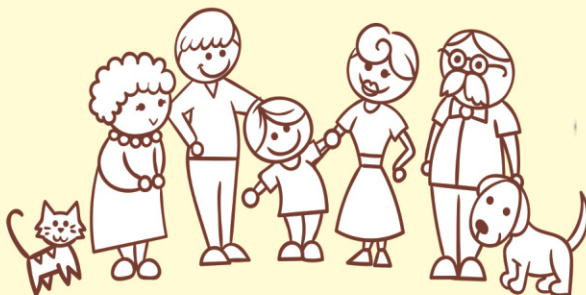


परिवार
परामर्श केन्द्र
हेतु स्टैण्डर्ड ऑपरेटिंग
प्रोसीजर्स (SOP)



लेखन व संपादन :

अंजु गुप्ता, आई.पी.एस.
अपर पुलिस महानिदेशक,
वीमेन पॉवर लाइन 1090 /
महिला सम्मान प्रकोष्ठ

डॉ. गौरव ग्रोवर, आई.पी.एस.
पुलिस अधीक्षक, बहराईच

महर्षि अग्निहोत्री
बाल मित्र एवं जेन्डर संवेदित
पुलिसिंग परियोजना, यूनीसेफ

विधिक समीक्षा :

शुभांगी सिंह
मानवाधिकार अधिवक्ता, लखनऊ

परिवार परामर्श केन्द्र
हेतु
स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर्स
(SOP)

जनवरी, 2019



उ०प्र० पुलिस

वीमेन पावर लाइन-1090 | महिला सम्मान प्रकोष्ठ | यूनीसेफ

विषय सामग्री

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ सं.
	प्राक्कथन	
	प्रस्तावना	
01	शिकायतों का वर्गीकरण (Generic Typology of Complaints)	1
02	परिवार परामर्श केन्द्र के उद्देश्य (Objective)	1
03	परिवार परामर्श केन्द्र हेतु स्टाफ (Staffing)	2
04	परिवार परामर्श केन्द्र का भौतिक स्वरूप व व्यवस्था (Infrastructure required)	2
05	परिवार परामर्श केन्द्र के कार्य (Activities)	3
06	शिकायत दर्ज कराने हेतु प्रक्रिया (Filing of complaints) – शिकायत कौन दर्ज करा सकता है? – शिकायत कैसे दर्ज कर सकते हैं? – शिकायत कहां दर्ज करा सकते हैं? – शिकायत का पंजीकरण	4
07	केस फाइल के भाग (Components of Case File)	5

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ सं.
08	काउंसलर का चयन (Selection of Counsellor)	7
09	काउंसलिंग के चरण (Steps for Counselling)	8
10	काउंसलिंग असफल होने पर कार्यवाही (When counselling does not work)	10
11	काउंसलिंग के दौरान करने व न करने योग्य बातें (DO's and Don'ts)	11
12	अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQ)	13
13	राज्य स्तरीय उपयोगी संसाधन (Useful Resources at State level)	15
14	स्थानीय रिसोर्स डायरेक्ट्री हेतु प्रारूप (Format for Local Resource Directory)	20
15	संलग्नक-1: आवेदक हेतु प्रारूप का नमूना (Standardized Proforma)	21
16	संलग्नक-2: जिलों में प्रचार हेतु पोस्टर का नमूना (Sample Poster for PPK)	24

प्राक्कथन

किसी भी प्रजा तंत्र में समाज के विवादों को सुलझाने में पुलिस एक अहम भूमिका अदा करती है। इसका सबसे मुख्य कारण है कि पुलिस का दायित्व है कि वह शान्ति व्यवस्था बनाये रखे और इसके लिये पुलिस को कानूनी अधिकार भी प्रदत्त हैं।



यद्यपि देश का कानून, पुलिस को ऐसे विवाद जो कि पारिवारिक हों अथवा फौजदारी न हों, की मध्यस्थता कर सुलझाने का कोई विशेष उत्तरदायित्व नहीं देता है, परन्तु फिर भी, समाज द्वारा इस तरह के विवादों को पुलिस की सहायता से मध्यस्थता व समझौते के लिये सम्पर्क किया जाता रहा है।

