

श्रेष्ठ पुलिस थाने 2019



Editorial Use Only



सत्यमेव जयते

भारत सरकार
गृह मंत्रालय

अमित शाह
AMIT SHAH



गृह मंत्री
भारत
HOME MINISTER
INDIA

संदेश

हमारा देश तथा देश के पुलिस बल, पुलिस थानों की वार्षिक रैंकिंग की बड़ी उत्सुकता से प्रतीक्षा करते हैं। इससे पुलिस के कार्य संचालन की गहन जानकारी मिलती है जो आंतरिक सुरक्षा के व्यापक परिप्रेक्ष्य में सार्वजनिक नीति तैयार करने में बहुत उपयोगी होती है।

मैंने यह देखा है कि देश में हजारों पुलिस थानों में से चुने गए अधिकांश पुलिस थाने छोटे कस्बों और ग्रामीण क्षेत्रों के हैं। यही बात शीर्ष रैंक के 10 पुलिस थानों के मामले में है। इससे यह पता चलता है कि जहां संसाधनों की उपलब्धता महत्वपूर्ण है, वहीं अपराध को रोकने तथा उस पर नियंत्रण लगाने और राष्ट्र की सेवा करने में हमारे पुलिस कार्मिकों का समर्पण और निष्ठा उससे भी अधिक महत्वपूर्ण है।

मैं पुलिस बलों द्वारा किए जा रहे अनुकरणीय काम की सराहना करता हूं तथा शीर्ष रैंक के एस०एच०ओ० और जवानों को बधाई देता हूं। मुझे पूरा विश्वास है कि ये पुलिस बलों के सभी सदस्यों के लिए आदर्श उदाहरण होंगे।

शुभकामनाओं सहित !

(अमित शाह)

जी. किशन रेड्डी
G. KISHAN REDDY



सत्यमेव जयते

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

संदेश

पुलिस शासन व्यवस्था की प्राचीनतम संस्थाओं में से एक है। जहां पुलिस के कार्य संचालन में सुधारों की आवश्यकता महसूस की गई है, वहीं सुधार बहुत कम ही देखने का मिले हैं।

2. पुलिस थानों की वार्षिक रैंकिंग ऐसे सर्वोत्तम पुलिस थानों, जो शेष बलों के लिए रोल मॉडल हो सकते हैं, का निर्धारण करके पुलिस के कार्य संचालन में सुधारों को तेज करने का एक प्रयास है।

3. वार्षिक सर्वेक्षण का एक महत्वपूर्ण घटक नागरिकों से फीडबैक प्राप्त करना है। पुलिस के कार्य संचालन का मूल्यांकन करने के लिए देश के अंदरूनी इलाकों में रह रहे हजारों लोगो का सर्वे किया गया है। उनकी प्रतिक्रिया राष्ट्रीय स्तर पर नीति निर्माण के लिए एक महत्वपूर्ण इनपुट का कार्य करेगी।

4. मैं देश के शीर्ष रैंक के पुलिस थानों को हार्दिक बधाई देता हूँ और अन्य पुलिस थानों को भी उनके उदाहरण का अनुकरण करने की सलाह देना चाहूँगा ताकि नागरिकों को पूरा संतोष हो सके।

(जी.किशन रेड्डी)

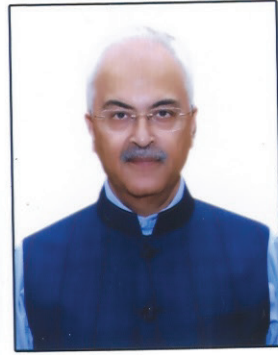
स्थान : नई दिल्ली

दिनांक : 02/12/2019

AJAY BHALLA, IAS



गृह सचिव
Home Secretary
भारत सरकार
Government of India
North Block,
New Delhi
29 नवंबर, 2019



संदेश

यद्यपि लोक व्यवस्था को बनाए रखने के लिए किसी बल के गठन का इतिहास उतना ही पुराना जितना कि सरकार का, तथापि भारत में आधुनिक पुलिस व्यवस्था की शुरुआत 1861 के पुलिस अधिनियम से हुई।

2. आधुनिक राष्ट्र में एक ऐसा आधुनिक पुलिस बल होना चाहिए जिसके पास न केवल आधुनिक उपकरण हों, अपितु वह पारदर्शिता एवं समाज के प्रति जवाबदेही के साथ-साथ आधुनिक सोच के साथ कार्य करे। भारत में पुलिस थानों के वार्षिक सर्वे का उद्देश्य उन पुलिस थानों की पहचान करना है जो इस संबंध में एक रोल मॉडल बन सकें।

3. देश के सभी राज्यों ने इस वर्ष के सर्वेक्षण में बड़े ही उत्साह से भाग लिया है। इस सर्वेक्षण के उद्देश्य को थर्ड पार्टी एजेंसी द्वारा किए गए ऑन ग्राउंड सर्वे तथा सीसीटीएनएस डाटाबेस के व्यापक प्रयोग से प्राप्त करने में सफलता मिली है। सिटीजंस इंटरफेस संबंधी सर्वेक्षण में भी कुछ बदलाव किए गए हैं ताकि नागरिकता से संबंधित मुद्दों को बेहतर रूप से दर्शाया जा सके। मुझे पूर्ण विश्वास है कि इस वर्ष का सर्वेक्षण सरकार, शिक्षाविदों तथा प्रैक्टिसनर्स के लिए बहुत उपयोगी होगा।

4. शीर्ष रैंक के पुलिस थानों के अधिकारियों एवं कर्मचारियों को मेरी हार्दिक शुभकामनाएं।

(अजय भल्ला)

अंतर्वस्तु

1. प्रक्रिया
2. निष्पादन
3. टिप्पणियां
4. सूची 2019
5. अनुलग्नक

प्रक्रिया

परिचय

प्रदर्शन माप किसी भी संगठन में सेवा वितरण के मूल्यांकन और सुधार के लिए तकनीकों की पहचान के लिए एक आवश्यक अभ्यास है। यह आमतौर पर स्वीकृत प्रबंधन सिद्धांत है कि जो मापा जाता है वह हो जाता है। भारत सरकार ने हाल के वर्षों में प्रदर्शन मापन को प्रभावी ढंग से राज्यों के बीच प्रतिस्पर्धा की भावना पैदा करने के लिए व्यापार रैंकिंग में आसानी और स्वच्छ सर्वेक्षण के माध्यम से शहरों के बीच उपयोग किया है। इससे सेवाओं की अधिक प्रभावी सार्वजनिक वितरण और अधिक से अधिक नागरिक संतुष्टि हुई है। इसी सिद्धांत को पुलिस तक भी पहुंचाने की जरूरत है। भारत में विभिन्न पुलिस बलों के प्रदर्शन का मूल्यांकन किया जाना चाहिए ताकि उस काम की पहचान हो और कमियों को चिह्नित किया जाए और उसमें सुधार किया जाए।

पुलिस की नींव थाना है। यह सार्वजनिक आदेश सुनिश्चित करता है, अपराधों की जांच करता है और असंख्य अन्य कार्य करता है। थाना नागरिक और पुलिस के बीच संचार का प्राथमिक बिंदु भी है। एक थाना स्वच्छ और नागरिकों के लिए स्वागत योग्य होना चाहिए ताकि वे अपनी शिकायतों और शिकायतों को दर्ज करने के लिए बिना किसी अवरोध या भय के साथ संपर्क कर सकें। इसे वहां तैनात कर्मियों की परिचालन और कल्याण संबंधी जरूरतों को भी पूरा करना चाहिए।

इस संक्षिप्त रिपोर्ट में कच्छ, गुजरात में 2015 के सम्मेलन के दौरान डीएसजीपी को संबोधित करते हुए माननीय प्रधान मंत्री के निर्देशों को दर्शाया गया है। उन्होंने निर्देश दिया था कि थानों की ग्रेडिंग और फीडबैक के आधार पर उनके प्रदर्शन का आकलन करने के लिए मापदंडों को निर्धारित किया जाना चाहिए। तदनुसार एक योजना देश के दस सर्वश्रेष्ठ थानों की पहचान करने और पहचान करने के लिए माननीय

गृह मंत्री के अनुमोदन के साथ तैयार की गई थी और किसी विशेष राज्य या केंद्र शासित प्रदेश में सर्वश्रेष्ठ थाना भी। देश में सर्वश्रेष्ठ थाना चुनने का मानदंड मुख्य रूप से अपराध की रोकथाम, जांच और मामलों के निपटान, अपराध का पता लगाने, सामुदायिक पुलिसिंग और कानून-व्यवस्था के रखरखाव में उनका प्रदर्शन था। थानों के बुनियादी ढांचे और थाना के पुलिस कर्मियों के प्रदर्शन पर नागरिक की प्रतिक्रिया के लिए 20% का वेटेज भी दिया गया था।

गृह मंत्रालय के पुलिस आधुनिकीकरण प्रभाग ने सर्वेक्षण के लिए पूरे भारत के थानों को शॉर्टलिस्ट किया। साल दर साल इस सर्वेक्षण के संचालन का उद्देश्य प्रदर्शन माप के लिए एक प्रणाली स्थापित करना है और इसके अलावा सभी थानों द्वारा नियमित रूप से सीसीटीएनएस (अपराध और आपराधिक टैकिंग नेटवर्क और सिस्टम) पर डेटा का उपयोग और रखरखाव करने की आदत को विकसित करना है।

निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए सर्वेक्षण के निष्पादन की जिम्मेदारी ग्रांट थॉर्नटन को दी गई थी। बीपीआर और डी द्वारा विकसित टेम्पलेट के आधार पर अपराध, बुनियादी ढांचे और नागरिक प्रतिक्रिया को नियंत्रित करने में प्रदर्शन का आकलन शामिल करके सर्वेक्षण के लिए एक विस्तृत कार्यप्रणाली तैयार की गई थी। सर्वेक्षण के डेटा और प्रतिक्रियाओं को भू-टैग किए गए और समय की मुहर लगी तस्वीरों के साथ एक अनुकूलित तकनीक एप्लिकेशन पर लिया गया, जिससे सर्वेक्षण की सटीकता सुनिश्चित की गई, जो अंतिम मूल्यांकन के लिए अपराध की रोकथाम और नियंत्रण पर प्रदर्शन के डेटा के साथ विश्लेषण किया गया था

