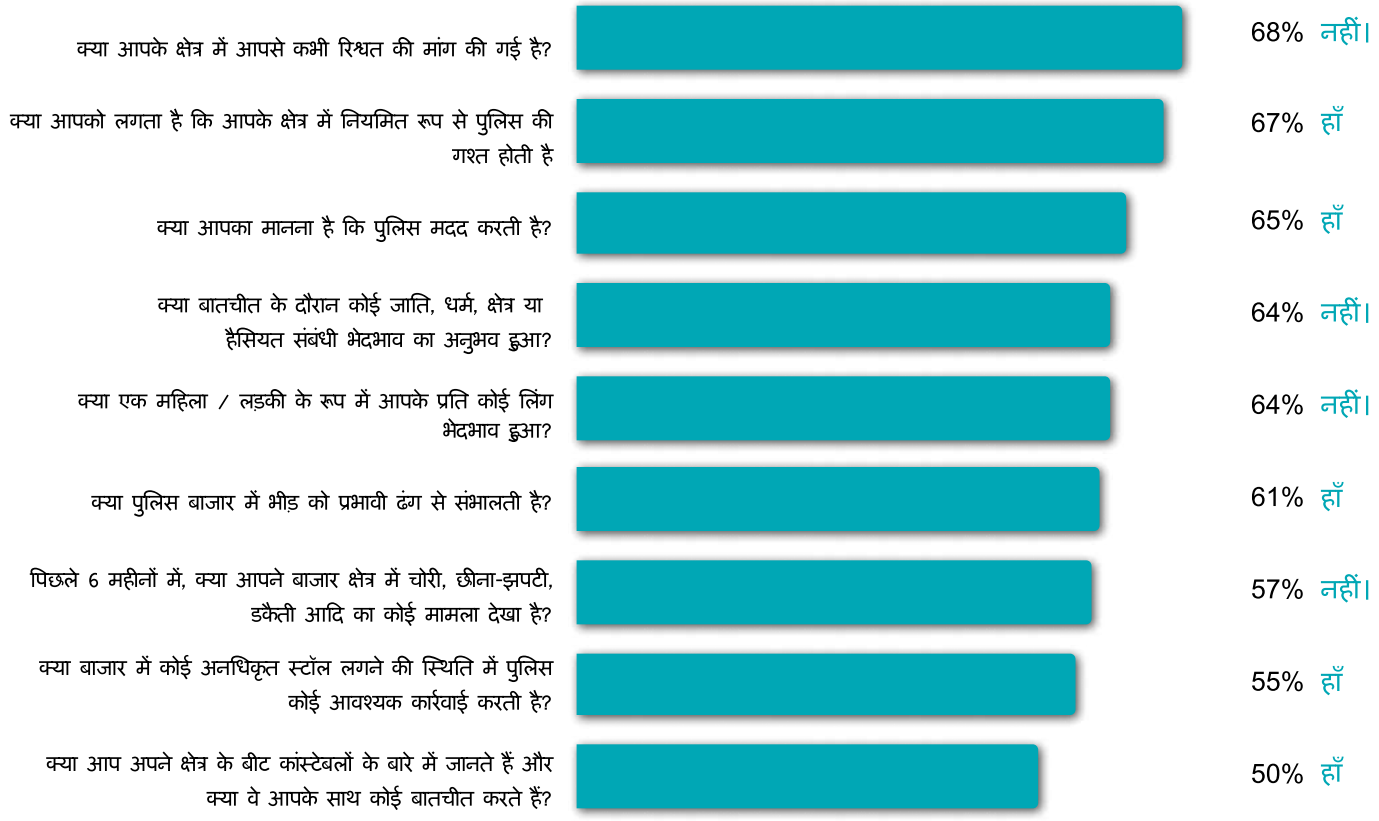
नीचे दिए गए अनुभाग में इन 71% उत्तर देने वाले लोगों के अनुसार सर्वेक्षण के परिणाम का विवरण दिया गया ।