ऐतिहासिक तौर पर, उत्तर प्रदेश के हज़ारों परिवार अपने पारिवारिक विवादों को सुलझाने हेतु मध्यस्थता व समझौते हेतु पुलिस से सम्पर्क करते रहे हैं। यह कहना समीचीन होगा कि इस तरह की मध्यस्थता में समझौता न तो पुलिस लागू करा सकती है, और न ही यह समझौता किसी न्यायालय में मान्य है। यह सर्वथा दोनों पक्षों की स्वेच्छा के आधार पर ही कराया जा सकता है।

उत्तर प्रदेश पुलिस ने समस्त जनपदों में परिवार परामर्श केन्द्रों की स्थापना इस उद्देश्य से की है, ताकि पुलिस मध्यस्थता व समझौता हेतु इच्छुक दोनों पक्षों को समाज के प्रतिष्ठित लोगों की सहायता से मध्यस्थता करा पाये तथा उन्हें समझौते की ओर शान्तिपूर्ण ढंग से ले जाने की पहल कर पाये।

वीमेन पॉवर लाइन 1090, महिला सम्मान प्रकोष्ठ व यूनीसेफ द्वारा लखनऊ जनपद में परिवार परामर्श केन्द्र के सशक्तिकरण के लिये एक पॉयलट प्रोजेक्ट चलाया गया, जो कि काफी सफल रहा। इसी प्रक्रिया के दौरान परिवार परामर्श केन्द्र को सुव्यवस्थित ढंग से चलाने के लिये एक स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर्स (एसओपी) विकसित की गयी है, जो कि समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षकों को इस आशय से भेजी जा रही है कि वह अपने जनपद के परिवार परामर्श केन्द्रों को और अधिक प्रभावी बनायें।

मुझे आशा है कि इन प्रयासों से हम उत्तर प्रदेश के लोगों को बहुत बड़ी राहत दे पायेंगे।

ओपीओ सिंह
आई.पी.एस
पुलिस महानिदेशक,
उत्तर प्रदेश।

प्रस्तावना

प्रायः ऐसा देखने में आया है कि रोज़ाना बड़ी संख्या में पारिवारिक विवाद पुलिस के पास शिकायतों के रूप में एक पक्ष या दोनों पक्षों के द्वारा लाये जाते हैं। संबंधित पक्ष आशा करते हैं कि पुलिस इसमें मध्यस्थता व समझौता करा दे, जिससे कि उनके पारिवारिक रिश्ते बच सकें।



उत्तर प्रदेश के 'परिवार परामर्श केन्द्र' इस प्रकार के विवादों में समाज के प्रतिष्ठित लोगों की मदद से कार्यवाही कर रहे हैं। इसी कारण परिवार परामर्श केन्द्रों की पहचान व कार्यवाही उत्तर प्रदेश में ख्याति अर्जित कर चुकी है। यह कहना प्रासंगिक होगा कि पुलिस इस मध्यस्थता को कराने हेतु किसी भी प्रकार के फौजदारी मामले को अनदेखा नहीं कर सकती है।

देश के क़ानून के हिसाब से "वैकल्पिक विवाद निवारण" की व्यवस्था उपलब्ध है, जिसमें कि न्यायालय कुछ मामलों में यह मध्यस्थता करा सकता है। मध्यस्थता के यह समझौते न्यायालय के सामने स्वीकार होने के लिये प्रस्तुत होते हैं तथा किसी भी पक्ष द्वारा उनका उल्लंघन करने पर उन्हें न्यायालय ले जाया जा सकता है, परन्तु परिवार परामर्श केन्द्र में किये गये समझौते न तो पुलिस लागू करा सकती है और न ही उन्हें किसी न्यायालय में ले जाया जा सकता है। यह समझौते तभी लागू हो सकते हैं, जब दोनों पक्ष खुद राज़ी हों।

यह स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर (एस0ओ0पी0) जनपदीय पुलिस के लिये विकसित की गयी है तथा इसमें परिवार परामर्श केन्द्र को एक व्यवसायिक ढंग से चलाने के लिये पूरा विवरण दिया गया है। विशेष

तौर पर काउन्सलिंग किस प्रकार से होनी चाहिए, इसका विस्तृत वर्णन है। इस एस0ओ0पी0 को प्रयोग में लाने हेतु सभी जनपदों से प्रशिक्षकों को विगत दिनांक दिसम्बर 20–21, 2018 में प्रशिक्षित कराया जा चुका है।

हमें आशा है कि प्रदेश के सभी जनपदों के वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक, परिवार परामर्श केन्द्रों को सुदृढ़ एवं प्रभावी बनाकर, समाज को और अच्छी सेवा देने में तत्पर होंगे।

अंजु गुप्ता

आई.पी.एस.