दो चरण प्रक्रिया

चरण I: चयनित थानों की सूची

परियोजना का उद्देश्य आंकड़ों का विश्लेषण, प्रत्यक्ष अवलोकन और सार्वजनिक प्रतिक्रिया के माध्यम से देश के 15, 579 थानों में से सर्वश्रेष्ठ 10 थानों का चयन करना था।

यह प्रक्रिया प्रत्येक राज्य में सबसे अच्छा प्रदर्शन करने वाले थानों की चयनित सूची के साथ शुरू हुई। सि.सि. टी.एन.अस (अपराध और आपराधिक ट्रैकिंग नेटवर्क सिस्टम) से पंजीकृत मामलों की संख्या; आरोपित मामलों की संख्या; और 60 दिनों के भीतर मामलों को पंजीकृत कराने की संख्या; के आंकड़े निम्नलिखित अपराध श्रेणियों के लिए एकत्र किया गया।

- संपत्ति अपराध
- महिलाओं के खिलाफ अपराध
- कमजोर वर्गों के खिलाफ अपराध

प्रत्येक राज्य से सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले थानों का चयन करने के लिए तब भारत औसत की गणना की गई (दाईं ओर की आकृति में दिखाया गया है)। प्रत्येक राज्य के पुलिस थानों की संख्या:

- 750 से अधिक थाने वाले प्रत्येक राज्य से तीन
- अन्य सभी राज्यों और दिल्ली से दो
- प्रत्येक केंद्र शासित प्रदेश से एक

यदि भारत औसत दो या दो से अधिक थानों के लिए समान था, तो ऐसे सभी थानों को अगले चरण के लिए चुना गया था।

STEP I- SHORTLISTING

Weighted Average for each State

Crime Against Women	Cases Charge sheeted/ Number of Cases	Cases Charge Sheeted in 60 days/ Number of cases
Property Offences	70%	30%

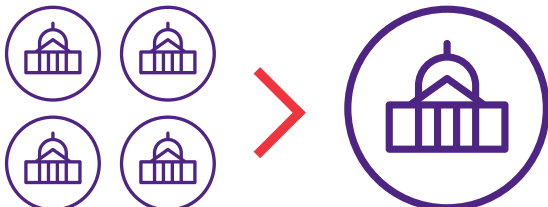
Crime Against Weaker Section	Cases Charge Sheeted/ Number of cases	Cases Charge Sheeted in 60 days/Number of cases
	60%	40%

State with > 750PS **3 each**

UT **1 each**

All States + Delhi **2 each**

79 PS



15,579
Police Stations

79
Police Stations

79 police stations were selected for next stage of the ranking process

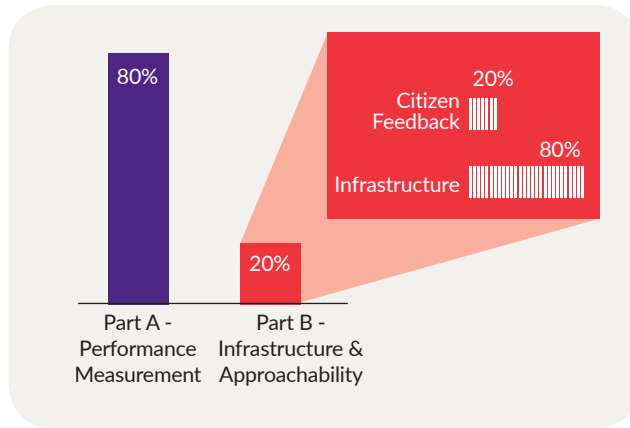
चरण II: सर्वेक्षण

सर्वेक्षण BPR & D द्वारा बनाई गई संरचना पर आधारित है, जिसके दो भाग हैं।

भाग A

मानकों का मूल्यांकन करने और पुलिस प्रणाली में सुधार की तकनीकों की पहचान करने के लिए 19 मापदंडों को चुना गया। प्रत्येक मापदंड के आँकड़े थाने से एकत्रित किये गए और NCRB के आँकड़ों से सत्यापित किए गए।

चरण II-सर्वेक्षण रचना



1. अपराध की रोकथाम के सक्रिय उपाय
2. निष्पादन
3. मामलों का निपटान
4. कानून और व्यवस्था
5. RPG अधिनियम, आबकारी, NDPS और शस्त्र अधिनियम जैसे लघु अधिनियम
6. केस अधिकारी योजना के तहत मामले
7. समुदाय से संपर्क
8. लम्बित मामले
9. महिलाओं के खिलाफ अपराध
10. पुराने मामलों का निपटारा
11. पुलिस अधिकारी का व्यवहार
12. कमजोर वर्ग के खिलाफ अपराध
13. सत्यापन
14. सड़क सुरक्षा

*Explanation of formula and Linear Transformation at Annexure B

इस भाग का 80% भारांक है।

भाग B

क. **पुलिस थाने की अवसंरचना और कार्मिकों का व्यवहार:** इस अध्ययन में राज्य के प्रत्यक्ष अवलोकन और चयनित थानों के बुनियादी ढाँचे और व्यवहार का रखरखाव एवं पुलिस कर्मियों का प्रशिक्षण शामिल है। (प्रश्न सूचीबद्ध Annexure C)

ख. **नागरिक प्रतिक्रिया:** नमूना आकार 5461 उत्तरदाताओं का था। प्रत्येक चुने गए स्थान, में लगभग 60 लोगों को शामिल किया गया था। इन स्थानों में शामिल थे (प्रश्न सूचीबद्ध Annexure D)

- 1 थाने से बाहर निकलते लोग-10 संख्या
- 2 पास के बाजार में लोग -25 संख्या
- 3 आसपास के रिहायशी इलाकों में रहने वाले लोग -25 संख्या

इस भाग का 20% भारांक है।

निर्णायक गणना

भाग A से गणना

स्कोर की गणना- अच्छे प्रदर्शन के लिए सकारात्मक अंक और बुरे प्रदर्शन के लिए नकारात्मक अंक दिए गए। भाग A (प्रदर्शन माप) के लिए स्कोर की गणना नीचे दी गई तालिका में दिखायी गयी है।

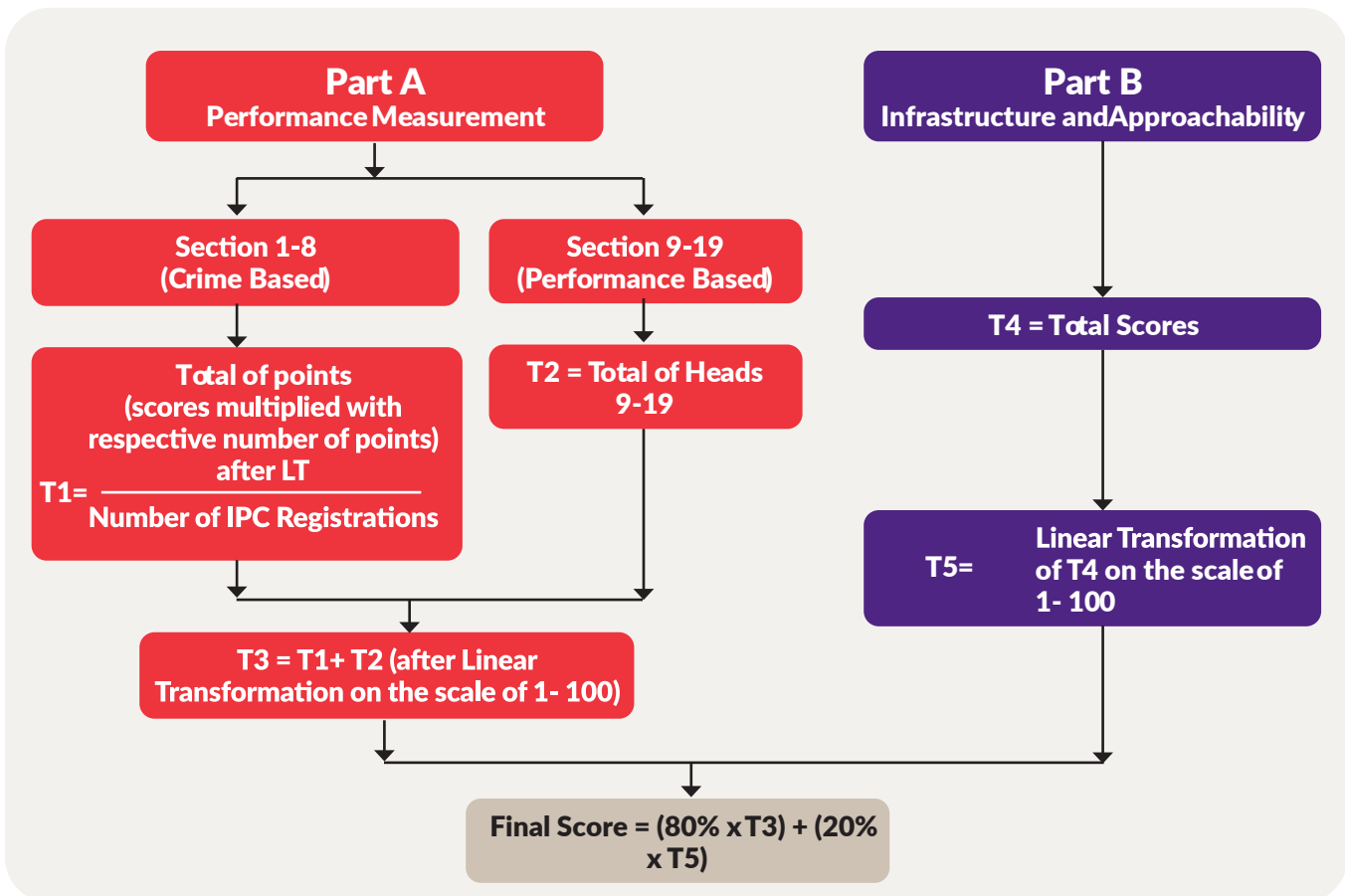
भाग B से गणना

सर्वेक्षण के प्रश्न पर अच्छे प्रदर्शन के लिए अंक और खराब प्रदर्शन के लिए कोई अंक नहीं दिए गए।

भाग B (पुलिस थाने की अवसंरचना और पुलिस कर्मियों का व्यावहार) के निर्णायक अंक पाने के लिए यह अंक रैखिक रूप (Linear Transformation)* से रूपांतरित कर जोड़े गए।

निर्णायक गणना

निर्णायक अंकों की गणना भारत औसत से की गई-80% भाग A गणना और 20% भाग B गणना ।



* Explanation of formula and Linear Transformation at Annexure B

मान्यताएँ

- वर्ग 1-8 को IPC पंजीकरण की संख्या से प्राप्त अंकों की संख्या से विभाजित करके सामान्यीकरण किया गया है।
- LT: रैखिक परिवर्तन

सर्वेक्षण का निष्पादन

Survey

Customer Satisfaction Survey

1. Please tick a box on each line to indicate how much you rate level of service

	Excellent	Good	Average	Poor	Very Poor
a. Location	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Comfort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Facilities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Staff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Value for money	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

What can we do to improve service?

