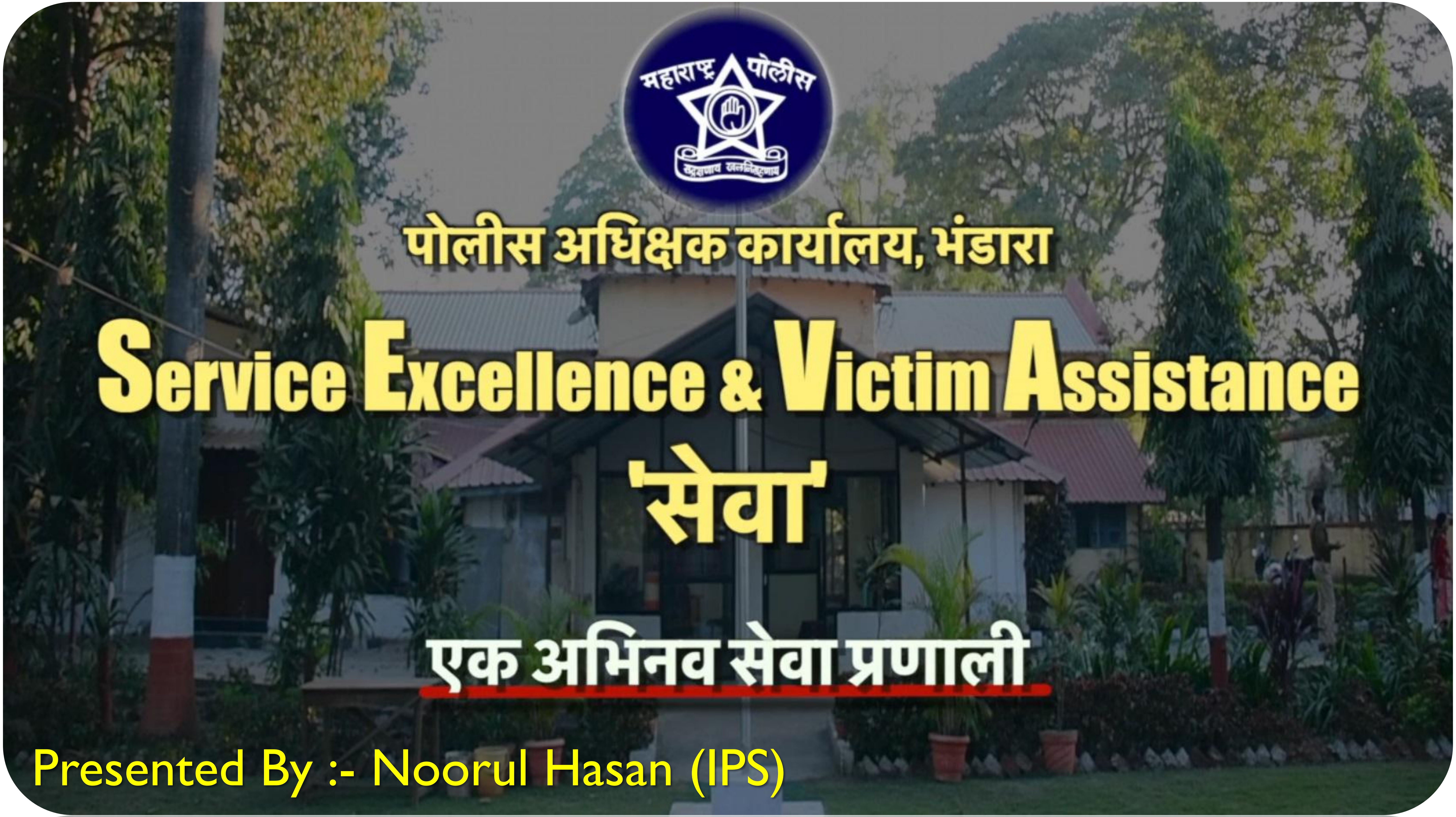


Presented By :- Noorul Hasan (IPS)