अपर पुलिस महानिदेशक,
वीमेन पॉवर लाइन 1090 /
महिला सम्मान प्रकोष्ठ

1. शिकायतों का वर्गीकरण

परिवार परामर्श केन्द्र में आने वाली अधिकतर शिकायतों को निम्नलिखित रूप में विभाजित किया जा सकता है—

- दहेज संबंधी मामले जिसमें महिलाओं को उनके पति अथवा ससुराल पक्ष द्वारा प्रताड़ित किया जाता है।
- पति अथवा ससुराल पक्ष द्वारा महिलाओं के उत्पीड़न के अन्य मामले।
- मायके पक्ष द्वारा महिलाओं के उत्पीड़न के अन्य मामले।
- अवैध संबंध से संबंधित मामले।
- प्रापर्टी विवाद से संबंधित मामले।
- बच्चों अथवा परिवार में जेंडर भेदभाव संबंधी मामले।
- नशा, ड्रग, शराब की लत इत्यादि संबंधी मामले।
- नौकरी व परिवार की आय संबंधी मामले।
- पुरुषों को महिलाओं द्वारा प्रताड़ित करने के मामले।

2. परिवार परामर्श केन्द्र का उद्देश्य

- पुलिस स्टेशनों में आने वाली पारिवारिक विवाद संबंधी शिकायतों की संख्या में कमी लाना।
- विवाद से ग्रस्त व्यक्ति व परिवारों को वार्तालाप हेतु अनुकूल वातावरण प्रदान करना।
- दोनों पक्षों को विशेषज्ञ व प्रशिक्षित काउंसलर उपलब्ध कराना।
- दोनों पक्षों को आवश्यक होने पर अन्य स्थानीय संसाधनों जैसे सरकारी व गैर सरकारी संस्थाओं/आश्रय गृहों अथवा स्वास्थ्य सेवाओं हेतु संदर्भित (रेफर) करना।
- कानून की परिधि में विवादों को सुलझाने हेतु पुलिस विभाग में दक्षता व अनुभव को सुदृढ़ करना।

- परिणामों का विश्लेषण करना, जिससे आवश्यकतानुसार पुलिस को प्रशासनिक एवं नीतिगत कार्यों को करने में सहायता मिल सके।
- आवश्यकतानुसार वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक द्वारा अन्य विभागों से समन्वय स्थापित करना।

3. परिवार परामर्श केन्द्र हेतु स्टाफ

- परिवार परामर्श केन्द्र का दायित्व एक राजपत्रित अधिकारी को दिया जाये, जो कि पुलिस अधीक्षक स्तर के हों व एसएसपी/एसपी कार्यालय में ही बैठते हों।
- पीपीके के प्रभारी (इंचार्ज) के रूप में एक इंसपेक्टर रैंक का अधिकारी तैनात हो तथा यथासंभव महिला अधिकारी हो।
- दो सब-इंसपेक्टर (जिसमें कम से कम एक पुरुष हो)—जिन्हें पुलिस स्टेशन के कार्यों का अनुभव प्राप्त हो।
- तीन कांस्टेबल (जिसमें कम से कम दो महिला हों) —जो टेलीफोन ड्यूटी व कम्प्यूटर के संचालन में दक्ष हों।
- एक फाइल क्लर्क— फाइलों को अपडेट करने व उनके प्रबंधन हेतु।

4. परिवार परामर्श केन्द्र का भौतिक स्वरूप व व्यवस्था

- टेलीफोन व टेलीफोन डायरेक्ट्री सुविधा सहित एक रिसेप्शन।
- प्रभारी (इंचार्ज) हेतु एक अलग कक्ष।
- काउंसलिंग हेतु आये आवेदकों/परिवारों हेतु टीवी की सुविधा युक्त वेटिंग रूम।
- पर्याप्त मात्रा में काउंसलिंग कक्ष, जिसमें बैठने हेतु कुर्सियां, मेंज व पंखे आदि की समुचित व्यवस्था।
- साफ पीने के पानी की व्यवस्था सहित महिलाओं एवं पुरुषों हेतु अलग अलग शौचालयों की सुविधा।