आसपास के रिहायशी इलाके के लोग

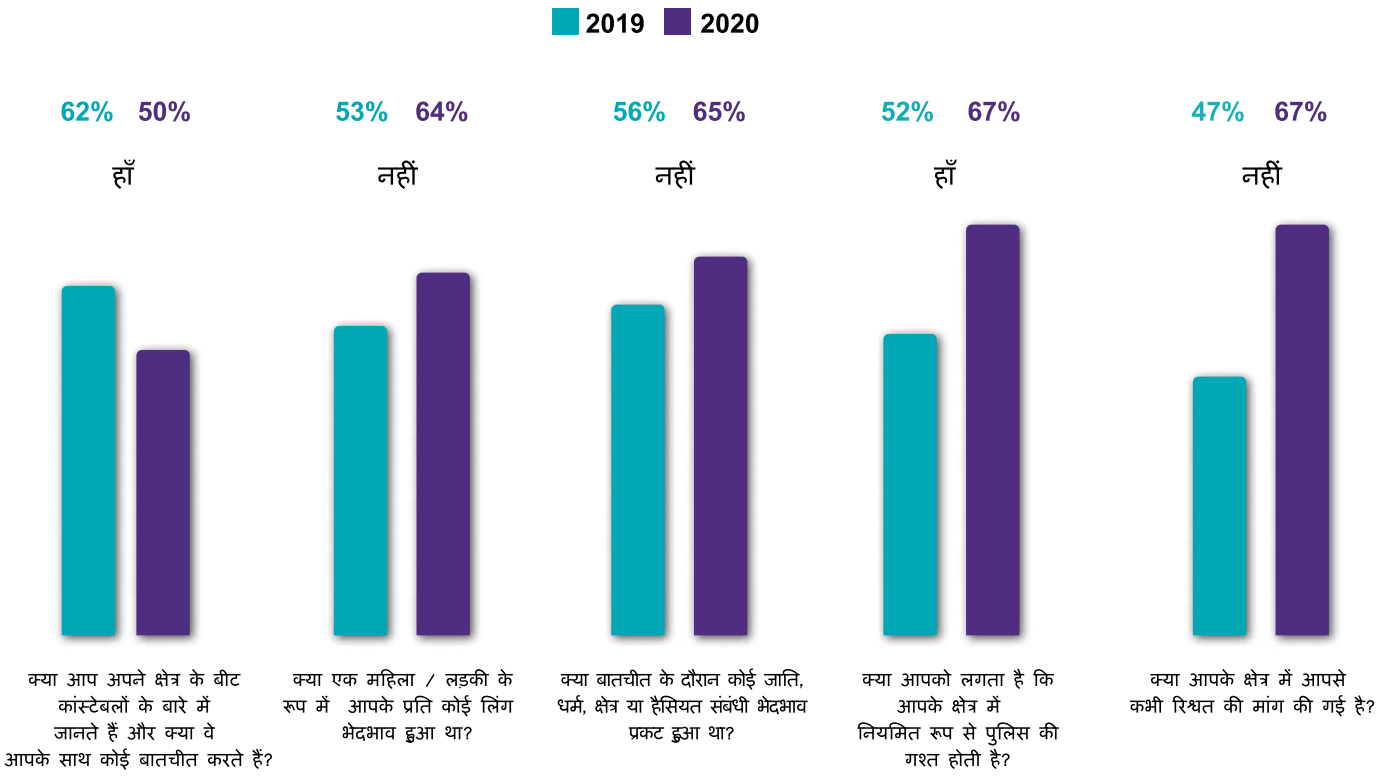
श्रेष्ठ 10 प्रदर्शन करने वाले राज्य



मापदंडों पर प्रदर्शन

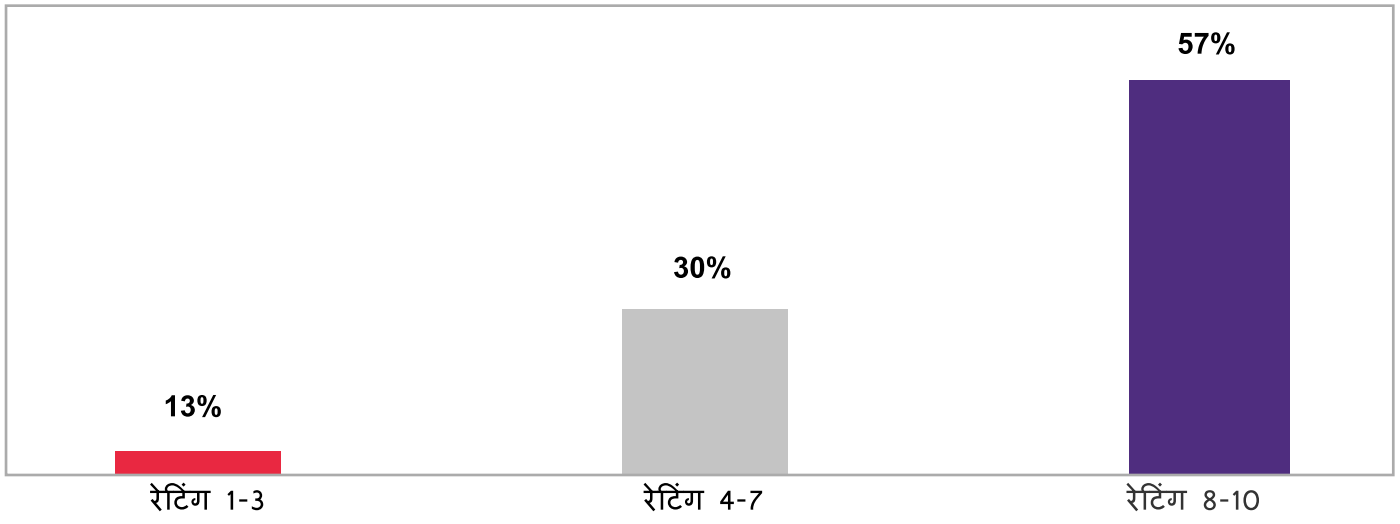


समान मापदंडों पर 2019 की तुलना में प्रदर्शन



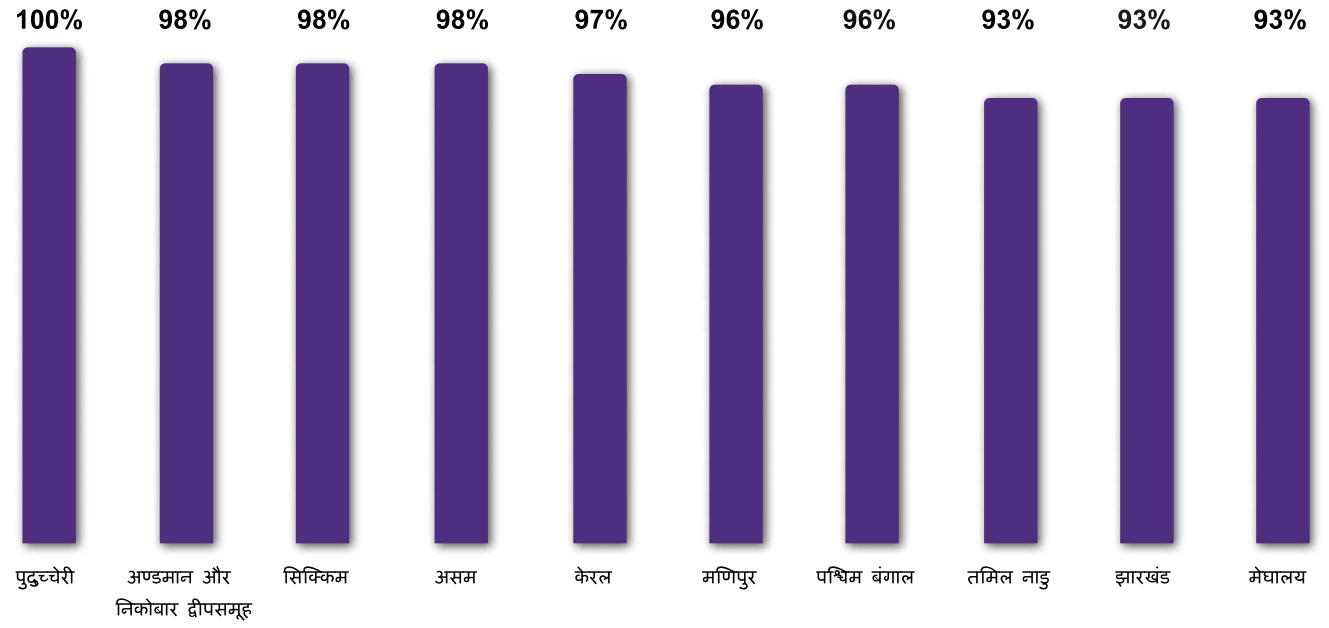
आस-पास के रिहायशी इलाके में लोग कितना सुरक्षित महसूस करते हैं?

हमने लोगों से 1 से 10 के पैमाने पर क्षेत्र में सुरक्षित महसूस करने के अपने अनुभव को आंकने के लिए कहा (10 सबसे ज्यादा), तो 43% लोगों ने 1-7 की रेटिंग दी ।