संकल्पना

पोलीस अधिक्षक कार्यालयात जनतेकडुन व वरीष्ठ कार्यालयाकडुन प्राप्त होणारे तक्रार अर्जावर विहीत कालावधीत कार्यवाही होण्याकरीता शासना कडुन वेळोवेळी निर्देष प्राप्त होतात. असे असले तरी या अगोदर अस्तीत्वात असलेल्या कार्यप्रणालीत तक्रार अर्जाची नोंद घेणे, संबधीत पोलीस स्टेशनला तक्रार अर्ज चौकशी करीता पाठविणे, चौकशी झाल्यावर चौकशी अहवाल पोलीस अधिक्षक कार्यालयात प्राप्त होणे ही प्रक्रीया पुर्ण करण्यात बराच कालावधी निघुन जात होता. यामुळे तक्रार अर्जावर कमीत-कमी वेळेत कार्यवाही करणे शक्य होत नव्हते. तसेच बरेचदा नागरीकांना त्यांचे तक्रार अर्जावर काय कार्यवाही केली गेली या करीता वांरवार संबधीत उपविभागीय पोलीस अधिकारी कार्यालये / पोलीस स्टेशन यांना भेटी द्याव्या लागत होत्या. यावर तोडगा म्हणुन **Service Excellence Victim Assistance (SEVA)** हि अद्यावत कार्यप्रणाली विकसीत करण्याबाबत संकल्पना श्री नूरूल हसन, पोलीस अधिक्षक, भंडारा यांनी मांडली.

उद्देश

- पोलीस अधिक्षक कार्यालयात जनतेकडुन व वरीष्ठ कार्यालयाकडुन प्राप्त होणारे तक्रार अर्ज तात्काळ चौकशी करीता संबधित उपविभागीय पोलीस अधिकारी कार्यालये / पोलीस स्टेशन यांना पाठविणे.
- तक्रार अर्जावर काय कार्यवाही होत आहे, याबाबात अर्जदार यांना वेगवेगळया टप्प्यात माहिती देणे.
- या अगोदरचे कार्यप्रणालीत तक्रार अर्ज चौकशी करीता होणारा वेळेचा अपव्यय टाळणे.
- तक्रार अर्ज चौकशी बाबत असलेल्या कार्यालयीन अभिलेख संगणीकृत करणे.
- तक्रार अर्ज चौकशी ची प्रक्रिया अधिक वेगवान करणे.
- तक्रार अर्ज चौकशी ची प्रक्रिया अधिक लोकाभिमुक करणे.