- दो कम्प्यूटर सेट (प्रिंटर व इंटरनेट की सुविधा सहित)
- व्हाट्सएप संचार हेतु एक स्मार्ट फोन की सुविधा ।
- दस्तावेज व प्रपत्रों के रखरखाव हेतु दो अलमारी ।
- आवश्यक रजिस्टर ।
- पीड़ितों हेतु चाय के लिए आवश्यक फंड की व्यवस्था (आवश्यकतानुसार) ।

5. परिवार परामर्श केन्द्र के कार्य

- शिकायतों को पंजीकृत करना ।
- विवाद में शामिल दोनों पक्षों से संपर्क व सूचनाओं का आदान प्रदान करना ।
- यदि आवश्यक हो तो न्यायिक प्रक्रिया से संबंधित एजेंसी / संस्था के साथ समन्वय स्थापित करना ।
- आवश्यकतानुसार सरकारी व गैर सरकारी संस्थाओं से समन्वय व सहयोग प्राप्त करना ।
- केन्द्र पर काउंसलिंग सेशन सुविधा सुनिश्चित कराना ।
- काउंसलरों के साथ समन्वय बनाना व सहायता प्रदान करना ।
- केस फाइलों (रिकार्ड) को सुनियोजित तरीके से व्यवस्थित करना व केसों का विश्लेषण करना ।
- स्थानीय रिसोर्स डायरेक्ट्री बनाना व उसको समय समय पर अपडेट करना ।
- नये काउंसलरों की चयन प्रक्रिया में वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षक को सहयोग प्रदान करना ।
- काउंसलरों के कार्यों की समीक्षा हेतु वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षक को सहयोग प्रदान करना ।
- स्टाफ व काउंसलरों हेतु समय समय पर प्रशिक्षण आयोजित करना ।

6. शिकायत दर्ज कराने हेतु प्रक्रिया

शिकायत कौन दर्ज करा सकता है?

- परिवार में पीड़ित व्यक्ति स्वयं या उनके परिवार का सदस्य उदाहरणार्थ—पत्नी, बेटी, मां, पिता, पति, बेटा, बहन आदि।
- यदि पीड़ित/पीड़िता बंदिश के चलते, बीमार या शारीरिक आघात अथवा चोट के कारण परिवार परामर्श केन्द्र तक आने में असमर्थ है, तो उनका कोई विश्वासपात्र भी शिकायत कर सकता है।
(परिवार परामर्श केन्द्र का स्टाफ, पीड़ित व्यक्ति तक पहले पहुंच बनायेगा व शिकायत की लिखित रूप में पुष्टि करेगा।)

शिकायत कैसे दर्ज कर सकते हैं?

- मानकीकृत प्रपत्र (Standardised Proforma) के द्वारा शिकायत को रजिस्टर कराया जा सकता है। यह प्रपत्र (हिन्दी भाषा में) हर जिले के राजपत्रित पुलिस अधिकारी के कार्यालय, पुलिस स्टेशनों में तथा आनलाइन (यदि जिले की वेबसाइट संचालित है) भी उपलब्ध होगा। मानकीकृत प्रपत्र (Standardised Proforma) का एक प्रारूप (संलग्नक-1) इस एस0ओ0पी0 में दिया गया है।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि अगर एक शिकायतकर्ता स्वतंत्र रूप से काउंसलिंग व मध्यस्थता का विकल्प नहीं चुनता है, तो मध्यस्थता व काउंसलिंग नहीं की जायेगी। इसके अतिरिक्त, यदि पीड़ित व्यक्ति अन्य उपलब्ध विकल्पों के बारे में परामर्श लेना चाहता है, तो परिवार परामर्श केन्द्र, पुलिस विभाग के अंतर्गत अथवा बाहर से भी, ऐसे विकल्पों के बारे में पता कर पीड़ित को सूचित करने का प्रयास करेगा।

शिकायत कहां दर्ज करा सकते हैं?

