

कार्यपालन सारांश

कार्यपालन सारांश

संकटकालीन कॉल के लिए पुलिस से केंद्रीकृत आपातकालीन 24x7 प्रतिक्रिया प्रणाली को उन्नत एवं उपलब्ध कराने के लिए, मध्यप्रदेश शासन ने ₹ 632.94 करोड़ की लागत से सभी जिलों में 1 नवम्बर 2015 से डायल 100 परियोजना आरम्भ की।

विभाग द्वारा अपनाया गया मॉडल यह था कि कॉल सेंटर, फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल्स का बेड़ा और तकनीकी सहायता सिस्टम इंटीग्रेटर से आउटसोर्स की जाएगी। सिस्टम इंटीग्रेटर के कॉल-टेकर, डिस्पेचर्स को, जो कि पुलिस कर्मी हैं, कॉल डिटेल्स अग्रेषित करते हैं, जो घटना को फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल, जिसमें दो पुलिस कर्मी (और सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा उपलब्ध कराये गए एक वाहन चालक) होते हैं, को सौंपते हैं। परियोजना प्रबंधन सलाहकार को पुलिस विभाग के लिए डेटा को माईन करना था तथा डायल 100 की गतिविधियों की निगरानी करना था एवं विभाग को पर्यवेक्षण, निगरानी और रणनीतिक निर्णय लेने पर सलाह देना था।

हमने यह आश्वासन प्राप्त करने के लिए परियोजना की लेखापरीक्षा की कि विभाग ने, आवश्यकताओं का ठीक से आंकलन किया है, निष्पक्ष, पारदर्शी और नैतिक तरीके से ठेके दिए और इसके कार्यान्वयन में अनुबंधित एजेंसियों द्वारा सेवाओं का प्रदान सुनिश्चित किया। नवम्बर 2015 से मार्च 2020 की अवधि हेतु चयनित आठ जिलों में परियोजना के क्रियान्वयन की लेखापरीक्षा की गई।

एक बार कार्यान्वयन होने के बाद, फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल को संकटकालीन कॉल प्राप्ति से शहरी क्षेत्रों में पांच मिनट के भीतर और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 मिनट के भीतर घटनास्थल पर पहुँचना अपेक्षित था। हमारी लेखापरीक्षा ने दर्शाया कि लेखापरीक्षा अवधि के दौरान इस उद्देश्य की प्राप्ति नहीं हुई। डायल 100 में औसत प्रतिक्रिया समय शहरी क्षेत्रों में 24 मिनट और ग्रामीण क्षेत्रों में 56 मिनट था। हमने देखा कि जघन्य अपराधों जैसे बलात्कार, बलात्कार का प्रयास, अपहरण, घरेलू हिंसा इत्यादि में भी वाहनों के प्रेषण एवं आगमन में विलंब हुआ। अवधि 2016-19 में, हमें संकटकालीन कॉल के प्रतिक्रिया समय में कोई उल्लेखनीय सुधार नहीं मिला। इस विलम्ब ने संकटकालीन कॉल के लिए त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के डायल 100 प्रणाली के उद्देश्य को विफल किया। विभाग ने पुनरोत्थान प्रणाली को चलाने के लिए वार्षिक रूप से औसतन ₹ 104 करोड़ खर्च किए। हमने पाया कि केंद्रीकरण के बावजूद, सृजित डेटा की गुणवत्ता प्रभावी निगरानी के लिए अपने आप में उपयुक्त नहीं थी। प्रणाली में किए गए प्रत्येक 100 कॉल में से मात्र 20 को कार्रवाई योग्य के रूप में वर्गीकृत किया गया था और इन कार्रवाई योग्य कॉल में से मात्र दो में, फर्स्ट रिस्पॉंस व्हीकल के प्रेषण के समर्थन में वैध डेटा था। परियोजना प्रबंधन सलाहकार, जिसे ₹ 72 लाख वार्षिक की लागत से अनुबंधित किया, ने भी यह सुनिश्चित नहीं किया कि सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा दी गई सेवा स्तरों की निगरानी के लिए पूर्ण एवं