SEVA प्रणाली विकसीत करने करीता करण्यात आलेली कार्यवाही

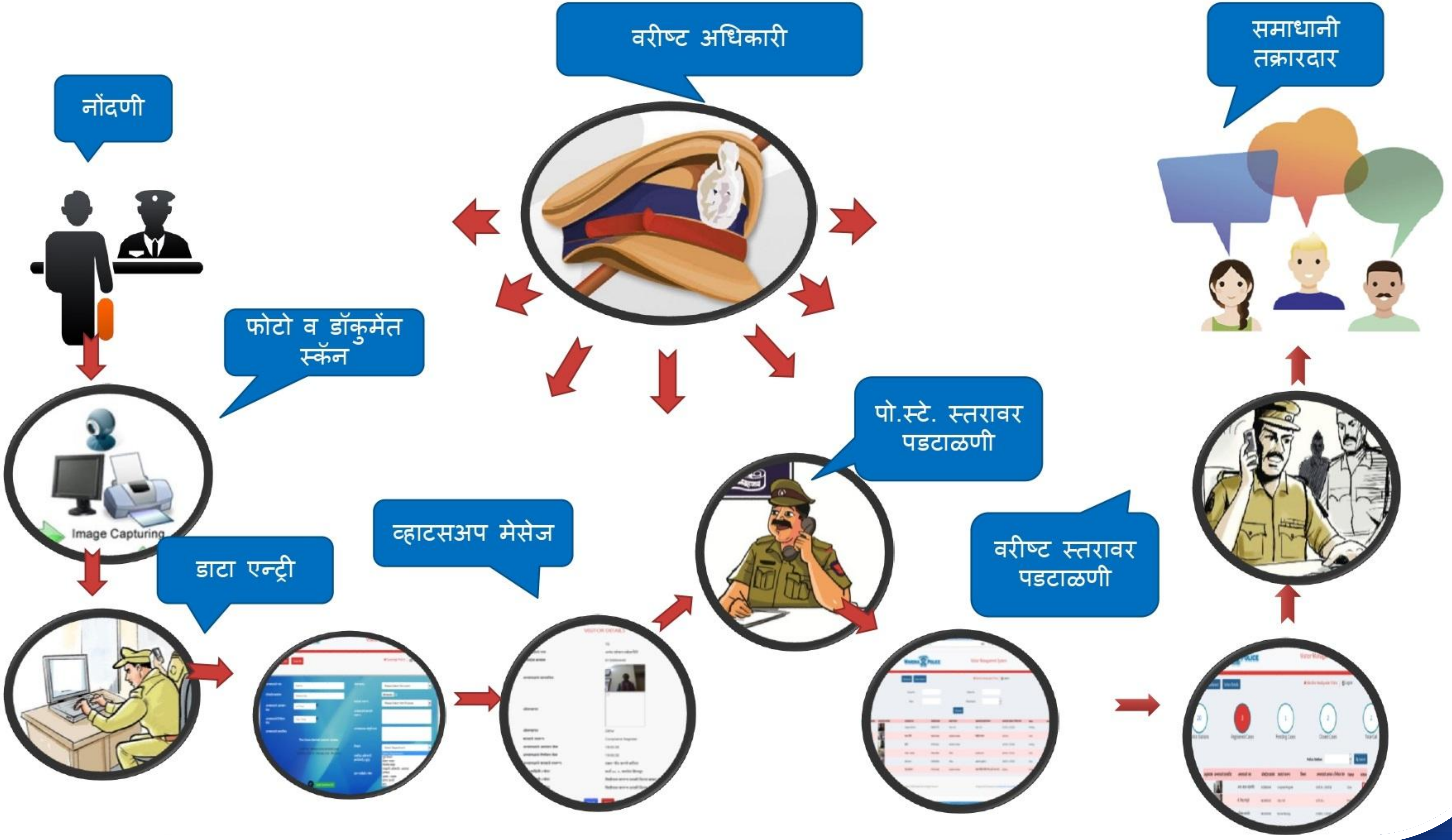
- अगदी सोपे व हाताळण्यास सहज असलेले **Service Excellence Victim Assistance (SEVA)** हे सॉफ्टवेअर करण्यात आले.
- या प्रणाली करीता आवश्यक असलेले संगणक, स्कॅनर, प्रिटंर सर्व उ.वि.पो.अ. कार्यालये, पोलीस स्टेशन यांना पुरविण्यात आले.
- हि प्रणाली हाताळण्या करीता सर्व संबधीत पोलीस अधिकारी/ अमंलदार यांना प्रशिक्षण देण्यात आले.
- प्रथम हि कार्यप्रणाली प्रायोगीक तत्वावर राबवुन प्रयोग यशस्वी झाल्याने ०१ जानेवारी २०२५ पासुन भंडारा जिल्हयात राबविण्यात आली.
- या प्रणालीबाबत जनतेमध्ये प्रचार-प्रसार करण्यात आला.