- जिला पुलिस द्वारा संचालित परिवार परामर्श केन्द्र में ।
- जनपद के किसी भी पुलिस के राजपत्रित अधिकारी के कार्यालय में ।
- एसएसपी/एसपी द्वारा निर्धारित किसी भी कार्यालय या पुलिस स्टेशन में ।
(परिवार परामर्श केन्द्र के प्रचार प्रसार हेतु उसका फोन नम्बर व पता, जनपद में वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक /पुलिस अधीक्षक द्वारा विभिन्न जगहों पर पोस्टर के जरिये दर्शाया जाना चाहिए। एस0ओ0पी0 के साथ एक पोस्टर का नमूना 'संलग्नक-2' में दिया गया है।)

शिकायत का पंजीकरण

- परिवार परामर्श केन्द्र के प्रभारी द्वारा प्रत्येक प्राप्त शिकायत मानकीकृत प्रपत्र (Uniform Standard Proforma) पर एक यूनीक नम्बर/कोड जारी कर अलग केस फाइल तैयार की जायेगी ।

7. केस फाइल के भाग

एक केस फाइल में निम्नलिखित सूचनायें होनी चाहिए:-

- राजपत्रित अधिकारी की टिप्पणी हेतु नोट शीट ।
- मानकीकृत प्रपत्र (Uniform Standard Proforma) पर शिकायत ।
- दोनों पक्षों का फैमिली ट्री, यदि आवश्यक हो ।
- आवंटित किये गये काउंसलरों का विवरण
(काउंसलरों का आवंटन केसों के लोड के आधार पर अथवा किसी विशेष केस में काउंसलर की विशेषज्ञता के अनुसार, यथास्थिति पीपीके के राजपत्रित अधिकारी द्वारा ही किया जायेगा।)

- काउंसलिंग का शिड्यूल
(काउंसलिंग सेशन हेतु काउंसलर द्वारा पीड़ित पक्ष से राय लेकर तिथियों का निर्धारण किया जाना चाहिए, जहां तक संभव हो दूसरे पक्ष से भी बात करके ही दोनों पक्षों को साथ साथ काउंसलिंग सेशन के लिए बुलायें।)

काउंसलिंग के अधिकतम तीन सेशन होने चाहिए, जिसे प्रभारी (राजपत्रित अधिकारी) द्वारा केस की समीक्षा कर व आगे काउंसलिंग की उपयोगिता को आंकते हुए, बढ़ाया जा सकता है अन्यथा दोनों पक्षों को अन्य संस्थाओं के सहयोग हेतु संदर्भित किया जा सकता है।

- दोनों पक्षों द्वारा किये गये सभी प्रकार के पत्राचार, बातचीत, संचार का रिकार्ड फाइल में अवश्य रखा जाये। जहां तक संभव हो इलेक्ट्रानिक माध्यम जैसे: सोशल मीडिया, ईमेल आदि संचार माध्यमों का प्रयोग करें, परन्तु सभी पत्राचार की हार्ड कापी फाइल में अवश्य रखी जाये।
- काउंसलर द्वारा प्रत्येक दिन हर सेशन का संक्षिप्त घटनाक्रम अवश्य बनाया जाये, जिसमें पूरे दिन की प्रक्रिया को समाहित कर राजपत्रित अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जाये।
- परामर्श केन्द्र द्वारा सभी रेफरल सेवाओं (डाक्टर, जिला प्रोबेशन अधिकारी, सरकारी विभाग, जिला विधिक सेवा प्राधिकरण, नशा मुक्ति केन्द्र, अधिवक्ता आदि) का रिकार्ड रखा जाये।
- काउंसलर द्वारा निष्कर्ष को लिखित रूप में रिकार्ड किया जाये, जिसे प्रभारी-राजपत्रित अधिकारी द्वारा सत्यापित कराया जाये।
- केस से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण कागजात।