[Terms of Use](#) [Privacy Policy](#) [Copyright](#) [Contact](#)

Page Loaded

सर्वेक्षण का निष्पादन

चनियत थानों का निर्णायक आंकलन करने के लिए एक सर्वेक्षण किया गया। गहन विचार मंथन के बाद प्रश्नावली तैयार की गई। इस विचार मंथन में सर्वेक्षण का उद्देश्य और अपेक्षित परिणमों के बारे में विचार विमर्श किया गया। प्रश्नावली के उत्तरो का विश्लेषण करने के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया गया।

प्रश्नावली का परीक्षण

जन सामान्य व्यवहार को समझने के लिए तीन चयनित थानों पर एक प्रारंभिक सर्वेक्षण किया गया।

थानों को शहरी, अर्ध शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों से चुना गया।

- पंजाब, चंडीगढ़, Sector 19
- उत्तर प्रदेश, एटा, रिजोर
- महाराष्ट्र, नांदेड़, उमरी



लेखा परीक्षकों का प्रशिक्षण

सर्वेक्षण की विशेषताओं को स्थापित करने के बाद, 57 विशेषज्ञ लेखा परीक्षकों की एक टीम लगाई गयी।

अध्ययन के उद्देश्य को साझा करने, प्रारंभिक सर्वेक्षण से अंतर्दृष्टि और उत्तरदाताओं की भावना को समझने के लिए कई प्रशिक्षण आयोजित किए गए। लेखा परीक्षकों को प्रशिक्षित किया गया जिससे कि उत्तरदाताओं को स्पष्ट रूप से और ईमानदारी से जानकारी साझा करने के लिए प्रेरित किया जा सके।

अनु सचिव, निदेशक और अवर, गृह मंत्रालय ने एक परिक्षण सत्र में अपने अनुभव साँझा किये और उत्तरदाताओं से निष्पक्ष और ईमानदारी से जानकारी हासिल करने के लिए प्रेरित किया।



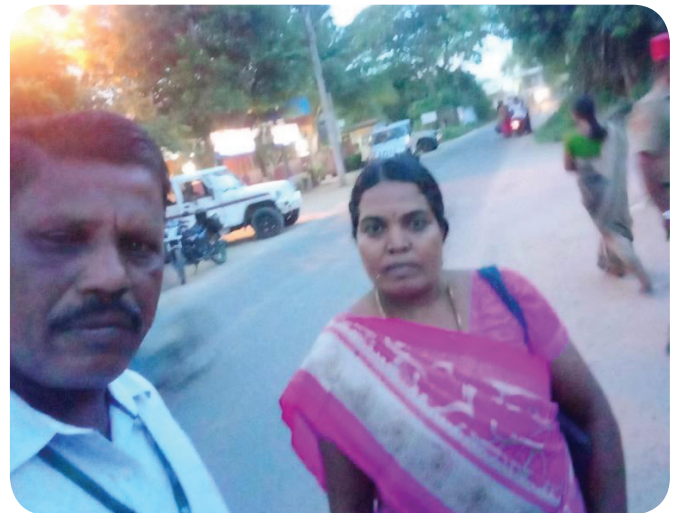
सर्वेक्षण

79 थानों का सर्वेक्षण 07 अक्टूबर 2019 से 25 अक्टूबर 2019 के मध्य किया गया।

कुल 5,461 लोगों का सर्वेक्षण इस प्रकार किया गया।

- पुलिस थाना छोड़ने वाले लोग - 10 संख्या
- पास के बाजार के लोग - 25 संख्या
- आसपास के आवासीय क्षेत्र के लोग - 25 संख्या

सर्वेक्षण की प्रमाणिकता बनाये रखने के लिए उत्तर एक एप्लिकेशन पर दर्ज किये गए। जिओ टैग और टाइम स्टैम्प के साथ तस्वीरें ली गईं।



अवलोकन



Editorial Use Only

1. मान्यताएँ

5461 लोगों में से 62% ने जवाब दिया और जवाब को पंजीकृत किया, शेष 38% ने नकारात्मक धारणा की वजह से कोई प्रतिक्रिया नहीं दी और पंजीकरण नहीं किया।

निर्णायक परिणाम के लिए अगर कुल अंक दो या अधिक थानों के लिए समान आया तब जिस थाने को बेहतर सार्वजनिक प्रतिक्रिया पर ज्यादा अंक मिले, उसे ऊपर स्थान दिया गया।

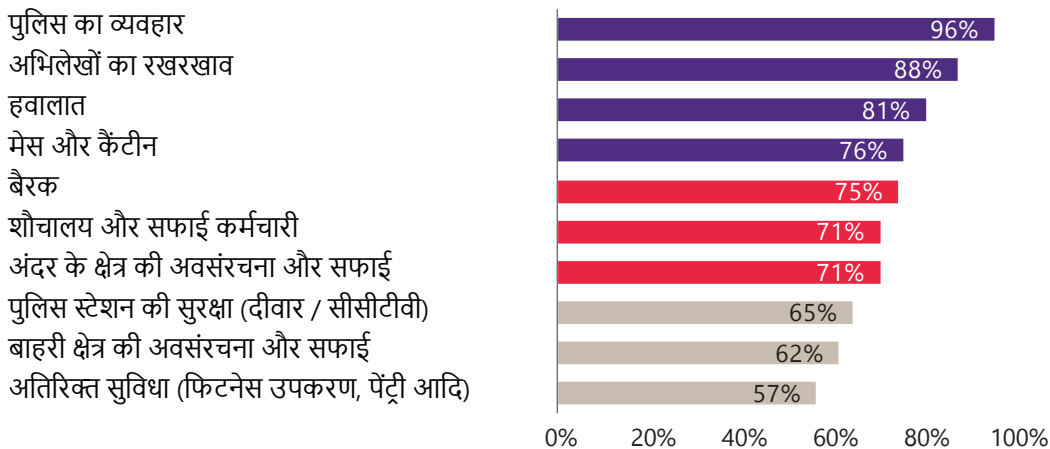
सुविधाएं (जैसे रैंप, कूलर आदि) जो उचित कारणों के कारण उपलब्ध नहीं है (पुलिस थानों जैसे भूतल पर, या ठंडे स्थान पर), उसपे, सटीक ध्यान दिया गया है।

वर्ग 1-8 के तहत किसी भी थाने के लिए, यदि थाने द्वारा उपलब्ध कराए गए आंकड़ों और NCRB द्वारा उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के बीच 80% से ज्यादा फर्क हैं, और सार्वजनिक प्रतिक्रिया में अंतिम 10 श्रेणी में आता है, तो अंको का सामान्यीकरण किया गया है।

2. प्रत्यक्ष अवलोकन

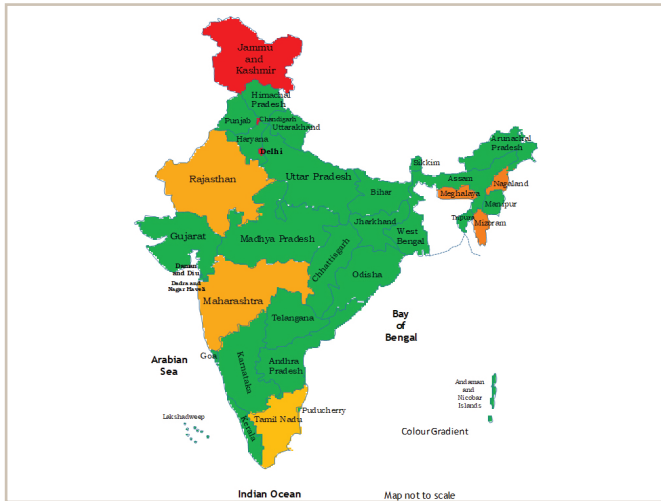
पुलिस अधिकारियों का दृष्टिकोण और व्यवहार, 96% सकारात्मक प्रतिक्रिया के साथ सबसे ऊपर है। हालांकि, स्वच्छता, सुरक्षा और अन्य सुविधाओं (फिटनेस उपकरण, पेंटी आदि) में महत्वपूर्ण सुधार की आवश्यकता है। यह ध्यान में रखने की जरूरत है कि ये हमारे कुछ सर्वश्रेष्ठ थाने हैं।