SEVA करिता पुरविण्यात आलेली साधनसामुग्री

➢ **SEVA प्रणाली कार्यरत करने करिता आधारभूत सुविधा पुरविण्यात आलेल्या आहे जसे –**

- संगणक संच
- स्कॅनर
- प्रिंटर
- इंटरनेट
- वाय-फाय रीसीवर
- ब्लू-तूथ रीसीवर

SEVA प्रणाली चे डॅशबोर्ड



SEVA प्रणाली चे डॅशबोर्ड

Admin
Admin

- Dashboard
- Add Case
- Cases
- Export

Police Stations

Home / Police Stations

Export

From Date: dd-mm-yyyy

To Date: dd-mm-yyyy

तक्रारीचे स्वरूप

तक्रारीचे प्रकार

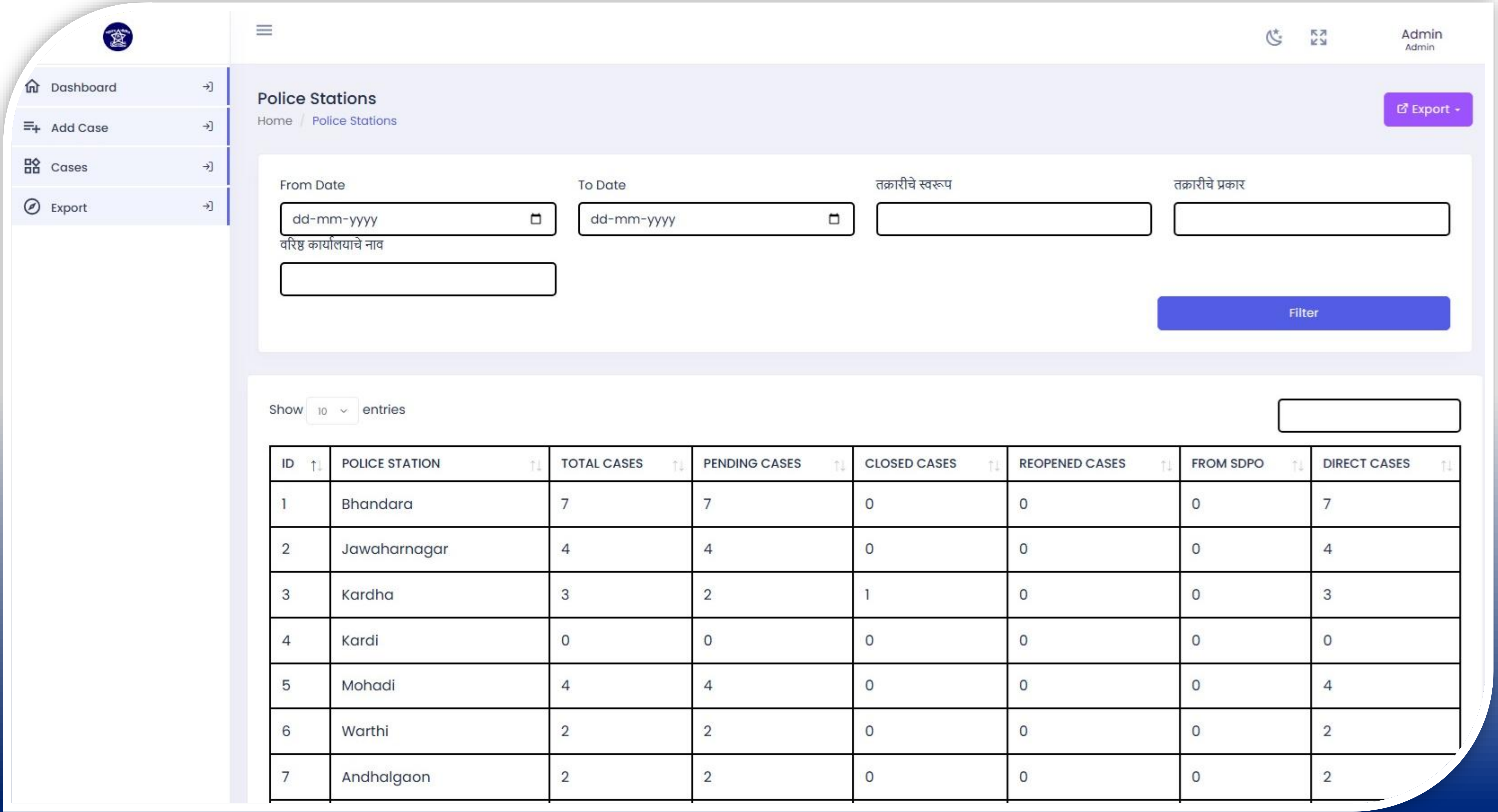
वरिष्ठ कार्यालयाचे नाव

Filter

Show 10 entries

ID	POLICE STATION	TOTAL CASES	PENDING CASES	CLOSED CASES	REOPENED CASES	FROM SDPO	DIRECT CASES
1	Bhandara	7	7	0	0	0	7
2	Jawaharnagar	4	4	0	0	0	4
3	Kardha	3	2	1	0	0	3
4	Kardi	0	0	0	0	0	0
5	Mohadi	4	4	0	0	0	4
6	Warthi	2	2	0	0	0	2
7	Andhalgaon	2	2	0	0	0	2

संबधित पो.स्टे. चे डॅशबोर्ड



ID	POLICE STATION	TOTAL CASES	PENDING CASES	CLOSED CASES	REOPENED CASES	FROM SDPO	DIRECT CASES
1	Bhandara	7	7	0	0	0	7
2	Jawaharnagar	4	4	0	0	0	4
3	Kardha	3	2	1	0	0	3
4	Kardi	0	0	0	0	0	0
5	Mohadi	4	4	0	0	0	4
6	Warthi	2	2	0	0	0	2
7	Andhalgaon	2	2	0	0	0	2

SEVA प्रणाली चे फायदे

- **अनुकरणीय -**