8. काउंसलर का चयन

- नये काउंसलर के चयन हेतु विज्ञापन प्रसारित किया जाये।
- काउंसलर के चयन हेतु सामान्य अर्हतायें—
 - काउंसलर की कोई आपराधिक पृष्ठभूमि न हो।
 - स्नातक या समकक्ष हो।
 - काउंसलिंग व मध्यस्थता का अनुभव हो।
 - अधिवक्ता न हो।
 - पुलिस/अन्य जिला सरकारी अधिकारी का पारिवारिक सदस्य आदि न हो।
 - काउंसलर हेतु संक्षिप्त बायोडाटा के साथ 'काउंसलर क्यों बनना चाहती/चाहते हैं' पर कम से कम 100 शब्दों में लिखित नोट प्राप्त किया जाये।
 - परिवार परामर्श केन्द्र में काउंसलर, प्रत्येक सप्ताह में कम से कम दो दिवस देने के लिए उपलब्ध हों।
- काउंसलर का चयन व्यक्तिगत साक्षात्कार द्वारा किया जाये व इसके लिए जिला स्तर पर एक कमेटी गठित हो, जिसमें एक एसपी रैंक के अधिकारी सहित पीपीके के राजपत्रित अधिकारी व प्रभारी इंस्पेक्टर सम्मिलित रहें।
- काउंसलर का चयन एक वर्ष के लिए होगा तथा जिनका कार्यकाल अग्रिम एक वर्ष तक बढ़ाया जा सकता है। कार्यकाल को बढ़ाने हेतु काउंसलर की कार्य कुशलता व प्रदर्शन को ध्यान में रखा जायेगा व जिसे पीपीके के राजपत्रित अधिकारी की संस्तुति पर वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक द्वारा ही चयनित किया जायेगा।

9. काउंसलिंग के चरण

- एक केस पर दो काउंसलर आवंटित किये जाने चाहिए। विधिक सहायता हेतु पीपीके इंचार्ज को काउंसलिंग सेशन में आवश्यकतानुसार शामिल किया जा सकता है, काउंसलर द्वारा इसको लिखित तौर पर नोट किया जायेगा।
- काउंसलरों द्वारा पीड़ित पक्ष से ध्यानपूर्वक व धैर्य से बात की जायेगी व उसके द्वारा दी जा रही जानकारियों को लिखा जायेगा। पीड़ित पक्ष से दूसरे पक्ष के बारे में भी सूचनायें एकत्र की जायेंगी।
- काउंसलर द्वारा पीड़ित पक्ष को काउंसलिंग व मध्यस्थता की शर्तों के बारे में पहले बताया जायेगा साथ ही अन्य उपलब्ध उपायों/संसाधनों के विषय में जानकारी दी जायेगी। उन्हें परिवार परामर्श केन्द्र द्वारा की जा रही मध्यस्थता की सीमाओं से भी अवगत कराया जायेगा।
- काउंसलर द्वारा दूसरे पक्ष को शिकायत के बारे में लिखित सूचना देनी होगी, ताकि उन्हें भी अपना पक्ष रखने के समान अवसर प्राप्त हो सकें।
- दोनों पक्षों से निम्नलिखित सूचनायें अवश्य साझा की जायेंगी—
 1. मध्यस्थता की प्रक्रिया की शुरुआत करने के लिए एक माह की अवधि में 3 अवसर दिये जायेंगे। संभव है कि दूसरा पक्ष मध्यस्थता न करना चाहे, इसके लिए इंचार्ज इंसपेक्टर को चाहिए कि वे अपनी ओर से मध्यस्थता कराने का समुचित प्रयास करें। तदोपरांत केस के बारे में राजपत्रित अधिकारी पीपीके को अवगत करायें।
 2. एक बार काउंसलिंग प्रक्रिया के शुरु हो जाने पर काउंसलिंग हेतु तीन माह में अधिकतम 3 परामर्श सत्रों हेतु अवसर दिये जायेंगे।

3. काउंसिलिंग की अवधि को केवल दोनों पक्षों द्वारा उचित स्पष्टीकरण और आपसी स्वीकृति पर बढ़ाया जा सकता है। अवधि को बढ़ाने के बारे में काउंसलर को लिखित रूप में रिकार्ड कर पीपीके राजपत्रित अधिकारी से संस्तुति करानी होगी।
 4. दोनों पक्षों में समझौता नहीं हो पाना, अवधि बढ़ाने का कोई कारण नहीं होगा।
 5. दोनों पक्ष किसी भी स्तर पर औपचारिक न्यायिक प्रक्रिया में प्रवेश करने के लिए स्वतंत्र होंगे।
 6. परिवार परामर्श केन्द्र कोई ऐसा काम नहीं करेगा, जो विधि विरुद्ध हो अथवा जिससे किसी भी पक्ष के अधिकारों का हनन हो रहा हो।
- यदि विपरीत पक्ष स्वेच्छा से मध्यस्थता में भाग लेने के लिए आता है, तो काउंसलर को उसे भी धैर्यपूर्वक सुनना होगा व उसकी बताई गई जानकारियों को लिखितबद्ध करना होगा।
 - दोनों पक्षों को अलग अलग सुनने के उपरांत, काउंसलर द्वारा दोनों पक्षों को एक साथ पीपीके में बुलाकर बात करनी होगी। बुलाने के लिए लिखित में सूचना दिया जाना उचित होगा।
 - दोनों पक्षों की संयुक्त बैठक में काउंसलर की भूमिका, दोनों पक्षों की बातचीत व संवादों को सुविधाजनक बनाने की होगी। काउंसलर किसी भी व्यक्ति का पक्ष नहीं लेगा और न ही कोई निर्णय सुनाएगा।
 - काउंसलर सुनिश्चित करेगा कि जो भी निर्णय या मध्यस्थता का निष्कर्ष हो, वह विधि अनुसार हो। पीपीके इंचार्ज का भी यह दायित्व होगा कि प्रकरणों के निस्तारण में संबंधित कानूनों को ध्यान में रखा जाये।
 - यदि दोनों पक्षों में विवाद का कारण कोई भी आपराधिक प्रवृत्ति का है जैसे— अवैध हिरासत, बंधक बनाना, आपराधिक बल का प्रयोग अथवा धमकी, जान से मारने की कोशिश, यौन

