नागपूर पोलीस आयुक्तालय · महानगरपालिका

आवाजमुक्त नागपूर — कर्मचारी हस्तपुस्तिका

प्रणालीच्या दैनंदिन वापरासाठी सर्व अधिकाऱ्यांसाठी संपूर्ण मार्गदर्शक

1. प्रस्तावना

हे कर्मचारी हस्तपुस्तिका आवाजमुक्त नागपूर प्रणालीच्या दैनंदिन वापरासाठी आहे. सर्व अधिकाऱ्यांना — PI, ACP, DCP, अतिरिक्त पोलीस आयुक्त, पोलीस नियंत्रण कक्ष, वरिष्ठ प्रशासन (मनपा आयुक्त, विभागीय आयुक्त, जिल्हाधिकारी, पोलीस आयुक्त) व Admin — यांच्यासाठी लागू आहे.

2. लॉगिन व पोर्टल प्रवेश

1. ब्राऊझरमध्ये पोर्टल URL उघडा आणि **Login** निवडा.
2. तुमचा शासकीय ईमेल व Admin ने दिलेला प्रारंभिक पासवर्ड टाका.
3. पहिल्या लॉगिन नंतर पासवर्ड बदला (Admin पॅनेल मार्फत विनंती करा).

टीप: पासवर्ड कोणालाही शेअर करू नये. सामायिक संगणकावर लॉग-आउट करून बाहेर पडा.

3. भूमिकानुसार कार्यप्रणाली

पोलीस निरीक्षक (PI) — 30 मिनिटे SLA

पान: Station Complaints (/pi)
दृश्य: तुमच्या पोलीस ठाण्यास नियुक्त सर्व सक्रिय तक्रारी.
तक्रारीचा तपशील उघडा: नकाशावर नागरिकाचे स्थान, आवाजाची पातळी, फोटो/ऑडिओ/व्हिडिओ पहा. Open in Google Maps दाबून घटनास्थळी पोहोचण्याचा मार्ग मिळेल.

घटनास्थळी पोहोचल्यावर On-site action बटण दाबा:

- **1.1 Complaint Attended** — SLA थांबते. **किमान एक on-site फोटो अनिवार्य**. remark लिहा.
- **1.2 Fake Complaint** — तक्रार कारणासह बंद व नाकारली जाते. escalation होणार नाही.

अंतिम निवारण: प्रत्यक्ष कारवाई (इशारा / दंड / जप्ती / यंत्र बंद) पूर्ण झाल्यावर Update Status → Resolved निवडा आणि पुरावा (JPG / PNG / JPEG / PDF) अपलोड करा.

सहाय्यक पोलीस आयुक्त (ACP) — 30 मिनिटे SLA

पान: Escalated to ACP (`/acp`)
PI ने 30 मिनिटांत कारवाई/Attend न केलेल्या तक्रारी येथे आपोआप escalate होतात. तक्रारीचा तपशील तपासून In Progress किंवा Resolved (पुराव्यासह) करा.

उप पोलीस आयुक्त (DCP) — 30 मिनिटे SLA · अंतिम स्तर

पान: Escalated to DCP (`/dcp`) + **Dashboard** व **Reports**
ACP स्तरावर वेळेत न निवारलेल्या तक्रारी येथे येतात. हा अंतिम escalation स्तर आहे. Dashboard वर **Live Zone Heatmap** दिसतो — तुमच्या झोनमधील प्रत्येक पोलीस ठाण्याचा भार व escalation दर.

अतिरिक्त पोलीस आयुक्त (Additional CP)

पान: All escalations (`/additional-cp`)
सर्व escalate झालेल्या तक्रारींचा एकत्रित audit view. वरिष्ठ अधिकाऱ्यांच्या दृष्टीने कोणते पोलीस ठाणे / ACP मागे पडत आहेत हे पाहता येते.

पोलीस नियंत्रण कक्ष (Control Room)

पान: Control Room (`/control-room`)

- **तक्रार नोंदणी:** फोनवरून आलेली तक्रार नागरिकाच्या नावे नोंदवण्यासाठी Register new complaint दाबा.
- **Reassign:** चुकीच्या पोलीस ठाण्याला गेलेली तक्रार Reassign बटणाने योग्य ठाण्यावर वर्ग करा.
- सर्व तक्रारींची यादी व dashboard उपलब्ध.

वरिष्ठ प्रशासन Dashboard

मनपा आयुक्त, विभागीय आयुक्त, जिल्हाधिकारी व पोलीस आयुक्त यांना **Dashboard** व **Reports** ला वाचन-प्रवेश आहे — KPIs, झोन-निहाय तक्रारी, स्थिती वितरण, 7-दिवसांचा कल, टॉप ध्वनि स्रोत, सरासरी निवारण वेळ, **Live Zone Heatmap** व CSV export.

Admin

- नवीन अधिकाऱ्यांची नोंदणी (PI / ACP / DCP / Additional CP / Control Room / Viewers / Admin) — योग्य zone / ACP / Police Station नेमून द्या.
- सर्व वापरकर्त्यांची यादी.
- **Credentials PDF** डाउनलोड — झोन-निहाय व स्थान-निहाय सर्व login तपशील एका गोपनीय दस्तऐवजात.

4. SLA मॅट्रिक्स

स्तर	अधिकारी	SLA	Escalation
PS	PI	30 मिनिटे	ACP (Attend न केल्यास)
ACP	ACP	30 मिनिटे	DCP
DCP	DCP	30 मिनिटे	अंतिम स्तर

महत्त्वाचे: Attend न करता PI कडे तक्रार तशीच ठेवल्यास 30 मिनिटात आपोआप ACP कडे जाईल. वेळेत Attend / Resolve करा.

5. करावे व करू नये

करावे

- Attend करताना नागरिकाच्या स्थानी प्रत्यक्ष जाऊन **चांगला दृश्य असलेला** फोटो घ्यावा.
- Resolution पुराव्यात कारवाईचा तपशील — दंड पावती, जप्तीची यादी, इशारा फोटो — जोडावा.
- Remark मध्ये कारवाईचे स्पष्ट वर्णन लिहावे.

करू नये

- न पाहता Fake निवडू नये — गंभीर परिणाम होऊ शकतात.
- पुरावा नसताना Resolved करू नये (सिस्टीम अनुमती देत नाही).
- पासवर्ड शेअर करू नये.

6. सामान्य अडचणी

अडचण	उपाय
लॉगिन होत नाही	ईमेल स्पेलिंग तपासा; Admin कडून पासवर्ड reset करून घ्या.
तक्रार दिसत नाही	तुमच्या भूमिकेच्या फिल्टरनुसार दिसते; Status filter "All" ठेवा.
फोटो अपलोड फेल	फाइल आकार 10 MB पेक्षा कमी असावी; व्हिडिओसाठी 2 MB.
Map दिसत नाही	नागरिकाने GPS नोंदवला नसेल तर नकाशा दिसणार नाही. पत्ता वाचून जा.

7. संपर्क

तांत्रिक अडचणीसाठी Admin शी संपर्क करा · गोपनीयता तक्रारीसाठी अतिरिक्त पोलीस आयुक्त कार्यालय.