प्रत्यक्ष अवलोकन स्थिति



आधारभूत संरचना और दृष्टिकोण की राज्य-वार स्थिति*

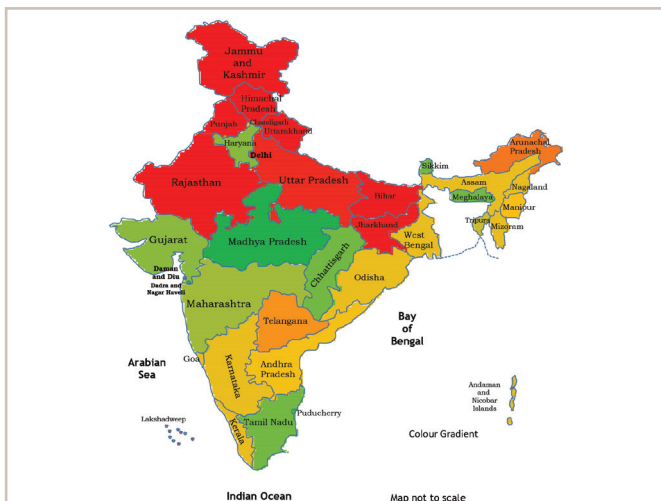
सुलभता



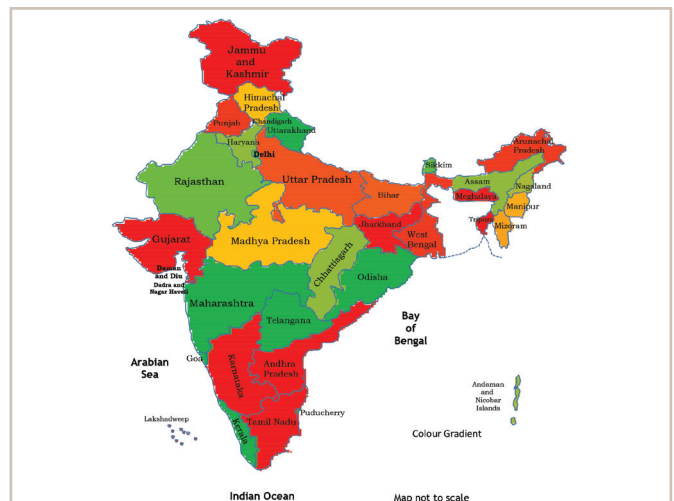
अभिलेख रख-रखाव



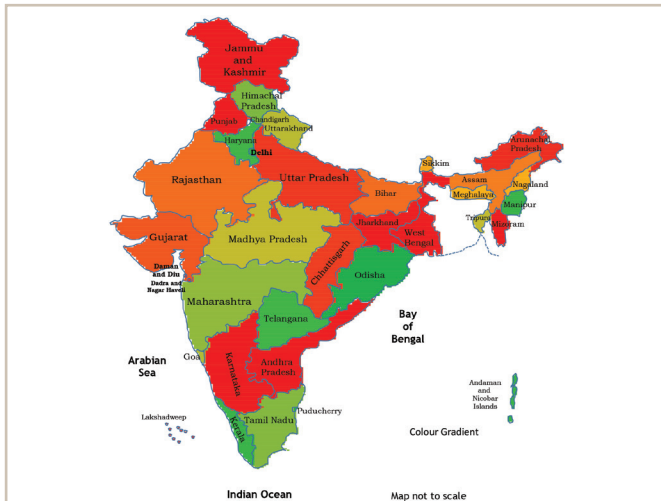
हवालात



मेस और कैंटीन क्षेत्र



बैरक



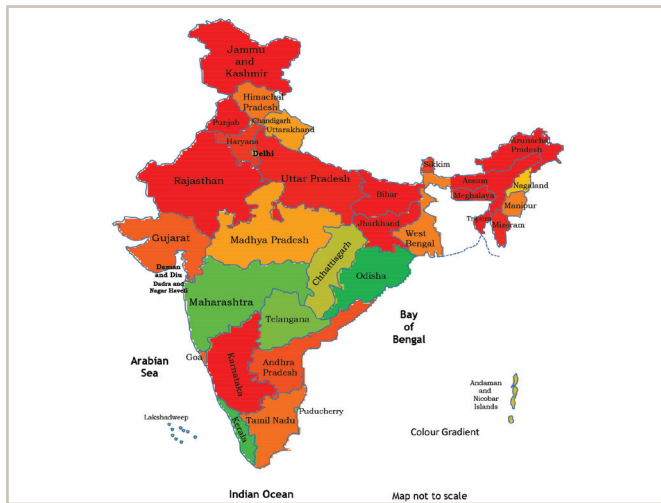
शौचालय और सफाई कर्मचारी



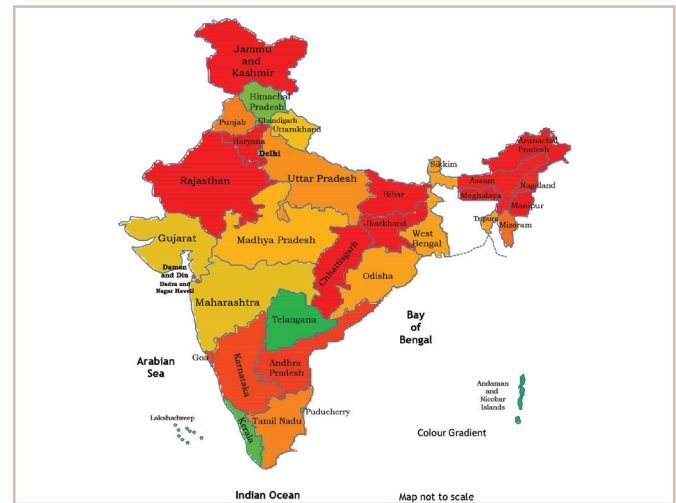
*Indicative in nature



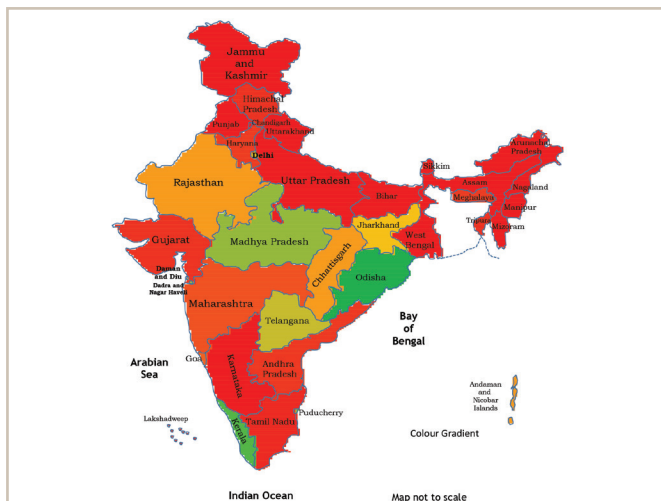
अवसंरचना और स्वच्छता (अंदर)



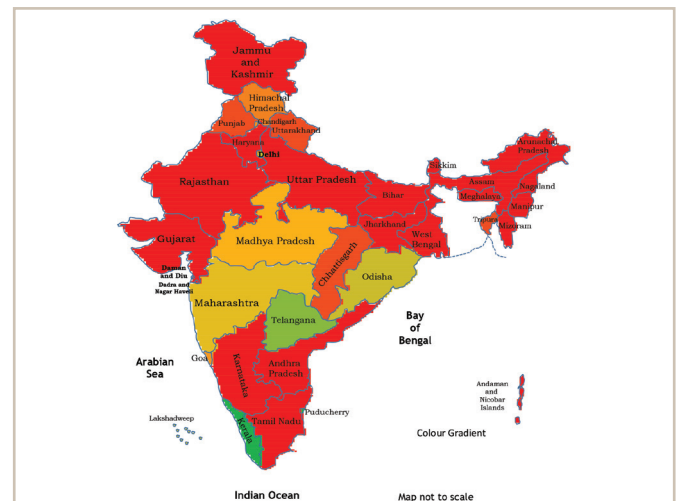
थाने की सुरक्षा



बुनियादी ढांचा और स्वच्छता (बाहरी)

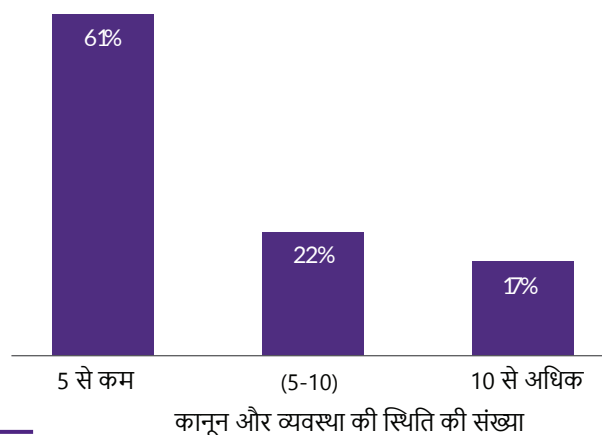


अतिरिक्त सुविधाएं



कानून और व्यवस्था की स्थिति की संख्या

पुलिस थानों के कार्यभार का आकलन करने के लिए हमने कानून और व्यवस्था की मासिक घटनाओं की संख्या पूछी। केवल 28% थानों ने जवाब दिया। कानून और व्यवस्था की घटनाओं की प्रतिक्रियाओं की संख्या नीचे दी गई है।