हिंसा, महिलाओं के खिलाफ अन्य प्रकार की हिंसा आदि, तो ऐसे प्रकरणों में काउंसलर सुनिश्चित करेगा कि पीड़ित पक्ष को उनके अधिकारों से अवगत कराये व पुलिस में केस दर्ज कराने के लिए कहे। यदि पीड़ित इस संबंध में पीपीके की सहायता चाहता या चाहती है तो काउंसलर, पीपीके के राजपत्रित अधिकारी की सहायता से केस को रजिस्टर कराने में सहयोग प्रदान करेगा।

- सफलतापूर्वक मध्यस्थता किये गये प्रकरणों की प्रगति जानने हेतु समय समय पर फीडबैक लिया जाये व इसके लिए एक फीडबैक तंत्र विकसित किया जाये।

10. काउंसलिंग असफल होने पर कार्यवाही

परिवार परामर्श केन्द्र के प्रभारी द्वारा पीड़ित पक्ष को आकस्मिक व आवश्यक सेवायें (जब भी लागू हो) प्रदान करने के साथ, निम्नलिखित सेवाओं को भी ध्यान में रखना होगा:—

- यूपी100, वीमेन पावर लाइन 1090, 181, 1098 अथवा अन्य आकस्मिक सेवायें।
- मेडिकल एवं स्वास्थ्य सरकारी अस्पताल या सेवायें।
- संबंधित थाना— पीपीके के राजपत्रित अधिकारी द्वारा एफ0आई0आर0 दर्ज कराने संबंधी सहायता।
- निःशुल्क विधिक परामर्श हेतु, जिला विधिक सेवा प्राधिकरण, संबंधित न्यायालय द्वारा मध्यस्थता अथवा क्षतिपूर्ति हेतु सहायता।
- आपकी सखी आशा ज्योति केन्द्र (वन स्टाप क्राइसिस सेन्टर फार वीमेन)।
- निराश्रितों हेतु प्राइवेट एवं सरकारी आश्रय गृह।
- अन्य सुविधायें।

11. काउंसलिंग के दौरान करने व न करने योग्य बातें

- परिस्थिति या समस्या के कारण का पूर्वानुमान न लगाया जाये, बल्कि दोनों पक्षों से अलग अलग व ध्यानपूर्वक बात कर समस्या के मूल रूप को जाना जाये।
- समस्या को मौखिक रूप से हल न किया जाये, बल्कि काउंसलिंग प्रक्रिया अपनायी जाये व सभी पक्षों के स्टेटमेंट लिखित में सम्मिलित किये जायें।
- आवेदक द्वारा दिये गये प्रार्थनापत्र के अनुरूप ही कार्य किया जाये। स्वयं से समस्या या तथ्यों का आकलन न हो।
- दोनों पक्षों का सम्मान किया जाये व उनसे अपमानजनक अथवा अनुचित भाषा का प्रयोग न किया जाये।
- गोपनीयता बरती जाये व गैर संबंधित व्यक्तियों से केस को चर्चा न किया जाये और न ही किसी को पक्षों के बारे में विवरण दिया जाये।
- पक्षों द्वारा बताई जा रही बातों को ध्यान से सुना व समझा जाये। निष्कर्ष पर पहुंचने की जल्दबाजी न हो, न ही अपनी व्यक्तिगत सोच से कोई पूर्वाग्रह रहे।
- विवादों में पक्षों की सामाजिक—आर्थिक परिस्थितियों को ध्यान में रखा जाये एवं अपनी स्वयं की धारणाओं से उन्हें न परखा जाये।
- किसी एक पक्ष अथवा दोनों पक्षों से आवश्यकता से अधिक घनिष्ठता न रहे बल्कि ईमानदारी व सम्मान के साथ काउंसलिंग की जाये।
- विधिसम्मत कार्य किया जाये व विधि विरुद्ध कोई भी सुझाव या समाधान न बताया जाये।
- दोनों पक्षों को उचित कानूनी प्रक्रिया व उन तक पहुंच बनाने के उपायों के बारे में जानकारी देने के साथ—साथ परामर्श व मध्यस्थता हेतु, परिवार परामर्श केन्द्र को ही एक विकल्प के तौर पर पेश न किया जाये।