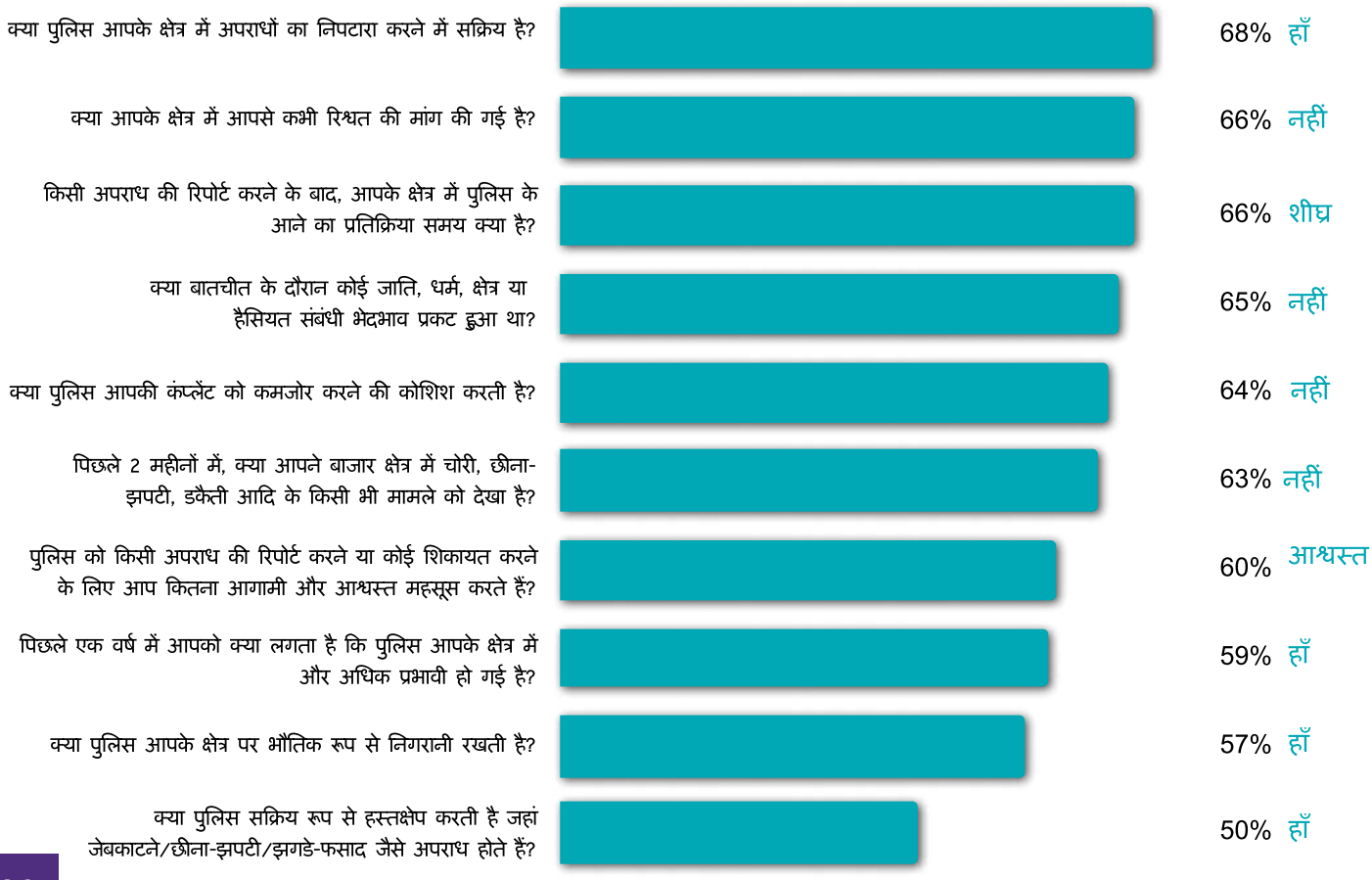


नजदीकी बाजार के लोग

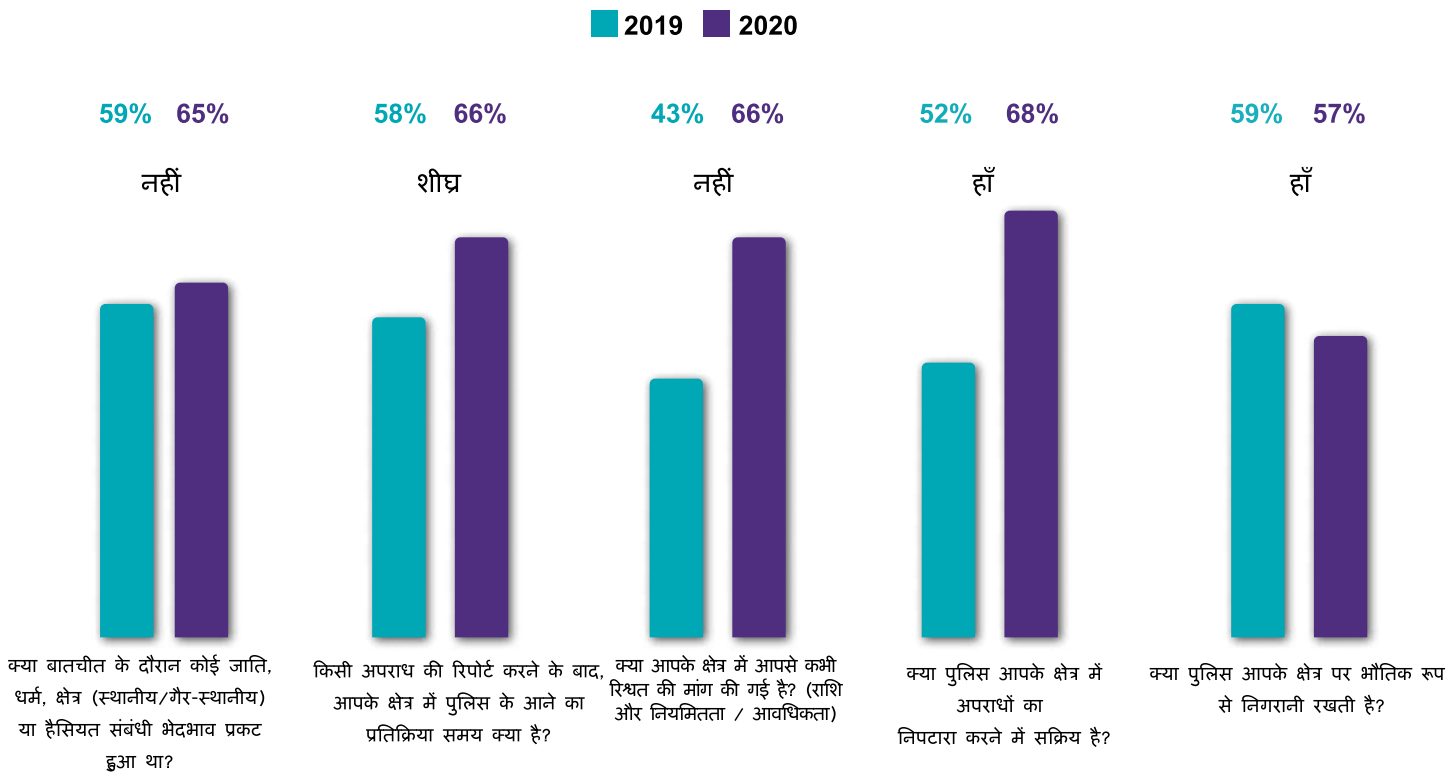
श्रेष्ठ 10 प्रदर्शन करने वाले राज्य



मापदंडों पर प्रदर्शन

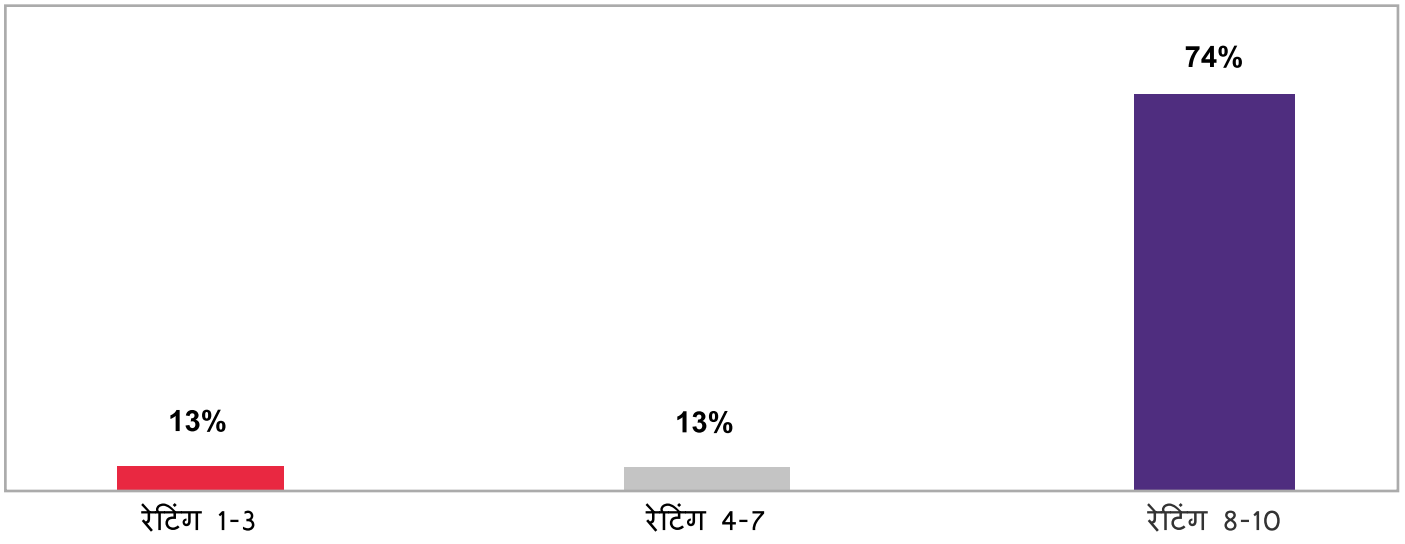


समान मापदंडों पर 2019 की तुलना में प्रदर्शन



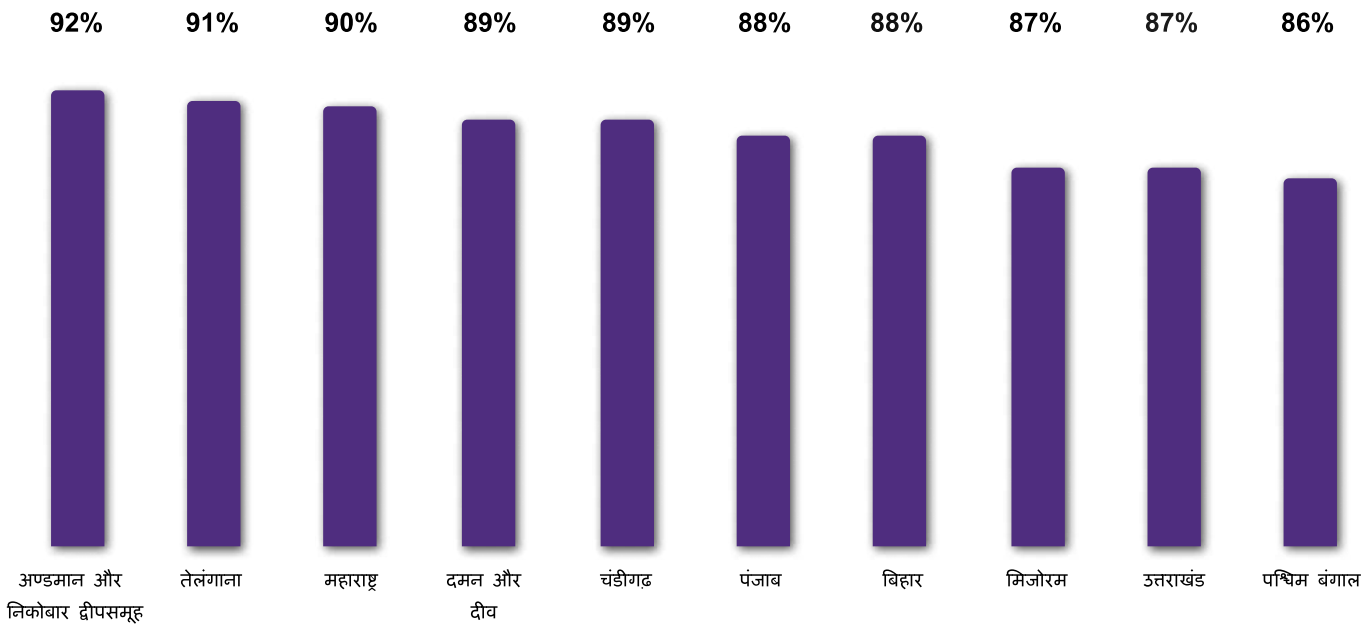
नजदीकी बाजार में लोग कितना सुरक्षित महसूस करते हैं?

जब हमने लोगों से 1 से 10 के पैमाने पर क्षेत्र में सुरक्षित महसूस करने के अपने अनुभव को आंकने के लिए कहा (10 सबसे ज्यादा), तो 74% लोगों ने उच्चतम रेटिंग दी ।