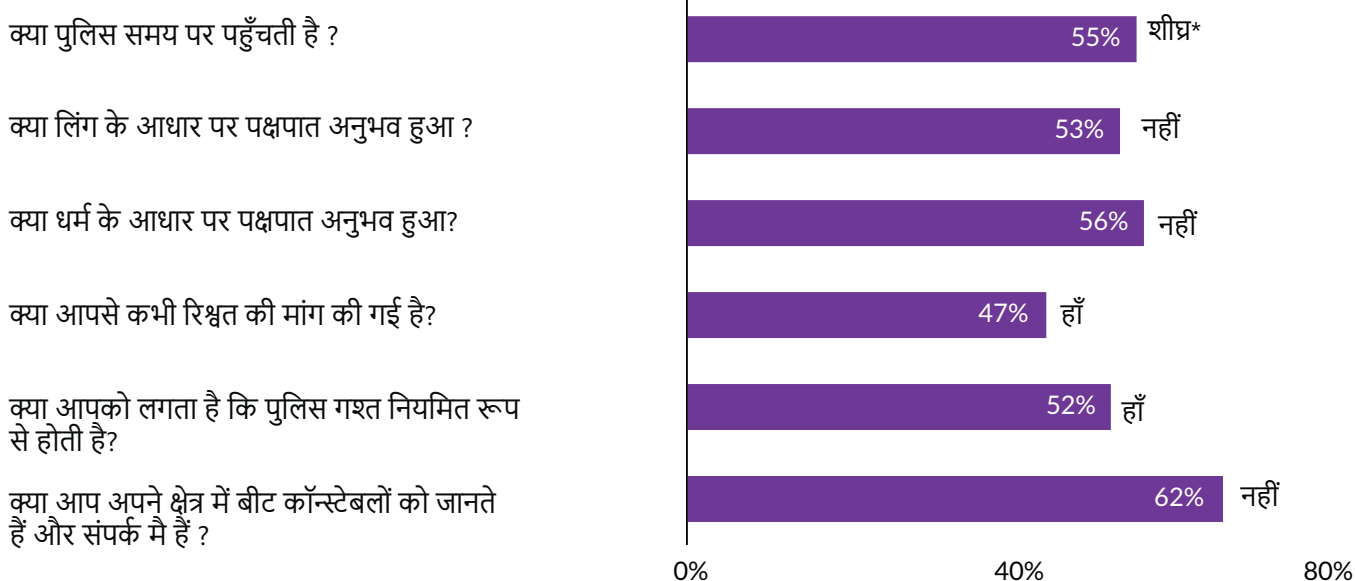


3. सार्वजनिक प्रतिक्रिया

आस-पास के रिहायशी इलाके के लोग

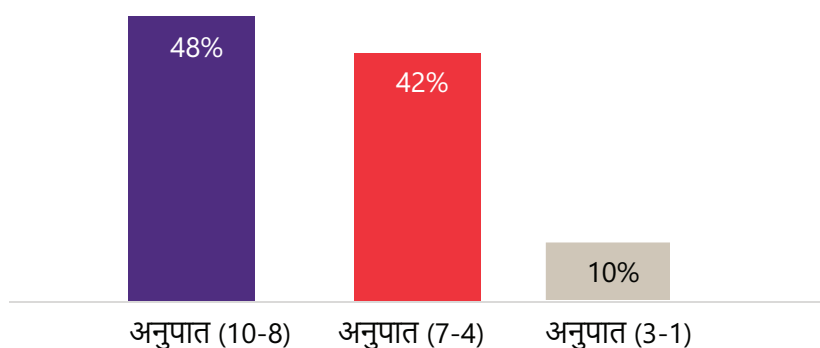
प्रत्येक स्थान पर, 25 उत्तरदाताओं को निम्नलिखित मानदंडों पर पास के आवासीय क्षेत्र से सर्वेक्षण किया गया था

आस-पास के रिहायशी इलाके के लोग



नोट: शीघ्र - पुलिस 30 मिनट के भीतर पहुँचती है

आप कितना सुरक्षित महसूस करते हैं?

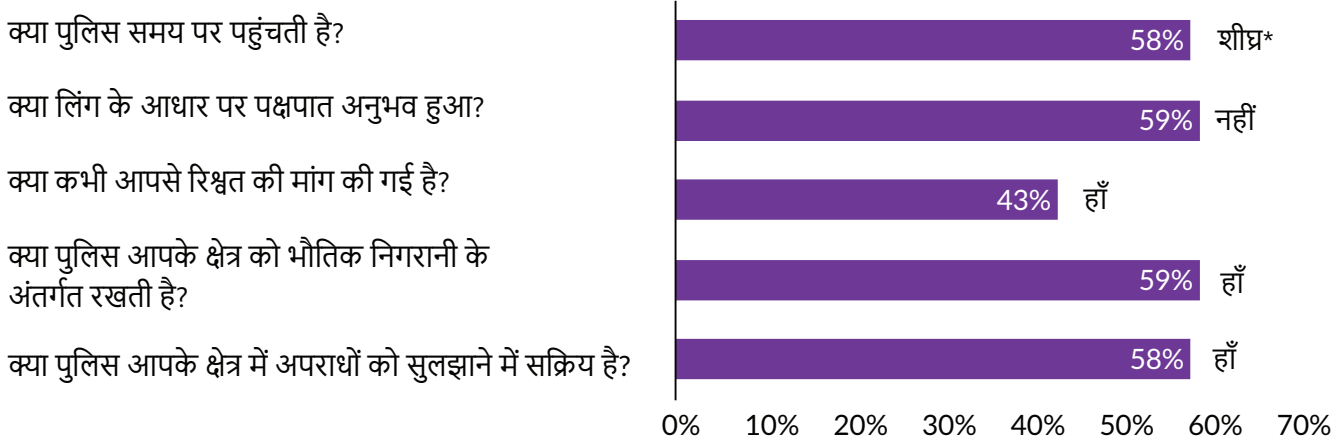


नोट: 1 - 10 के पैमाने पर जहाँ 1 सबसे कम अंकों का प्रतिनिधित्व करता है और 10 उच्चतम अंकों का प्रतिनिधित्व करता है।

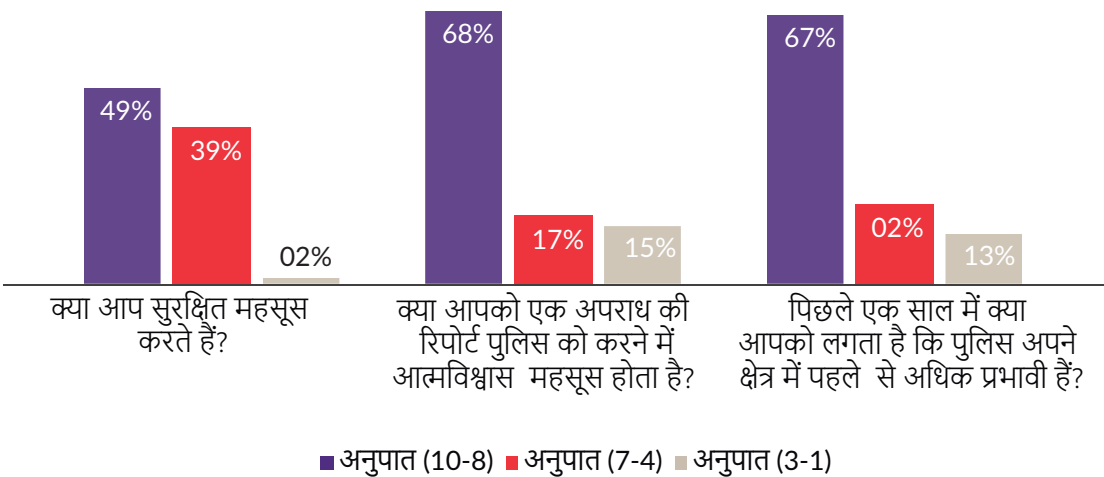
निकटवर्ती बाजार में लोग

हमने बाजार में लोगों की संतुष्टि के स्तर का आकलन करने के लिए प्रत्येक चयनित किए गए पुलिस थानों के तहत बाजार में लगभग 25 लोगों का सर्वेक्षण किया।

बाजार में लोग



नोट: शीघ्र - पुलिस 30 मिनट के भीतर पहुंचती है

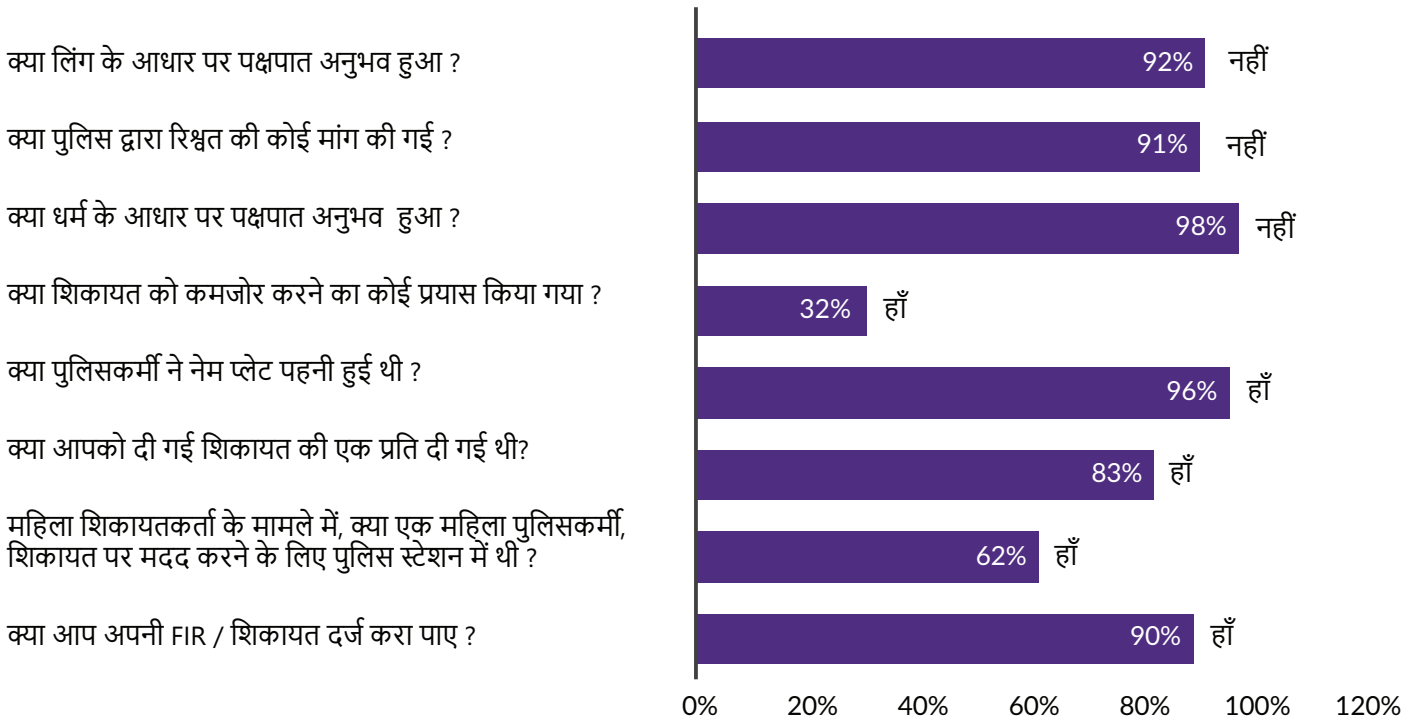


नोट: 1 - 10 के पैमाने पर जहां 1 सबसे कम अंकों का प्रतिनिधित्व करता है और 10 सबसे कम अंक का प्रतिनिधित्व करता है।