उपयोगी डेटा सृजित किया गया। पुनरोत्थान की गई प्रणाली को फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल में लगे तकनीकी उपकरणों के उपयोग से लाभान्वित करना था, जैसे मोबाइल डेटा टर्मिनल, जो या तो लगे हुए नहीं थे या क्रियाशील नहीं थे और जब क्रियाशील थे, तो पुलिस कर्मियों ने डेटा को अपेक्षित क्रम में दर्ज नहीं किया। विभाग ने सिस्टम इंटीग्रेटर को समयसीमा में विस्तार के साथ-साथ पूर्णतः सुसज्जित वाहनों के प्रावधान में, जैसा कि अनुबंध में प्रावधानित था, कई रियायतें दी। पुलिस कर्मी भी निगरानी में सुस्त थे और जैसा प्रणाली में अपेक्षित था, उन्होंने प्रौद्योगिकी के उपयोग के माध्यम से या तो पर्यवेक्षी नियंत्रण का उपयोग नहीं किया या प्रणाली में आवश्यकतानुसार ऑन-साइट ड्यूटी नहीं दी। विभाग ने, अपनी ओर से, कुछ जिलों में अधिशेष जनशक्ति के बावजूद, फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल में पर्याप्त संख्या में पुलिस कर्मी उपलब्ध नहीं कराये। प्रणाली के संचालन की निगरानी के लिए, जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा, उपचारात्मक कार्रवाई के लिए विलंबित प्रतिक्रियाओं का उचित रूप से विश्लेषण नहीं किया गया था।

हमने पाया कि विभाग ने प्रारूप परियोजना प्रतिवेदन को अंतिम रूप देने के पूर्व ही सिस्टम इंटीग्रेटर की सेवाओं को निविदा में डाल दिया था। योजना तैयार करने के चरण में प्रणाली को अंतर्निहित कमियों का सामना करना पड़ा, जिसने प्रणाली की, प्रदान करने की क्षमता को प्रभावित किया जैसा कि प्रतिक्रिया में देरी में देखा जा सकता है। उदाहरण के लिए, तैनात किए जाने वाले फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल्स की संख्या-यातायात, सड़क की स्थिति और अपराध-दर के साथ-साथ भौगोलिक स्थितियाँ जैसे अन्य कारकों को ध्यान में रखे बिना-प्रति पुलिस स्टेशन में एक फर्स्ट रिस्पॉस व्हीकल की एक सरल धारणा पर निर्धारित की गई थी। इसी प्रकार, डिस्पेचर का कार्य जिले-वार निर्धारित किया गया था जिसके कारण कॉल का वितरण विषम था और परिणामस्वरूप, कॉल के प्रेषण में देरी हुई।

हमारी लेखापरीक्षा ने ये भी प्रकट किया कि विभाग ने सेवाओं की निविदा में पारदर्शिता सुनिश्चित नहीं की। परियोजना सलाहकार द्वारा चयनित बोलीदाता के साथ संभावित हितों के टकराव का खुलासा नहीं किया और चयन में सक्रिय रूप से संलग्न रहा। परियोजना प्रबंधन सलाहकार के चयन के अंतिम चरण में पसंदीदा बोली को बदलने के लिए मूल्यांकन मानदंड में बदलाव किया गया था। हमने यह भी देखा कि पी.एम.सी. के प्रदेशों में निगरानी के कुछ पहलू शामिल थे, जैसे विभिन्न हितधारकों के साथ समन्वय, जो कि विभाग द्वारा स्वयं ही सर्वोत्तम किया गया होता।

हमने यह निष्कर्ष निकाला कि परियोजना में ठेका प्रबंधन, प्रणाली संरचना और कार्यान्वयन में कमी थी, जिसके कारण इसके उद्देश्यों की प्राप्ति में विफलता हुई। हम अनुशंसा करते हैं कि डायल 100 की प्रणालीगत कमियों की व्यापक समीक्षा की जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि त्वरित प्रतिक्रिया देने के इसके अपने उद्देश्य को प्राप्त किया जा सके।