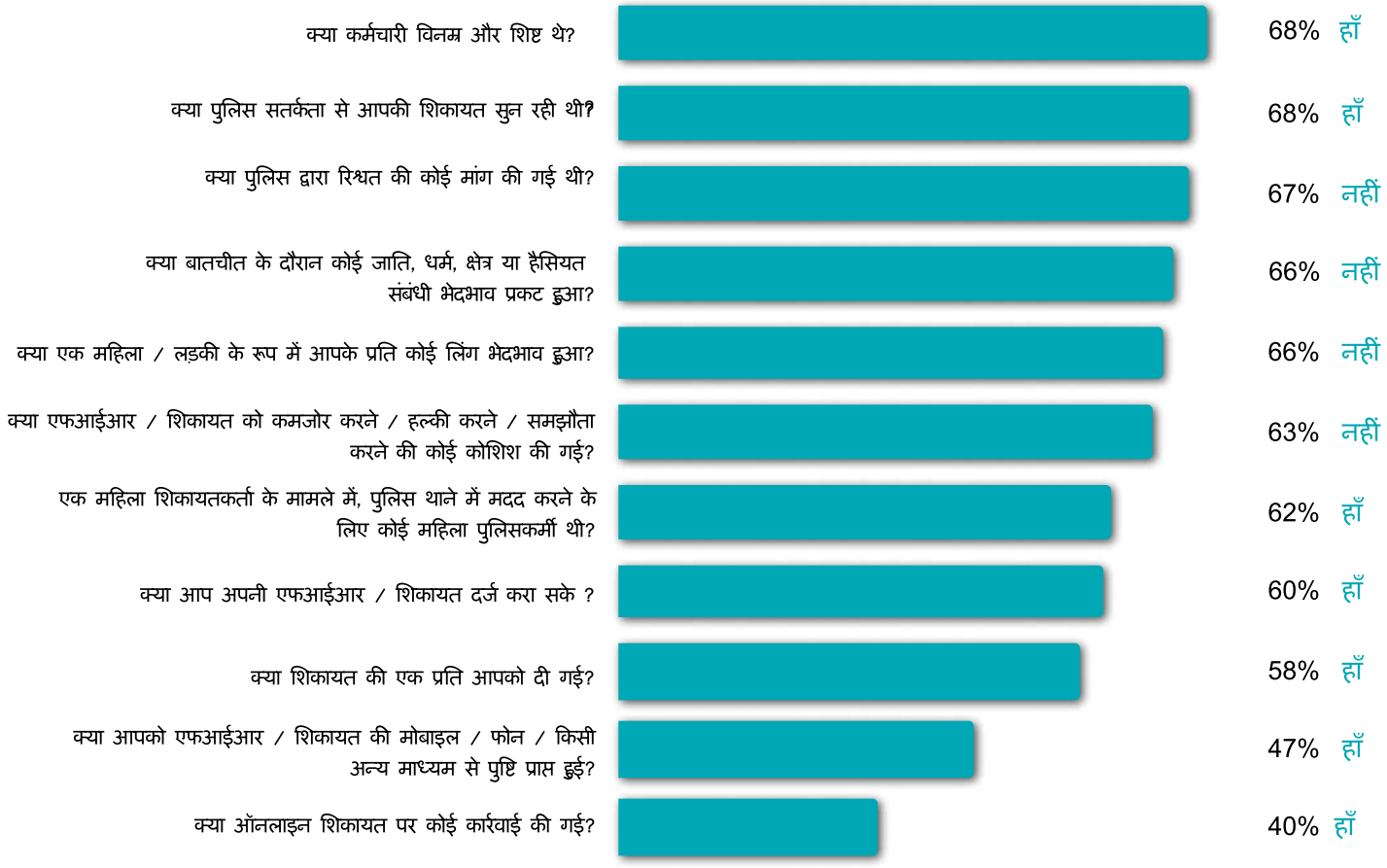


पुलिस थाने से बाहर निकलने वाले लोग

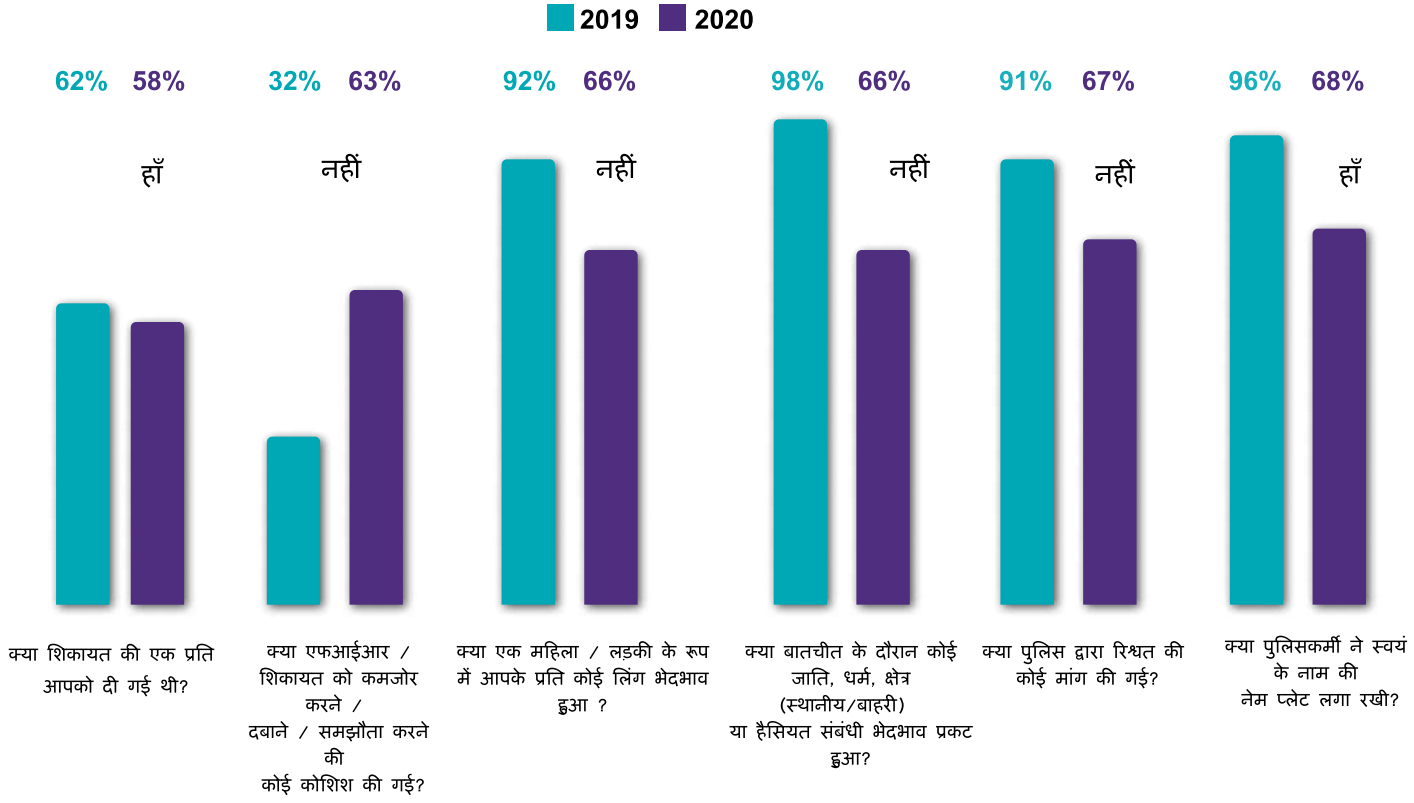
श्रेष्ठ 10 प्रदर्शन करने वाले राज्य



मापदंडों पर प्रदर्शन



समान मापदंडों पर 2019 की तुलना में प्रदर्शन



प्रमुख निष्कर्ष

धारणाएं

डेटा का मानकीकरण और गणना माडल तैयार करने का काम कुछ धारणाओं के आधार पर किया गया। इन धारणाओं से डेटा में अस्पष्टता दूर हुई और प्रामाणिक परिणाम हासिल करने में मदद मिली।

- बिहार और पश्चिम बंगाल राज्य जहां NCRB जानकारी उपलब्ध नहीं है, वहां श्रेष्ठ पुलिस थानों का चयन नामांकन के आधार पर किया गया।
- रेखीय रूपांतरण करते समय, नकारात्मक दर के सामान्यीकरण के लिए स्कोर को अगला सकारात्मक मान दिया गया।
- जिन चार पुलिस थानों से आईपीसी रजिस्ट्रेशन तथा भाग A का डेटा तय तारीख को प्राप्त नहीं हुआ, उनको भाग ए की गणना में शामिल नहीं किया, ताकि किसी भी पुलिस थानों को अनुचित लाभ ना मिले।
- मापदंड 1-8 का सामान्यीकरण प्वाइंट्स की संख्या को पिछले वर्ष के आईपीसी रजिस्ट्रेशन्स की संख्या से भाग देकर किया गया है।
- यदि दो या अधिक पुलिस थानों का कुल स्कोर एकसमान है, तो बेहतर नागरिक प्रतिक्रिया वाले पुलिस थाने को बेहतर रैंक दी गई ।
- स्कोर की गणना जलवायु संबंधी आवश्यकताओं की बुनियादी ढांचे को ध्यान में रखकर की गई जैसेकि पहाड़ी इलाकों में वाटर कूलर्स, वैदर कूलर्स इत्यादि की आवश्यकता नहीं थी।

निष्कर्ष

सर्वेक्षण का कार्य करते समय, सर्वेक्षणकर्ताओं द्वारा कोविड-19 दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन किया और इसी तरह का पालन पुलिस कर्मचारियों में भी देखा गया।

भौतिक बुनियादी ढाँचा - जनता के अनुकूल और आधुनिक डिजाइन

- यह देखा गया कि पुराने पुलिस थानों ने इमारतों के रखरखाव और स्वच्छता पर काफी ध्यान दिया जबकि नये पुलिस थाने इस कार्य में विफल रहे।
- 10 से अधिक पुराने पुलिस थानों ने प्रदर्शन मापदंड (भाग A) के अनुसार बहुत अच्छा प्रदर्शन किया, जिससे उन्हें श्रेष्ठ स्थान मिला।
- 17% पुलिस थानों में पार्किंग सुविधा पर्याप्त नहीं थी।
- पुलिस थानों में अग्नि सुरक्षा में कमी थी, लगभग 86% पुलिस थानों में फायर अलार्म नहीं थे ।
- 30% पुलिस थानों में केवल रेत और पानी की बाल्टी, होज-पाइन आदि बुनियादी अग्नि सुरक्षा उपकरण मौजूद थे।
- यह भी देखा गया कि कई पुलिस थानों में दिव्यांग व्यक्तियों के लिए रैंप की कोई सुविधा उपलब्ध नहीं थी।
- केवल 39% पुलिस थानों में अलग सम्मेलन कक्ष उपलब्ध थे।
- 52% पुलिस थानों में मनोरंजक गतिविधियों/खेल के मैदान/जिम आदि के लिए कोई अलग से सुविधा उपलब्ध नहीं थी।
- 63% पुलिस थानों के कम्पाउंड साफ-सुथरे पाए गए और उनका अच्छी तरह से रखरखाव किया गया।
- जिन पुलिस थानों का सर्वेक्षण किया गया उन सभी में शौचालय थे।
- फाइलों और रिकॉर्डों की भौतिक प्रतियों को संग्रहित करने के लिए केबिनेट के साथ उपयुक्त ताले और सील उपलब्ध थी।
- पुलिसकर्मी के नियमित कामकाज और प्रशासनिक कार्यों के लिए आवश्यक बुनियादी फर्नीचर जैसे कुर्सियां, टेबल आदि भी उपलब्ध थे।
- सभी कर्मचारियों और आगंतुकों के लिए पीने के पानी की सुविधा उपलब्ध थी।