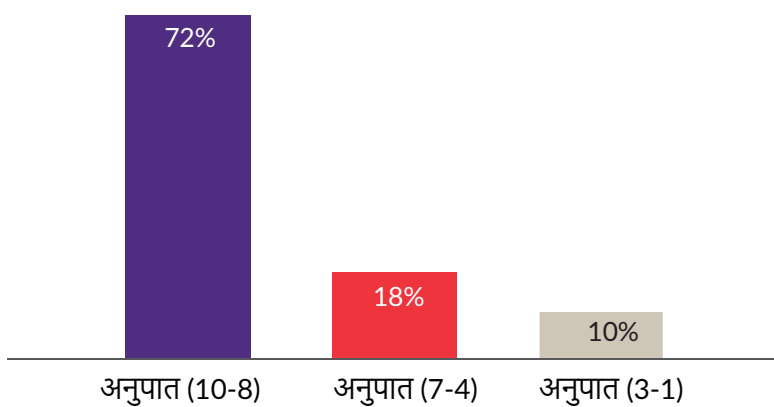
थाने से बाहर निकलते लोग

हमने प्रत्येक चयनित पुलिस थाने को छोड़कर जाने वाले 10 लोगों का सर्वेक्षण किया, ताकि उनके व्यवहार का आकलन किया जा सके आगंतुकों के साथ पुलिस अधिकारी।

थाने से बाहर निकलते लोग



प्रक्रिया कितनी आसान या कठिन थी?



नोट: 1 - 10 के पैमाने पर जहां 1 सबसे कम अंकों का प्रतिनिधित्व करता है और 10 उच्चतम का प्रतिनिधित्व करता है।

4. अन्य अवलोकन



सर्वोत्तम प्रथाएँ: देश के श्रेष्ठ 79 पुलिस थानों में देखी गई प्रथाएँ:

- बाजार में एक प्रधान की पहचान की जाती है। जो पुलिस के त्वरित प्रतिक्रिया के समय में पुलिस से साथ बातचीत करने के लिए एक SPOC (संपर्क के एकल बिंदु) के रूप में कार्य करता है।
- लोगों के साथ बीट कांस्टेबलों की नियमित बातचीत संतुष्टि स्तर को बढ़ाती है।
- पंजाब के सांझा केंद्र जैसी प्रणाली को अपनाना जिसमें गैर-पुलिस वरिष्ठ नागरिकों द्वारा मध्यस्थता शामिल है।
- स्थानीय पुलिस अधिकारियों के विवरण और ऑनलाइन शिकायत पर त्वरित कार्रवाई के साथ अद्यतन वेबसाइटें हो।



नागरिकों की प्रतिक्रिया: विभिन्न स्थानों पर लोगों ने कुछ प्रथाओं का सुझाव दिया जो देश में पुलिस की धारणा में सुधार कर सकते हैं:

- थानों से अलग अपराध पंजीकरण काउंटर / केंद्र होना चाहिए।
- शिकायतों और सुझावों के आसान पंजीकरण के लिए नागरिक शिकायत मोबाइल एप्लिकेशन होना चाहिए। यह मौजूदा अनुप्रयोगों के बारे में जागरूकता की कमी को दर्शाता है।
- पुलिस से संपर्क करने और मुद्दे को सुलझाने के लिए गैर पुलिस कर्मियों द्वारा संचालित कॉल सेंटर होना चाहिए।
- पुलिस की संस्कृति को सेवा प्रदाता के रूप में बदलने की आवश्यकता है।
- सामुदायिक पुलिसिंग पर अधिक ध्यान देना चाहिए।
- आपातकालीन प्रतिक्रिया के लिए प्रशिक्षण देना चाहिए।
- अभिजात वर्ग से आम आदमी की तरफ ध्यान स्थानांतरित करने की आवश्यकता है।



अवसंरचना रखरखाव और मरम्मत: अधिकांश थानों में पीने के पानी, शौचालय, छोटी सी पैंटी आदि जैसी बुनियादी सुविधाएं थीं, परन्तु क्षेत्र की स्वच्छता, शौचालय, गंदगी और बैरक की सफाई व्यवस्था के सुधार की जरूरत है।



जनता से प्रतिक्रिया: आम तौर पर लोग पुलिस के साथ अपनी बातचीत पर अपनी प्रतिक्रिया साझा करने के लिए अनिच्छुक थे। यह समझा गया कि यह शायद प्रतिशोध और नकारात्मक अनुभव के कारण था।



डायल 100 सेवाएं: कई स्थानों पर, लोग DIAL 100/112 टेलीफोन नंबर से सम्पर्क नहीं कर पाते, और पुलिस घटना स्थल तक नहीं पहुंच पाती। महिला हेल्पलाइन नंबरों पर जानकारी न होने के कारण महिला उत्तरदाताओं को कठिनाई का सामना करना पड़ता है।



महिला उत्तरदाता: चूंकि चयनित थाने छोटे शहरों में स्थित थे, इसलिए महिला शिकायतकर्ता और उत्तरदाता सीमित थे। इसके अलावा, महिला शिकायतकर्ता या उत्तरदाता आमतौर पर पुरुष अभिभावक के साथ थे, इसलिए उनकी राय प्रभावित हो सकती है।



पुलिस की धारणा: बाजार या रिहायशी इलाकों की तुलना में पुलिस का प्रदर्शन निगरानी (थाना) में बेहतर पाया गया है, जैसा कि जाति, लिंग और धर्म के आधार पर व्यवहार, भ्रष्टाचार और भेदभाव के सवाल के उत्तर में पाया गया।



कानून और व्यवस्था की स्थिति: केवल 28% थानों ने एक महीने में कानून और व्यवस्था की स्थिति पर सवाल का जवाब दिया। इनमें से, 83% ने कहा कि महीने के दौरान उनके अधिकार क्षेत्र में 10 से कम कानून और व्यवस्था की स्थिति हुई। यह एक थाने में काम के बोझ का संकेत देते हैं।



संचार अंतराल: सर्वेक्षण के बारे में गृह मंत्रालय द्वारा पुलिस थानों के साथ कई संचार साझा किए गए थे, फिर भी पुलिस थानों में संबंधित अधिकारियों को यह सूचित नहीं किया गया था। इसलिए यह माना जा सकता है कि कार्यालयों के बीच संचार प्रभावी नहीं है और सुधार की जरूरत है।

श्रेष्ठ थाने





प्रथम
एबरडीन (अंडमान और निकोबार द्वीप समूह)



OFFICE OF THE STATION HOUSE OFFICER
 POLICE STATION, ABERDEEN

“सेवा ही हमारा कर्तव्य है”
 “HELP US TO HELP YOU”

STRENGTH	INSP	SI	ASI	HC	PC	Lpc	HGM/AMV	FC	FS
SANCTION	01	09	05	25	69	-	-	01	01
PRESENT	02	10	03	21	48	41	15	9	01
SHORTAGE	-	-	-02	04	-	21	-	-	-

COMPARATIVE CRIME STATEMENT

YEAR	2017	2018	2019 till date
IPC CASES	172	197	119
EXCISE CASES	510	514	468
NDPS ACT	05	10	33
OTHER L&S LAW	09	11	78
POCSO ACT 2012	01	01	11
	696	732	699

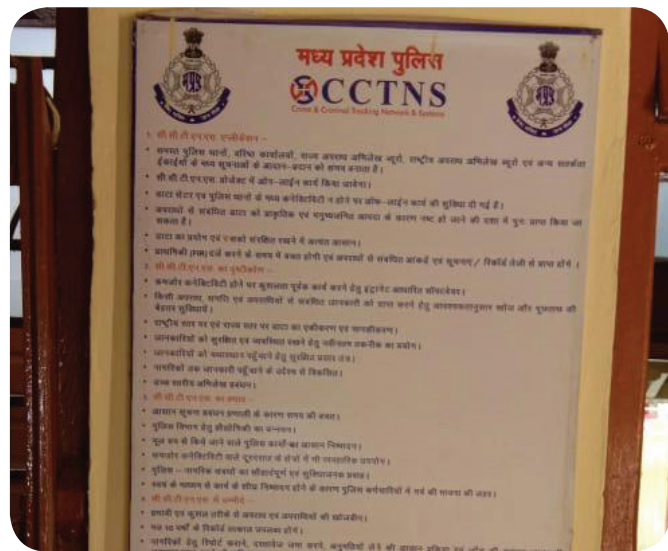


द्वितीय
बालासिनोर (गुजरात)





तृतीय
 AJK बुरहानपुर (मध्य प्रदेश)



शीर्ष 10 पुलिस थाने

राज्य	ज़िला	पुलिस थाना	श्रेणी
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान	एबरडीन	1
गुजरात	महिसागर	बालासिनोर	2
मध्य प्रदेश	बुरहानपुर	AJK बुरहानपुर	3
तमिलनाडु	थेनि	AWPS – थेनी	4
अरुणाचल प्रदेश	दिबांग वैली	अनीनी	5
दिल्ली	दक्षिण पश्चिम जिला	बाबा हरिदास नगर, द्वारका	6
राजस्थान	झालावाड़	बकानी	7
तेलंगाना	करीमनगर	चोप्पांडी (एम)	8
गोवा	उत्तर गोवा	बिचोलिम	9
मध्य प्रदेश	शेओपुर	बरगावा	10