शासन निर्णय क्रमांक एमआयएस 2016/ प्र.क्र.97/ पोल 11 गृह विभाग मंत्रालय, मुंबई दिनांक 17/06/2016 मध्ये तक्रार अर्जांचे चौकशी संबधी दिलेल्या निर्देषांची पुर्तता करणे या प्रणालीव्दारे शक्य होते.

- **सहज अंमलबजावणी -**

नमुद सॉफ्टवेअर हे अगदी सोपे व हाताळण्यास सहज असल्याने पोलीस अधीकारी/अंमलदार यांना प्रशिक्षीत करून तसेच जिल्हा स्तरावर तसेच पोलीस स्टेशन स्तरावर प्रचार प्रसिध्दी करुन नागरीकांकडुन प्राप्त तक्रार अर्जाची चौकशी वेळेत करणे शक्य आहे.

- **स्पष्ट मुल्यमापण -**

प्राप्त तक्रार अर्जाची चौकशी कोणत्या स्तरावर आहे, तक्रार अर्ज किती दिवसापासुन प्रलंबीत आहे, तक्रार अर्जावर कोणता पोलीस अधिकारी/अंमलदार चौकशी करीत आहे, एकुण प्राप्त अर्जाची संख्या, निर्गती झालेल्या अर्जाची संख्या, प्रलंबीत अर्जाची संख्या, इत्यादी बाबत माहीती संगणीकृत झाल्याने हे स्पष्ट मुल्यमापण करणे सहज शक्य आहे.

SEVA प्रणाली चे फायदे

- **नागरीकांना थेट फायदा -**

या प्रणालीमुळे नागरीकांकडुन प्राप्त होणारे तक्रार अर्जाची चौकशी कमीत कमी वेळेत पुर्ण होत आहे. तसेच नागरीकांना त्याचे तक्रार अर्जाबाबत वेळोवेळी माहीती प्राप्त होते.

- **यशस्वी अंमलबजावणी -**

पोलीस अधिक्षक कार्यालय भंडारा व्दारे ही प्रणाली 01 जानेवारी 2025 पासुन राबविण्यात आली असुन. याबाबत विविध तक्रारकर्त्याकडुन सकारात्मक अभिप्राय सुध्दा प्राप्त आहे.

thank
you
all