जनता की प्रतिक्रिया- सुधार के आधार

- यह पाया गया कि 50% बीट कांस्टेबलों द्वारा जनता के साथ कोई बातचीत नहीं की गई ।
- नजदीकी बाजारों के 45% उत्तरदाताओं ने बताया कि बाजार में अनधिकृत स्टालों के खिलाफ पुलिस द्वारा कोई भी कार्रवाई नहीं की गई ।
- 60% उत्तरदाताओं ने एफआईआर पंजीकरण के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म उपलब्ध न होने पर चिंता व्यक्त की।
- 60% उत्तरदाताओं का मानना है कि ऑनलाइन शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की गई ।
- 53% उत्तरदाता जो पुलिस थानों से बाहर आ रहे थे, उन्होंने कहा कि टेक्सट / एसएमएस / टेलीफोन के माध्यम से उन्हें कोई पुष्टि नहीं मिली ।
- पुलिस थानों से बाहर आने वाले उत्तरदाताओं में से केवल 42% को FIR की प्रति मिली।
- महिला शिकायतकर्ता के लिए, अधिकांश पुलिस थानों में महिला पुलिस कर्मचारी उपलब्ध थी ।
- पुलिस कर्मचारी विनम्र और शिष्ट थे तथा शिकायतकर्ताओं की बात को ध्यान से सुन रहे थे।

रैंकिंग

रैंकिंग

राज्य	जिला	पुलिस थाने	रैंकिंग
मणिपुर	थौबल	नोंग्पोक सेकमई	1
तमिलनाडु	सेलम शहर	AWPS - सूरमंगलम	2
अरुणाचल प्रदेश	चांगलांग	खारसंग	3
छत्तीसगढ़	सूरजपुर	झिलमिली (भइया थाना)	4
गोवा	दक्षिणी गोवा	सांगेम	5
अण्डमान और निकोबार द्वीपसमूह	उत्तर तथा मध्य अण्डमान	कालीघाट	6
सिक्किम	पूर्वी जिला	पाक्योंग	7
उत्तर प्रदेश	मुरादाबाद	काँठ	8
दादर और नगर हवेली	दादर नगर हवेली	खान्वेल	9
तेलंगाना	करीमनगर	जम्मिकुनता नगर पीएस	10

श्रेणी

प्रथम

नोंग्पोक सेकमई (मणिपुर)

द्वितीय

AWPS – सूरमंगलम (तमिलनाडु)

तृतीय

खारसंग (अरुणाचल प्रदेश)

श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले राज्यवार पुलिस थाने

राज्य	जिला	पुलिस थाने
अण्डमान और निकोबार द्वीपसमूह	उत्तर तथा मध्य अण्डमान	कालीघाट
आंध्र प्रदेश	कर्नूल	पेडाकादाबूर
अरुणाचल प्रदेश	पश्चिम सियांग	कंबा
असम	डिमाहासाओ	माहुर
बिहार	अरवल	कुर्था
चंडीगढ़	चंडीगढ़	पूर्वी सेक्टर 26
छत्तीसगढ़	सूरजपुर	झिलमिल (भइया थाना)
दादर और नगर हवेली	दादर नगर हवेली	कनवेल
दमन और दीव	दीव जिला	दीव
दिल्ली	रोहिणी	बेगमपुर
गोवा	दक्षिणीगोवा	सांगेम
गुजरात	खेड़ा	नडियाद ग्राम
हरियाणा	करनाल	तरावड़ी
हिमाचल प्रदेश	शिमला	ढली
जम्मू और कश्मीर	कठुआ	बिलावर
झारखंड	गढ़वा	डंडई
कर्नाटक	बीदर	मार्केट पीएस
केरल	पालक्काड़	शोरनुर
लद्दाख़	लेह	लेह
लक्षद्वीप	लक्षद्वीप	कदमत द्वीप
मध्य प्रदेश	ग्वालियर	उतिला
महाराष्ट्र	नागपुर शहर	तहसील
मणिपुर	थौबल	नोंग्पोकसेकमई
मेघालय	पूर्वी खासी हिल्स	लुमडीनंगग्री
मिज़ोरम	ऐज़ौल	कुलिकवं
उड़ीसा	झारसुगुडा	कोलबीरा
नागालैंड	दीमापुर	महिला पुलिस थाना दीमापुर
पुदुच्चेरी	कराईकल	टाउन
पंजाब	बठिंडा	सदर रामपुरा
राजस्थान	बिकानेर	महाजन
सिक्किम	पूर्वी जिला	पाक्योंग
तमिलनाडु	सेलम शहर	AWPS -सूरमंगलम
तेलंगाना	करीम नगर	जम्मिकुनताकस्बा पीएस
त्रिपुरा	सिपाहिजाला	बिसरामगंजपीएस
उत्तर प्रदेश	मुरादाबाद	काँठ
उत्तराखंड	नैनीताल	हल्द्वानी
पश्चिम बंगाल	झारग्राम	गोपिबल्लाब्पुर पीएस

अनुलग्नक क

सर्वे के लिए चयन किए गए पुलिस थानों की सूची

राज्य	जिला	पुलिस थाने
अण्डमान और निकोबार द्वीपसमूह	उत्तर तथा मध्य अण्डमान	कालीघाट
आंध्र प्रदेश	चित्तूर	मोलाकालाचेरउ
आंध्र प्रदेश	कर्नूल	पेडाकादाबूर
आंध्र प्रदेश	विजयनगरम	बदंगी
अरुणाचल प्रदेश	पश्चिम सियांग	कंबा
अरुणाचल प्रदेश	चांगलांग	खारसंग
असम	गोलाघाट	देरगांव
असम	डिमाहासाओ	माहूर
चंडीगढ़	चंडीगढ़	पूर्वी सेक्टर 26
छत्तीसगढ़	सूरजपुर	झिलमिली (भइया थाना)
छत्तीसगढ़	बालूदाबाज़ार	भाटापारा शहर
दादर और नगर हवेली	दादर नगर हवेली	खान्वेल
दमन और दीव	दीव जिला	दीव
दिल्ली	मध्य	डी.बी.जी. रोड
दिल्ली	रोहिणी	बेगमपुर
गोवा	दक्षिणीगोवा	सांगेम
गोवा	उत्तरगोवा	वालपोई
गुजरात	भरूच	उमल्ला
गुजरात	खेड़ा	नडियाद ग्राम
हरियाणा	सोनीपत	गनौर
हरियाणा	करनाल	तरावड़ी
हिमाचल प्रदेश	शिमला	ढली
हिमाचल प्रदेश	शिमला	पूर्वी शिमला
जम्मू और कश्मीर	कठुआ	बिलावर
झारखंड	धनबाद	बर्वाड्डा
झारखंड	गढवा	डंडई
कर्नाटक	बीदर	बाज़ार पीएस
कर्नाटक	दावणगेरे	महिला पीएस
कर्नाटक	रायचूर	ऐरागौरा

राज्य	जिला	पुलिस थाने
केरल	पालक्काड़	उत्तरी पालघाट कस्बा
केरल	पालक्काड़	शोरनूर
लक्षद्वीप	लक्षद्वीप	कदमत द्वीप
लद्दाख़	लेह	लेह
मध्य प्रदेश	ग्वालियर	उतिला
मध्य प्रदेश	होशंगाबाद	पचमढ़ी
मध्य प्रदेश	जबलपुर	खितौला
महाराष्ट्र	धुले	धुले शहर
महाराष्ट्र	नागपुर सिटी	तहसील
महाराष्ट्र	उस्मानाबाद	बेम्ब्ली
मणिपुर	बीसनपुर	नाम्बोल
मणिपुर	थौबल	नोंग्पोकसेकमई
मेघालय	पूर्वी खासीहिल्स	लुमडीनंगज़ी
मेघालय	पूर्वी खासीहिल्स	रिंझा
मिज़ोरम	सेरछिप	उत्तरीवन्लैफई
मिज़ोरम	ऐज़ौल	कुलिकवं
नागालैंड	दीमापुर	महिला पुलिस थाना दीमापुर
नागालैंड	कोहिमा	कोहिमा दक्षिण
उड़ीसा	बालासौर	बस्ता
उड़ीसा	झारसुगुड़ा	कोलबीरा
पुदुच्चेरी	कराईकल	नगर
पंजाब	संगरूर	छाजली
पंजाब	बठिंडा	सदर रामपुरा
राजस्थान	बिकानेर	महाजन
राजस्थान	गंगा नगर	चुनावाध
राजस्थान	गंगा नगर	अनूपगढ़
सिक्किम	पूर्वी जिला	सदर पीएस
सिक्किम	पूर्वी जिला	पाक्योंग
तमिलनाडु	विरुधुनगर	दक्षिणी राजापालायम
तमिलनाडु	सेलम सिटी	AWPS - सूरमंगलम
तमिलनाडु	पेराम्बलुर	कुन्नम
तेलंगाना	हैदराबाद सिटी	लालागुदा
तेलंगाना	नलगोंडा	त्रिपुराराम
तेलंगाना	करीमनगर	जम्मिकुनता नगर पीएस
त्रिपुरा	सिपाहिजाला	बिसरामगंज पीएस

राज्य	जिला	पुलिस थाने
त्रिपुरा	गोमती	बीरगंज पीएस
उत्तर प्रदेश	मुरादाबाद	काँठ
उत्तर प्रदेश	गाज़ीपुर	करंडा
उत्तर प्रदेश	कानपुर देहात	गजनेर
उत्तराखंड	नैनीताल	हलद्वानी
उत्तराखंड	हरिद्वार	कोतवाली हरिद्वार
बिहार	पुर्निया	सदर
बिहार	अरवल	कुर्था
बिहार	नालंदा	हरनौत
पश्चिम बंगाल	मुर्शिदाबाद	बेल्दंगा पीएस
पश्चिम बंगाल	झारग्राम	गोपीवल्लभपुर पीएस