राज्य के श्रेष्ठ थाने

राज्य	ज़िला	पुलिस थाना
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान	एबरडीन
आंध्र प्रदेश	गोदावरी पश्चिम	जीलूगुमली
अरुणाचल प्रदेश	दिबांग वैली	अनीनी
असम	गोलपाड़ा	धूपधरा
बिहार	नालंदा	राजगीर
चंडीगढ़	चंडीगढ़	पी एस सेक्टर 19
छत्तीसगढ़	कबीरधाम (कवर्धा)	बोदला
दादरा और नगर हवेली	दादरा और नगर हवेली	खानवेल
दमन और दीव	दीव जिला	दीव
दिल्ली	दक्षिण पश्चिम जिला	बाबा हरिदास नगर, द्वारका
गोवा	उत्तर गोआ	बिचोलिम
गुजरात	महिसागर	बालासिनोर
हरयाणा	पानीपत	पानीपत सदर
हिमाचल प्रदेश	हमीरपुर	नादौन
जम्मू और कश्मीर	राजौरी	सुंदरबनी
झारखंड	लोहरदगा	महिला
कर्नाटक	रायचूर	गाबूर

राज्य	ज़िला	पुलिस थाना
केरल	त्रिशूर शहर	ओल्लुर
लक्षद्वीप	लक्षद्वीप	कदमत द्वीप
मध्य प्रदेश	बुरहानपुर	एजेके बुरहानपुर
महाराष्ट्र	जलगांव	मारवाड़
मणिपुर	इंफालपश्चिम	शहर पुलिस थाना
मेघालय	खासी हिल्स पूर्व	लाबान
मिजोरम	चामफई	खावज़वल
नगालैंड	किफायर	किफायर
ओडिशा	संबलपुर	कुचइंदा
पुदुचेरी	पुदुचेरी	नीतापक्कम
पंजाब	संगरूर	सुनाम शहर
राजस्थान	झालावाड़	बकानी
सिक्किम	पूर्वी जिला	सदर पी एस
तमिलनाडु	थेनी	ए डब्ल्यू पी एस – थेनी
तेलंगाना	करीमनगर	चोप्पांडी (एम)
त्रिपुरा	बेलोनिआ	बेलोनि आमहिलाथाना
उत्तर प्रदेश	एटा	रिजोर
उत्तराखंड	अल्मोड़ा	चौखुटिआ
पश्चिम बंगाल	बरूईपुर	गोसाबा

अनुलग्नक (A)

चुने गए पुलिस थानों की सूची

राज्य/केंद्र शाशित प्रदेश	जिला	पुलिस थाना
अंडमान और निकोबार दीव समूह	अंडमान	एबरडीन
आंध्र प्रदेश	प्रकाशम	ऑंगोले टाउन-1
आंध्र प्रदेश	गोदावरी वेस्ट	जीलुगुमिल्ली
आंध्र प्रदेश	चुद्धपाह	प्रोद्धतुर टाउन-1
अरुणाचल प्रदेश	दिबांग वैली	अनिनी
अरुणाचल प्रदेश	लॉगिंग	कनुबरी
असम	गोलापाड़ा	धुधरा
असम	शिवसागर	गौरीसागर
बिहार	पटना	मोकामा
बिहार	पटना	धनरुआ
बिहार	नालंदा	राजगीर
चंडीगढ़	चंडीगढ़	पि अस क्षेत्र 19
छत्तीसगढ़	बेमेतरा	खम्हरिया
छत्तीसगढ़	कबीरधाम (कवर्धा)	बोडला
दादरा और नगर हवेली	दादरा और नगर हवेली	खान्वेल
दमन और दिउ	दिउ जिला	दिउ
दिल्ली	पश्चिम	मोती नगर
दिल्ली	दक्षिण पश्चिम जिला	बाबा हरिदास नगर, द्वारका
गोवा	दक्षिण गोवा	मैना कर्तोरिम
गोवा	उत्तरी गोवा	बिचोलिम
गुजरात	महिसागर	बालासिनोर
गुजरात	वड़ोदरा	हरणी
गुजरात	अहमदाबाद ग्रामीण	हवेली गैक्काद
गुजरात	सूरत	पुना
गुजरात	वड़ोदरा	किशंवादी
हरियाणा	करनाल	महिला पुलिस थाना अस्सन्द करनाल
हरियाणा	पानीपत	पानीपत सदर
हिमाचल प्रदेश	हमीरपुर	नादौन
हिमाचल प्रदेश	मंडी	महिला पुलिस थाना मंडी
जम्मू और कश्मीर	पदस्वपोरे	दांगी वाचा
जम्मू और कश्मीर	राजौरी	सुन्देरबानी
झारखण्ड	लोहरदगा	सिन्हा
झारखण्ड	लोहरदगा	महिला
कर्नाटक	गदग	मुन्दरागी
कर्नाटक	रायचूर	गब्बुर
कर्नाटक	विजयपुर	मनागोली
केरल	त्रिसूर शहर	ओल्लुर
केरल	व्यन्द	सुल्यान्बठेरी

राज्य/केंद्र शाशित प्रदेश	जिला	पुलिस थाना
लक्षद्वीप	लक्षद्वीप	कदमत द्वीप
मध्य प्रदेश	कटनी	केमोर
मध्य प्रदेश	बरहानपुर	अजाक बरहानपुर
मध्य प्रदेश	शेओपुर	बरगावा
महाराष्ट्र	जलगाँव	मारवाड़
महाराष्ट्र	नांदेड	उमरी
महाराष्ट्र	जलगाँव	ज़िल्लापेथ
मणिपुर	इम्फाल पश्चिम	सिटी पुलिस थाना
मणिपुर	थौबल	लिलोंग
मेघालय	खासी हिल्स ईस्ट	शेल्ला
मेघालय	खासी हिल्सईस्ट	लबन
मिजोरम	चम्फाई	खाव्ज़व्व
मिजोरम	कोलासिब	कोलासिब
नागालैंड	कोहिमा	कोहिमा साउथ
नागालैंड	किफिरे	किफिरे
ओड़िसा	संबलपुर	कुचिंदा
ओड़िसा	अंगुल	पल्लाहरा
पुदुचेरी	पुदुचेरी	नेत्तापक्कम
पंजाब	संगरूर	सिटी सुनाम
पंजाब	गुरदासपुर	घुमं कलां
राजस्थान	झालावार	रातलाई
राजस्थान	झालावार	बकानी
राजस्थान	बीकानेर	पंचू
सिक्किम	पूर्वी जिला	सदर पिअस
सिक्किम	पश्चिमी जिला	सोम्बरिया पि अस
तमिलनाडु	तिरुनेलवेली	मनुर
तमिलनाडु	पुदुकोट्टुई	इल्लुपुर
तमिलनाडु	नागापट्टिनम	AWPS मयिलाडुथुरई
तमिलनाडु	थेनी	AWPS थेनी
तेलंगाना	करीमनगर	चोप्पदंदी (M)
तेलंगाना	रंगारेड्डी	कंदुर
तेलंगाना	महबूबनगर	कोइकोंदा
त्रिपुरा	दक्षिण	बोलोनिया वेमेंट पि अस
त्रिपुरा	दक्षिण	संतिर बाज़ार
उत्तर प्रदेश	बुलंदशहर	जहाँगीर पूरी
उत्तर प्रदेश	एटा	रिजोर
उत्तर प्रदेश	हमीरपुर	जरिया
उत्तराखंड	अल्मोरा	चौखुटिया
उत्तराखंड	टेहरी गढ़वाल	रायपुर
पश्चिम बंगाल	बंकुरा	रायपुर
पश्चिम बंगाल	बारुईपुर	गोसाबा

Annexure B

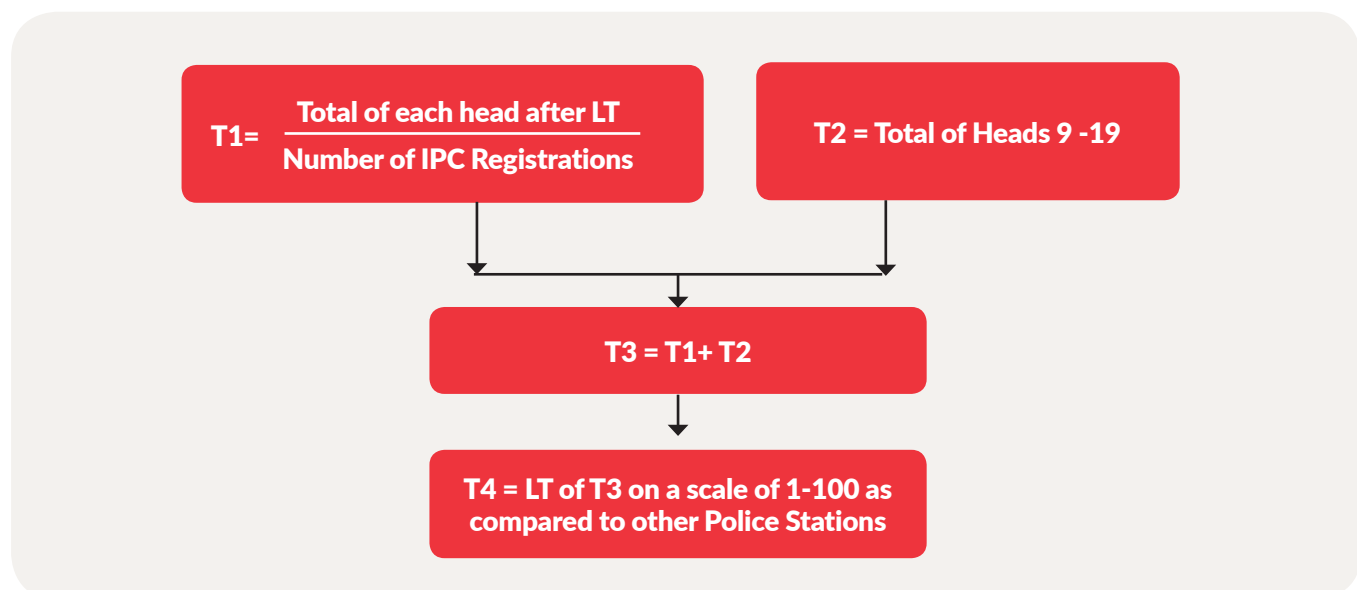
Part A: Performance Matrix Calculation

The total marks for part A was divided into two parts as mentioned below:

Score of Headers 1-8: (T¹): For every police station, the total marks were calculated by addition of values against each head obtained by multiplying the no. of cases under each sub-head with the points (as per the format of BPR&D). Each head was transformed linearly on the range as mentioned below

Criteria	Range
Minor Acts	0-20
Preventive Actions	0-20
Execution	0-10
Disposal of Old cases	(-10) – 20
Cases under Case Officer Scheme	(-10) – 20
Law and Order	(-20) – 0
Trap by ACB	(-50) – 0
Suspension	(-10) – 0

Score of Headers 9 -19 (T²): For each police station total marks was calculated by giving points under headers 9 -19 (as per the format of BPR&D) depending on the cases under each sub-head



¹ Linear Transformation (L.T.) is a process of mapping of the range between maximum and minimum that preserves the operations of addition and multiplication.

Considering using a linear transformation to convert some values having a minimum value 'A' and a maximum value 'B' to a scale of 1-100, then any value supposing 'X' will be transformed to 'x' in the following manner:

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

Annexure C

Part B: Infrastructure and Approachability

Activity	Sub-Topic	Question
Infrastructure and Cleanliness of the Compound Area	Compound Area Cleanliness	Odor- Is there a foul smell present around?
		Liquid waste- Can stagnated water be spotted in the compound area?
		Open Drains- Are there any open drains in the compound area?
		Are dustbins placed in the compound area?
		Are the dustbins separate for wet waste and dry waste?
Infrastructure of the Police station (Inside)	Police Station (Inside) Facilities	Are the dustbins overflowing?
		Is there a board present for displaying no. of arrests in the last 24 hours?
		Does the police station have additional features like child room, Graffiti on walls, special initiatives like public library, Public Gymnasium etc.
		Presence of Waiting Room- Is there a designated waiting room available for common public?
		Women help desk- Does the Police station have separate Women Help Desk?
		Are there chairs/desks available for the police staff?
		Is the furniture in good condition?
		Is there proper cooling/ heating arrangement in the police station?
		Are there separate rooms available for Investigating Officers?
		Is enough cooling/heating facility available in the room?
		Does the room have storage cabinet for files and case files?
		Does the police station have separate suspect/witness examination room?
		Does the police station have separate wireless and communication room?
		Is Malkhana / Armoury available and locked?
		Does the police station have separate conference room?
		Cleanliness- Is there litter around in the police station like waste paper, Cigarette bud, Wrappers, Dust etc?
		Cleanliness-Could you notice stains of paan spitting , gutka or bird dropping on the floor, pillars or walls?
		Odor-Could you notice foul smell?
		Walls- Were the walls of the building clean and painted well?
		Dustbins- Is there any dustbins placed in the area?
Swachh Bharat Abhiyan Activities- Are there Swachh bharat Boarding with warning of anti-littering and open urination / open defecation?		
How is the overall ambiance of police station?		
Additional Facilities	Facilities	Power Backup- Does the police station have power back up system?
		Disabled Friendly Facilities- Is there any ramp available for persons with disabilities
		Does the police station have any separate facility for recreational activities / playground /gym?
		Tea /coffee facilities- Are there tea / coffee facilities / pantry services available?
		Drinking Water facilities- Is drinking water available for staff and visitors?
Toilets and Cleaning Staff	Toilet Amenities & Cleanliness	Drinking Water facilities- Is the drinking water cooling facility/RO/Dispenser maintained and functional?
		Does the police station have separate toilets for male and female?
		Is running water available in the toilet?
		Is the toilet well-lit?
		Is the toilet ventilated?
		Is the toilet seat area clean without stains, litter or other waste?
		Are there cockroaches or rats in sight in the toilet?
Is there foul smell in the toilets?		

Activity	Sub-Topic	Question
		Is the flush in the washroom functional?
		Are the walls and ceiling clean i.e. no cob web, stains, etc?
		Is there wash basin area present?
		Is soap/hand wash available?
	Housekeeping & Personnel Hygiene	Is there a housekeeping staff appointed for the toilet?
		Attendance of the housekeeping staff maintained?
		Is there daily cleaning check list available?
		Is the housekeeping staff wearing uniform?
		Does housekeeping staff using protective gear or gloves and mask, shoes?
		Does the staff have appropriate cleaning equipment's ie (broom, dust baskets, mop, mop, bucket)?
		Is janitor space available?
Safety of the Police station	CCTV	Does the police station have CCTV cameras?
		Are the total number of cameras present in the police station enough to cover the entire area?
		Are the cameras in working condition?
		Does the compound area of the police station have CCTV cameras?
		Does the reception area of the police station have CCTV cameras?
	Fire Safety	Does the police station have fire extinguishers?
		Are the extinguishers tested timely and working?
		Does the police station have fire alarm?
		Does the police station have fire safety infrastructure (sand buckets, hose pipes, etc)?
		Is there any assembly area available in the police station and being displayed well?
		Are all the wires and switch boards properly covered, secured (concealed conduit or on batten)?
Maintenance of Records - Physical and Online		Are the registers labelled?
		Are the registers hard Cover?
		Are records stored in a sealed cabinet?
		Are the old records maintained online?
		How are the complaints taken?
		Is the internet facility available?
Mess / canteen area		Is the canteen/ mess area available?
		Are the walls and ceiling clean, maintained and free of dampness?
		Does the room have a proper ventilation?
		Does the room have proper lighting?
		Is the mess provided with proper cooling facility?
		Is the floor of the mess clean and maintained?
Barracks	Barracks Cleanliness & Facilities	Are barracks available with the police station
		Are the walls and ceiling clean, maintained and free of dampness?
		Are the rooms properly ventilated?
		Are the rooms available with proper lighting?
		Is cooling facility like cooler/AC available in the rooms?
		Is the floor clean and maintained?
		Is the mosquito repellent available and functional in the rooms?
		Are the beds in the barracks clean and well made?
		Is the overall look of barracks good?

Activity	Sub-Topic	Question
	Barrackss Toilet Cleanliness	Are there toilets available for barracks?
		Is the toilet seat area clean i.e. no stains, litter or other waste?
		Are the urinals clean i.e. not stains , litter or other waste?
		Is there foul smell in the toilets?
		Are the walls, ceiling clean, maintained and free of dampness?
		Is running water available in toilet?
		Is the toilet well lit?
		Is the toilet ventilated?
		Is there a flush in the washroom and is it functional?
		Is there any wash basin area present?
		Is there soap/hand wash?

SHO Questionnaire

Expenses- After how many months of placing order, do you receive the stationary items from SP office?
Expenses-Do you get the list of the items as ordered in total?
Expenses- Is there any provision to make request for extra stationary by the police station?
Financial Autonomy- Does the police station have imprest account system?
Fuel- In how many days of placing order do you receive fuel confirmation/coupons/budget from the SP office?
Do you get fuel requirement received in total as ordered?
For how many days station vehicles remain idle in want to fuel?
Is there any case registered against any police officer during the previous year?
Number of police personnel charged under PC act during last year
Has anyone died during custody in last year?
Number of custodial deaths
Is there any case of escape from police custody during last year?
Number of runaway prisoners form police custody
Vehicles- Number of 4 wheeler sanctioned
Vehicle Number of 4 wheeler functional
Vehicle Number of two wheeler Sanctioned
Vehicles - Number of two wheeler functional
Vehicles- How many vehicles are GPS tagged?
Vehicles- Are the GPS tags functioning?
Vehicles- How many vehicles are RFID tagged?
Vehicles- Are the RFID tags functioning?
IEC/ Community Outreach/ PR activities- Number of events done for the citizens awareness
HR- How many personnel are trained in basic CCTNS and basic daily report online?
HR- How many personnel are trained in basic computer operations?
HR-How many personnel are trained in juvenile justice (Care & protection of children) training?
HR- How many personnel are trained in laws related to crime against women training?
Number of male staff sanctioned for the police station
Number of male staff posted in the police station
HR-Number of female staff sanctioned for the police station
HR- Number of female staff posted for the police station
Mess and Barracks- Who cooks the food in the mess?
Mess and barracks- Who provides the facilities for trunks , bed, beddings etc?
Who pays for tea coffee facility and ingredient
How many times in a year does the drinking water facility gets inspected by any agency?
In there a record maintained for history sheeters?
Number of law & order situations in the last one month

Annexure D

Part B: Citizen's Feedback

Feedback	Question
People leaving Police Station	Could you file your FIR/complaint?
	How easy or difficult was the process?
	Have you received confirmation on mobile/phone/through any other on the FIR/complaint?
	Was there any attempt at watering down/diluting/compromising the FIR/complaint?
	Was a copy of the complaint given to you?
	Was the policeman wearing name plate on himself?
	Was there any demand for a bribe by the police?
	In case of a woman complainant Was there a policewoman in the police station to help with the complaint?
	Was there any gender bias shown towards you as a woman/girl?
	Was there any caste, religion, region (local/outsider) or status bias evident during the interaction?
People in Residential Areas	Do you find police patrols taking place regularly in your area?
	What is the response time of police arrival in case of any fight, complaint or crime in your area?
	Are you aware of the beat constables in your area and do they interact with you?
	Has a bribe ever been demanded from you in your area? (Amount & regularity/periodicity)
	How safe do you feel in your area?
	Was there any caste, religion, region (local/non-local) or status bias evident during the interaction?
People in Market (Shopkeeper)	Was there any gender bias shown towards you as a woman/girl?
	Does the police keep your area under physical surveillance?
	Are the police active in resolving crimes in your area?
	What is the reaction time for the police to arrive in your area after the reporting of a crime?
	Has a bribe ever been demanded from you in your area? (Amount & regularity/periodicity)
	Do you feel safe in your area?
	In the last year do you feel that the police have become more effective in your area?
	Was there any caste, religion, region (local/non-local) or status bias evident during the interaction?
How forthcoming and confident do you feel to report a crime or complaint to the police?	

Notes



सत्यमेव जयते

भारत सरकार
गृह मंत्रालय