अनुलग्नक ख

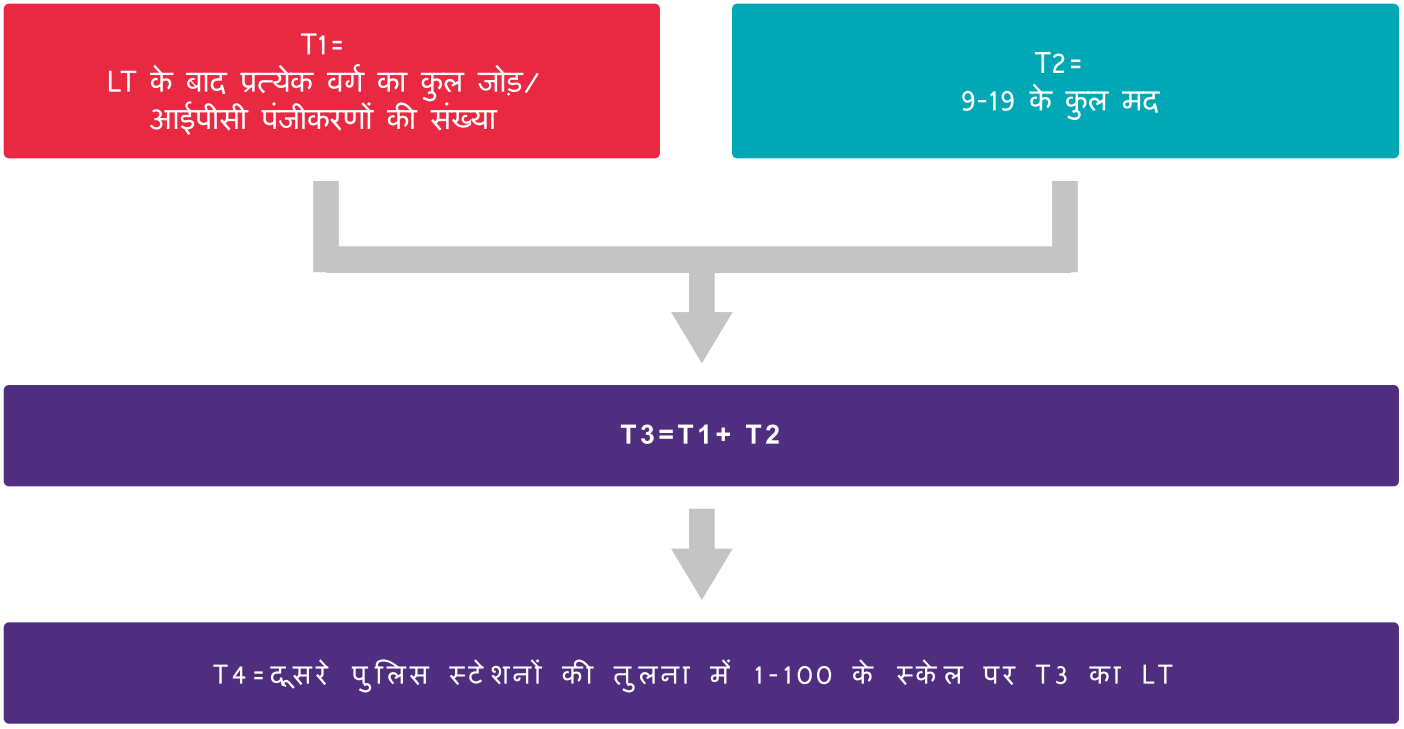
भाग A : प्रदर्शन मैट्रिक्स की गणना

भाग A के लिए हेतु कुल अंकों को दो भागों में विभाजित किया गया था, नीचे जो निम्नलिखित है:

मापदंड का स्कोर 1-8: (T1): प्रत्येक पुलिस थाने हेतु, कुल अंकों की गणना प्वाइंट सहित (बी पी आर डी के प्रारूप सहित) प्रत्येक उप-मद के तहत मामलों की संख्या को गुणा कर के प्राप्त किए गए वेल्यू को जोड़कर की गई थी। प्रत्येक मद को नीचे उल्लिखित रेंज के आधार पर रैखिक रूप से रूपांतरित किया गया था

मापदंड	रेंज
लघु अधिनियम	0 - 20
निवारक कार्यवाही	0 - 20
निष्पादन	0 - 10
पुराने मामलों का निपटान	(-10) - 20
मामला अधिकारी योजना के अंतर्गत मामलें	(-10) – 20
कानून व्यवस्था	(-20) - 0
ACB द्वारा पकड़े (ट्रैप)	(-50) - 0
निलम्बन	(-10) – 0

मापदंड का स्कोर 9 -19 (T2): प्रत्येक पुलिस थाने हेतु कुल अंकों की गणना प्रत्येक उप-मद के अंतर्गत मामलों पर निर्भर मापदंड 9-19 (बी पी आर डी के प्रारूप के अनुसार) के तहत दिए गए प्वाइंट्स द्वारा की गई थी।



रैखिक परिवर्तन (L.T.)

अधिकतम और न्यूनतम के मध्य रेंज को मापने की एक प्रक्रिया है जो जोड़ और गुणा के कार्य को परिक्षित करता है। 1-100 के पैमाने पर न्यूनतम मान'A'और अधिकतम मान 'B', वाले कुछ मानों को परिवर्तित करने के लिए एक रेखीय परिवर्तन का उपयोग करना और फिर कोई भी मान जैसे 'X' को निम्न तरीके से 'x' में बदल जाएगा

$x = [(X-A)*(100 -1)/(B -A)] + 1$

अनुलग्नक ग

भाग B : बुनियादी ढांचा और सुलभता

सेक्शन	सब सेक्शन	प्रश्न
अतिरिक्त सुविधाएं	सुविधा	दिव्यांग व्यक्ति हेतु अनुकूल सुविधाएं - क्या दिव्यांग व्यक्तियों के लिए कोई रैंप उपलब्ध है
		पॉवर बैकअप- क्या पुलिस थाने में पॉवर बैकअप प्रणाली मौजूद है?
	फिटनेस	क्या मनोरंजक गतिविधियों / खेल के मैदान / जिम के लिए पुलिस थाने में कोई अलग से सुविधा मौजूद है?
	पैंट्री	पेयजल सुविधा - क्या कर्मचारियों और आगंतुकों के लिए पीने का पानी उपलब्ध है?
		पेयजल सुविधा - क्या पीने के पानी को ठंडा करने की सुविधा / आरओ / डिस्पेंसर लगाया गया है और यह सुचारू रूप से कार्य करता है?
		चाय / कॉफी की सुविधा – क्या वहां पर चाय / कॉफी की सुविधा / पैंट्री के सेवाएं उपलब्ध हैं?
सुलभता और पुलिस कर्मचारियों का व्यवहार		क्या सभी पुलिसकर्मी ड्रेस कोड के अनुसार पूरी वर्दी पहन रहे हैं?
		क्या पुलिसकर्मी जनता के प्रति सजग हैं?
		क्या पुलिसकर्मी शिकायत करने वाले लोगों से शिष्टता और विनम्रता का व्यवहार करते हैं?
बैरक	बैरकों की स्वच्छता और सुविधाएं	क्या पुलिस थाने में बैरक उपलब्ध हैं
		क्या बैरक में मौजूद पलंग साफ-सुथरे और ठीक प्रकार से बनाए गए हैं?
		क्या कमरों में पर्याप्त प्रकाश की मौजूदगी है?
		क्या कमरे पूर्ण रूप से हवादार हैं?
		क्या दीवारें और छत साफ हैं, उनका रखरखाव होता है तथा ये नमी से मुक्त हैं?
		क्या बैरकों में शौचालय मौजूद है?
		क्या कमरे में कूलर / एसी जैसी ठंडा करने की सुविधाएं मौजूद हैं
		क्या फर्श साफ-सुथरे और ठीक-ठाक हैं?
		क्या कमरे में मच्छर से बचाने वाले सामान उपलब्ध हैं और कार्य कर रहे है?
		क्या बैरक समग्र रूप से अच्छा दिखता है?
	बैरक के शौचालय की स्वच्छता	क्या मूत्रालय साफ हैं अर्थात् इसमें दाग-धब्बे, कूड़ा या अन्य अपशिष्ट तो मौजूद नहीं हैं?
		क्या दीवारें और छत साफ हैं, उनका रखरखाव होता है तथा ये नमी से मुक्त हैं
		क्या टॉयलेट सीट साफ है उस पर दाग, गंदगी या अन्य कचरा तो नहीं है?
		क्या शौचालयों में बदबू आती है?
		क्या शौचालय में पानी उपलब्ध है?
		क्या शौचालय हवादार हैं?
		क्या शौचालय में पर्याप्त रौशनी है?
		क्या वॉशरूम में फ्लश की मौजूदगी है और यह काम करता है?
		क्या वहां पर वॉश बेसिन है ?
		क्या वहां साबुन / हैंड वॉश मौजूद हैं?
कम्पाउंड क्षेत्र का बुनियादी ढांचा और स्वच्छता	कम्पाउंड क्षेत्र की स्वच्छता	क्या परिसर क्षेत्र में कूड़ेदान रखा गया है
		क्या कूड़ेदान जरूरत से ज्यादा भरा है?
		क्या गीले और सूखे कचरे के लिए अलग-अलग कूड़ेदान हैं
		क्या प्रवेश द्वार पर आपातकालीन फ़ोन नंबर प्रदर्शित है?
		चारदीवारी (बाउंड्री) की सुरक्षा संबंधी स्थिति कैसी है ?
		क्या कम्पाउंड क्षेत्र साफ है?

सेक्शन	सब सेक्शन	प्रश्न
कम्पाउंड क्षेत्र का बुनियादी ढांचा और स्वच्छता	कम्पाउंड क्षेत्र की स्वच्छता	क्या बाहर से पुलिस थाने का नाम दिखाई देता है।
		क्या परिसर क्षेत्र में स्थिर पानी को देखा जा सकता है??
		क्या आसपास कोई दुर्गंध महसूस होती है?
		क्या परिसर क्षेत्र में कोई खुली नालियां हैं?
पुलिस थाने का बुनियादी ढांचा (भीतरी)	पुलिस थाने की स्वच्छता (भीतरी)	पुलिस थाने में पार्किंग की क्या व्यवस्था है?
		क्या पुलिस थाने में इधर-उधर बेकार पेपर, सिगरेट, कागज, धूलमिट्टी इत्यादि फैली हुई है?
		क्या आपने फर्श, खंभे या दीवारों पर पान, गुटखा थूकने या पक्षी की बीट आदि के निशान देखे हैं?
		क्या क्षेत्र में कोई कूडेदान रखा है?
		पुलिस थाने का वातावरण कैसा है?
		क्या आसपास कोई दुर्गंध महसूस होती है?
		स्वच्छ भारत अभियान गतिविधियां - क्या कचरा ना फैलाने और खुले में मूत्र / खुले में शौच ना करने की चेतावनी वाले स्वच्छ भारत के होर्डिंग लगे हैं?
	पुलिस थाने की (भीतरी) सुविधाएं	दीवारें - क्या इमारत की दीवारें साफ और अच्छी तरह से पेंट है?
		क्या पुलिस स्टाफ के लिए कुर्सी / डेस्क उपलब्ध हैं?
		क्या जांच अधिकारियों के लिए अलग से कक्ष उपलब्ध हैं?
		क्या पुलिस थाने में अतिरिक्त सुविधाएं जैसे बाल कक्ष, दीवारों पर चित्र, सार्वजनिक पुस्तकालय, सार्वजनिक व्यायामशाला आदि जैसी विशेष पहलें उपलब्ध हैं?
		क्या पुलिस थाने में अलग से कॉन्फ्रेंस रूम है?
		क्या पुलिस थाने में अलग से संदिग्ध/गवाह तहकीकात कक्ष है?
		क्या पुलिस थाने में अलग से वायरलेस और कम्यूनिकेशन कक्ष है?
		क्या कमरे में फाइलों और केस फाइलों को स्टोर करने के लिए कैबिनेट है?
		क्या कमरे में पर्याप्त कूलिंग/ हीटिंग सुविधा उपलब्ध है?
		क्या मालखाना / शस्त्रागार उपलब्ध है और तालाबंद है?
		क्या फर्नीचर अच्छी स्थिति में है?
		क्या प्रतीक्षालय में बैठने का इंतेज़ाम व्यवस्था उपलब्ध है?
		क्या पुलिस थाने में कूलिंग / हीटिंग का उचित प्रबंध है?
		प्रतीक्षालय की व्यवस्था - क्या आम जनता के लिए एक निर्धारित प्रतीक्षालय है?
		महिला हेल्प डेस्क- क्या पुलिस थाने में महिला हेल्प डेस्क अलग से उपलब्ध है?
लॉकअप		दीवारों की स्थिति - क्या दीवारों पर अच्छी तरह से प्लास्टर और पेंट किया है?
		सीलन - क्या दीवारें और छत बिना किसी सीलन या नमी के हैं?
		क्या सीसीटीवी लॉकअप एरिया को कवर करता है?
		फर्श का विवरण - क्या फर्श अच्छी तरह से बनी हुया है और समतल है?
		क्या पुरुष और महिला के लिए अलग-अलग लॉकअप उपलब्ध हैं?
		शौचालय: क्या लॉकअप में अभियुक्तों के लिए शौचालय उपलब्ध हैं?
		शौचालय - क्या शौचालय साफ हैं?
		अंवाछित वस्तु - क्या लॉकअप बेकार सामान जैसे टूटे हुए पंखे , टूटी हुई कुर्सियों आदि के भंडारण के लिए इस्तेमाल किए जा रहे हैं?
रिकॉर्डों का रखरखाव/ भौतिक रूप से और ऑनलाइन		क्या रिकॉर्ड बंद कैबिनेट में रखे जाते हैं?
		क्या पुराने रिकॉर्ड ऑनलाइन बनाए रखा गया है?
		क्या रजिस्टरों की मजबूत बाइंडिग की गई है?
		क्या रजिस्टरों पर लेबल लगाया जाता है?
		शिकायतें कैसे ली जाती हैं?
		क्या इंटरनेट की सुविधा उपलब्ध है

सेक्शन	सब सेक्शन	प्रश्न
मेस / कैंटीन क्षेत्र		क्या दीवारें और छत साफ, ठीकठाक और नमी से मुक्त हैं?
		क्या कमरा हवादार है?
		क्या कमरे में उचित प्रकाश है?
		क्या कैंटीन / मेस क्षेत्र उपलब्ध है?
		क्या मेस के फर्श को साफ और सुथरा रखा जाता है?
		क्या मेस में उचित कूलिंग है?
पुलिस थाने की सुरक्षा	CCTV	क्या कैमरे काम करते हैं?
		क्या पूरे पुलिस थाने को कवर करने के लिए सभी कैमरे पर्याप्त हैं?
		क्या पुलिस थाने के परिसर में सीसीटीवी कैमरे हैं?
		क्या पुलिस थाने में सीसीटीवी कैमरे लगे हैं?
		क्या पुलिस थाने के स्वागत क्षेत्र में सीसीटीवी कैमरे हैं?
		कितने समय के लिए CCTV का डेटा बैकअप रखा जाता है?
		बैकअप कहां रखा जाता है?
	अग्नि सुरक्षा	क्या सभी तारों और स्विच बोर्डों को ठीक तरह से कवर, सुरक्षित किया गया है (छुपा हुआ पाइपलाइन या बैटन पर)
		क्या अग्निशामक यंत्र की समय पर जांच की जाती है और वह काम करता है?
		क्या पुलिस थाने में फायर अलार्म है?
		क्या पुलिस थाने में अग्नि सुरक्षा अवसंरचना (रेत की बाल्टियां, होज़ पाइप आदि) हैं?
		क्या पुलिस थाने में अग्निशामक यंत्र हैं?
		क्या एकत्रित होने के लिए पुलिस थाने में जगह उपलब्ध है और इसकी जानकारी अच्छी तरह से प्रदर्शित है?
एसएचओ प्रश्नावली	लेखन सामग्री	ऑर्डर करने के कितने महीनों के बाद, आपको SP कार्यालय से लेखन सामग्री सामान प्राप्त होता हैं?
		पुलिस थाने द्वारा अतिरिक्त सामान हेतु अनुरोध करने के लिए क्या कोई प्रावधान है?
		क्या कुल ऑर्डर जो दिया गया है आपको उन वस्तुओं की सूची मिलती है?
	वित्तीय स्वायत्तता	क्या पुलिस थाने में अग्रदायी खाता रखने की प्रणाली है?
	ईंधन	क्या आपको ऑर्डर किए गए अनुसार कुल आवश्यक ईंधन मिलता है?
		कितने दिनों के लिए थाने के वाहन ईंधन के बिना खड़े रहते हैं ?
		ईंधन - ऑर्डर देने के कितने दिनों में आपको एसपी कार्यालय से ईंधन की पुष्टि / कूपन / बजट प्राप्त होता है?
	एचआर	एचआर- कितने कर्मियों को बेसिक CCTNS और बेसिक दैनिक रिपोर्ट ऑनलाइन में प्रशिक्षित किया जाता है?
		एचआर- कितने कर्मियों को बेसिक कंप्यूटर परिचालन में प्रशिक्षित किया गया है?
		एचआर- महिलाओं के विरुद्ध अपराध से संबंधित कानूनों के प्रशिक्षण में कितने कर्मियों को प्रशिक्षित किया जाता है?
		एचआर- पुलिस थाने के लिए तैनात महिला कर्मचारियों की संख्या
		एचआर-कितने कर्मियों को किशोर न्याय (बच्चों की देखभाल और सुरक्षा) का प्रशिक्षण दिया गया है?
		एचआर-पुलिस थाने के लिए स्वीकृत महिला स्टाफ की संख्या
		आईईसी / सामुदायिक आउटरीच / पीआर गतिविधियां- नागरिकों की जागरूकता के लिए किए गए कार्यक्रमों की संख्या
		पुलिस थाने में तैनात पुरुष स्टाफ की संख्या
		पुलिस थाने के लिए स्वीकृत पुरुष स्टाफ की संख्या

सेक्शन	सब सेक्शन	प्रश्न
एसएचओ प्रश्नावली	बुनियादी ढांचा	किसी भी एजेंसी द्वारा एक वर्ष में कितनी बार पेयजल की सुविधा का निरीक्षण किया जाता है?
		मेस और बैरक - मेस में भोजन कौन बनाता है?
		मेस और बैरक - ट्रंक, बेड, बिस्तर आदि की सुविधा कौन प्रदान करता है?
		चाय कॉफी की सुविधा और अन्य सामग्री के लिए कौन भुगतान करता है?
	पिछले वर्ष की ब्यौरा	क्या पिछले वर्ष हिरासत में किसी की मृत्यु हुई है?
		क्या पिछले वर्ष के दौरान पुलिस हिरासत से भागने का कोई मामला हुआ है?
		क्या पिछले वर्ष के दौरान किसी पुलिस अधिकारी के खिलाफ कोई मामला दर्ज किया गया है?
		हिरासत में होने वाली मौतों की संख्या
		पिछले वर्ष के दौरान पीसी एक्ट के तहत आरोपित पुलिस कर्मियों की संख्या
		पुलिस हिरासत से भागने वाले कैदियों की संख्या
	वाहन	वाहन- स्वीकृत 4 पहिया वाहनों की संख्या
		वाहन - चालू अवस्था में 4 पहिया वाहन की संख्या
		स्वीकृत दो पहिया वाहन की संख्या
		वाहन - चालू अवस्था में दो पहिया वाहन की संख्या
		वाहन- कितने वाहनों में GPS लगा हुआ है?
		वाहन- क्या लगा हुआ GPS कार्य कर रहा है?
		वाहन- कितने वाहनों में RFID लगा हुआ?
		वाहन- क्या लगा हुआ RFID कार्य कर रहा है?
		पिछले एक महीने में कानून और व्यवस्था की हालातों की संख्या
		क्या पिछले 24 घंटों में गिरफ्तारियों की संख्या प्रदर्शित करता हुआ बोर्ड है
		क्या कॉल शिकायत प्रणाली मौजूदा है और आपके थानों में काम कर रही है?
		कॉल सेंटर के माध्यम से कितनी शिकायतें दर्ज हुईं?
		शिकायत पर किस तरह की कार्रवाई की गई है?
		हिस्ट्रीशीटरों के लिए क्या कोई रिकॉर्ड बनाए रखा गया है?
शौचालय और सफाई कर्मचारी	हाउसकीपिंग और कार्मिक स्वच्छता	क्या हाउसकीपिंग स्टाफ उपलब्ध है
		क्या हाउसकीपिंग स्टाफ की हाजिरी ली जाती है?
		क्या हाउसकीपिंग स्टाफ ने वर्दी पहनते हैं?
		क्या हाउसकीपिंग स्टाफ सुरक्षात्मक चीजों अर्थात् दस्ताने और मास्क, जूते का उपयोग करते हैं?
		क्या स्टाफ के पास उचित सफाई उपकरण है (अर्थात झाड़ू, कूड़े वाली टोकरी, पोंछा, और बाल्टी)?
		क्या शौचालय के लिए एक हाउसकीपिंग स्टाफ नियुक्त किया गया है?
		क्या दैनिक सफाई जांच सूची उपलब्ध है?
		क्या चौकीदार के लिए स्थान उपलब्ध है?
	शौचालय की सुविधाएं और स्वच्छता	क्या दीवारें और छत साफ हैं अर्थात् कोई मकड़ी के जाले, दाग आदि नहीं हैं?
		क्या शौचालय में कॉकरेच या चूहे दिखाई देते हैं?
		क्या पुलिस थाने में शौचालय उपलब्ध हैं?
		क्या पुलिस थाने में पुरुष और महिला के लिए अलग-अलग शौचालय हैं?
		क्या शौचालय में पानी उपलब्ध है?
		क्या साबुन / हैंड वॉश उपलब्ध हैं?
		क्या वॉशरूम में फ्लश ठीक से काम करता है?
		क्या टॉयलेट सीट साफ है उस पर दाग, गंदगी या अन्य कचरा तो नहीं है?
		क्या शौचालय हवादार हैं?
		क्या शौचालय में पर्याप्त रौशनी है?
		क्या शौचालयों से बदबू आती है?
		क्या वॉश बेसिन क्षेत्र मौजूद है?
		शौचालय के फर्श की हालत कैसी है?
		वॉश बेसिन की हालत कैसी है?

अनुलग्नक घ

भाग B : लोग और बाजार के प्रतिक्रिया

फीडबैक	प्रश्न
बाजार क्षेत्र में दुकानदार	क्या पुलिस आपके क्षेत्र में निगरानी रखती है?
	क्या पुलिस आपके क्षेत्र में अपराधों का निपटारा करने में सक्रिय है?
	किसी अपराध की रिपोर्ट करने के बाद, आपके क्षेत्र में पुलिस के आने का प्रतिक्रिया समय क्या है?
	क्या आपके क्षेत्र में आपसे कभी रिश्वत की मांग की गई है? (राशि और नियमितता / आवधिकता)
	क्या आपने कभी शिकायत दर्ज कराने की कोशिश की है?
	क्या एफआईआर दर्ज करने के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म उपलब्ध है?
	ऑनलाइन की गई शिकायतों को निपटाने में पुलिस को कितना समय लगता है?
	पुलिस तक पहुंचने का सबसे आसान तरीका क्या है?
	आप अपने क्षेत्र में कितना सुरक्षित महसूस करते हैं?
	क्या आपको लगता है कि पुलिस मदद करती है?
	क्या बातचीत के दौरान कोई जाति, धर्म, क्षेत्र (स्थानीय/गैर-स्थानीय) या हैसियत संबंधी भेद- भाव प्रकट हुआ था?
	पिछले एक वर्ष में, आपको क्या लगता है कि पुलिस आपके क्षेत्र में और अधिक प्रभावशाली हो गई है?
	पहली बार की तुलना मैं क्या आपने पुलिस कार्यशैली और यहाँ के बुनयादी ढांचे में कोई सुधार देखा है?
	पिछले 2 महीनों में, क्या आपने नजदीकी क्षेत्र में चोरी, छीना-झपटी, डकैती आदि के किसी भी मामले को देखा है?
	क्या पिछले 6 महीनों में आपने किसी भी घटना के लिए पुलिस से संपर्क किया है?
	क्या पुलिस जेबकाटने/छीना-झपटी/झगडे-फसाद जैसे अपराध में सक्रिय रूप से हस्तक्षेप करती हैं?
	क्या आपने अपने क्षेत्र में कोई रोकथाम संबंधी गतिविधि देखी है। यदि हां, तो आपने कब देखी?
	पुलिस के साथ अपने समग्र अनुभव की वर्णन करें और सुझाव दें जो आप साझा करना चाहते हैं?
रिहायशी क्षेत्रों में लोग	क्या आपको लगता है कि आपके क्षेत्र में नियमित रूप से पुलिस की गश्त होती है?
	क्या आप अपने क्षेत्र के बीट कांस्टेबलों के बारे में जानते हैं और क्या वे आपके साथ कोई बातचीत करते हैं?
	क्या आपने कभी शिकायत दर्ज कराने की कोशिश की है?
	क्या एफआईआर दर्ज करने के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म उपलब्ध है?
	ऑनलाइन की गई शिकायतों निपटाने में पुलिस को कितना समय लगता है?
	पुलिस तक पहुंचने का सबसे आसान तरीका क्या है?

फीडबैक	प्रश्न
रिहायशी क्षेत्रों में लोग	क्या आपके क्षेत्र में आपसे कभी रिश्वत की मांग की गई है? (राशि और नियमितता / आवधिकता)
	आप अपने क्षेत्र में कितना सुरक्षित महसूस करते हैं?
	क्या आपको लगता है कि पुलिस मदद करती है?
	क्या बातचीत के दौरान कोई जाति, धर्म, क्षेत्र (स्थानीय/गैर-स्थानीय) या हैसियत संबंधी भेदभाव प्रकट हुआ था?
	क्या एक महिला / लड़की के रूप में आपके प्रति कोई लिंग भेदभाव हुआ था?
	पिछले 6 महीनों में, क्या आपने बाजार क्षेत्र में चोरी, छीना-झपटी, डकैती आदि के किसी भी मामले को देखा है?
	क्या बाजारों में पुलिस भीड़ को सही ढंग से संभालती है?
	क्या बाजार में कोई अनधिकृत स्टॉल लगने की स्थिति में पुलिस कोई आवश्यक कार्रवाई करती है?
लोगों का फीडबैक - पुलिस थाने से निकलने वाले लोग	क्या आप शिकायत / एफआईआर दर्ज कराने के लिए आए थे?
	क्या आप अपनी एफआईआर / शिकायत दर्ज करा सके ?
	प्रक्रिया कितनी आसान या कठिन थी?
	आने से पहले आपने क्या ऑनलाइन माध्यम से शिकायत दर्ज कराने का प्रयास किया था?
	क्या ऑनलाइन शिकायत पर कोई कार्रवाई की गई थी?
	ऑनलाइन शिकायत को निपटाने में कितना समय लगा?
	क्या आपको एफआईआर / शिकायत की मोबाइल / फोन / किसी अन्य माध्यम से पुष्टि प्राप्त हुई ?
	क्या एफआईआर / शिकायत को कमजोर करने / हल्की करने / समझौता करने की कोई कोशिश की गई थी?
	क्या शिकायत की एक प्रति आपको दी गई थी?
	क्या पुलिसकर्मी ने स्वयं के नाम की नेम प्लेट लगा रखी थी?
	क्या पुलिस द्वारा रिश्वत की कोई मांग की गई थी?
	एक महिला शिकायतकर्ता के मामले में, क्या पुलिस थाने में मदद करने के लिए कोई महिला पुलिसकर्मी मौजूद थी?.
	क्या एक महिला / लड़की के रूप में आपके प्रति कोई लिंग भेदभाव हुआ था?
	क्या बातचीत के दौरान कोई जाति, धर्म, क्षेत्र (स्थानीय/बाहरी) या हैसियत संबंधी भेदभाव प्रकट हुआ था?
	क्या पुलिस सतर्कता से आपकी शिकायत सुन रही थी?
	क्या स्टाफ विनम्र और शिष्ट था?
	क्या पुलिस कर्मियों ने आपकी शिकायतों पर कार्यवाही की और कोई समाधान प्रदान किया?
	क्या आपको पुलिस थाने में दिखी समग्र स्वच्छता अच्छी लगी?
	क्या आप अपने क्षेत्र में सुरक्षित महसूस करते हैं?
	क्या आपने अपने क्षेत्र में कोई रोकथाम संबंधी गतिविधि देखी है। यदि हां, तो आपने कब देखी?
	पहली बार की तुलना में क्या आपने पुलिस कार्यशैली और यहाँ के बुनयादी ढांचे में कोई सुधार देखा है?

भारत सरकार

गृह मंत्रालय