- सभी पक्षों के मौलिक अधिकारों को सुरक्षित रखा जाये। पारिवारिक सम्मान और रूढ़िवादी सामाजिक प्रथाओं को व्यक्ति के व्यक्तिगत अधिकारों से ऊपर न रखा जाये।
- पीड़ितों को सरकारी हितधारकों व आकस्मिक सहायता सेवाओं हेतु रेफरल सुविधायें व समन्वय प्रदान किया जाये। मामलों के निस्तारण हेतु विधि अथवा कानून से परे जाकर कार्य न किया जाये।

12. अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

1. **प्रश्न:** यदि एक लिव इन रिलेशन में रह रहे लड़के द्वारा शादी से मना कर दिया जाता है तो क्या परिवार परामर्श केन्द्र में ऐसे प्रकरणों को लिया जा सकता है?

उत्तर: परिवार परामर्श केन्द्र में काउंसलिंग हेतु आवेदन आने पर काउंसलिंग तभी की जा सकती है जब दूसरा पक्ष (लड़का) भी काउंसलिंग या मध्यस्थता हेतु तैयार हो। यदि लड़का मध्यस्थता के लिए तैयार नहीं है तो ऐसी स्थिति में लड़की कानून के अंतर्गत अग्रिम कार्यवाही कर सकती है।

2. **प्रश्न:** यदि काउंसलिंग के दौरान ही दोनों पक्षों में झगड़ा अथवा हाथापाई होने लगती है, तो ऐसी स्थिति से निपटने हेतु क्या किया जाये ?

उत्तर: काउंसलर के समक्ष झगड़ा अथवा हाथापाई होने पर पहले दोनों पक्षों को शांत करने का प्रयास किया जाये व दोनों को अलग बिठाकर बात की जाये। यदि यह संभव न हो, तो भविष्य में दोनों को एक साथ न बुलाकर अलग अलग बुलाने का प्रयास किया जाये।

3. **प्रश्न:** पत्नी द्वारा अपने पति के खिलाफ एफआईआर करने के उपरांत वह ससुराल वापस जाना चाहती है परंतु पति पक्ष द्वारा पहले एफआईआर वापस लेने का जोर डाला जाता है, ऐसे मामलों में पीपीके का क्या रोल है?

उत्तर: एफआईआर एक वैधानिक प्रक्रिया है जिसे पक्षों में मध्यस्थता हो जाने पर भी वापस नहीं लिया जा सकता है। दोनों पक्षों को पहले से बता दिया जाये कि काउंसलिंग स्वैच्छिक है व एफआईआर के प्रोसीजर से इसका कोई संबंध नहीं है। वे लोग जब चाहें कानूनी प्रक्रिया अपनाने हेतु स्वतंत्र हैं।

4. **प्रश्न:** क्या काउंसलिंग प्रक्रिया में अधिवक्ता या वकीलों को भी शामिल करना चाहिए ?

उत्तर: नहीं ।

5. **प्रश्न:** यदि कोई परिवार अथवा व्यक्ति पहले कोर्ट में आवेदन कर चुका है व अब पीपीके के द्वारा मध्यस्थता चाहता है, ऐसे में पीपीके में क्या प्रक्रिया अपनायी जायेगी?

उत्तर: पीपीके के स्टाफ द्वारा दोनों पक्षों से बात की जायेगी व यदि दोनों पक्ष स्वेच्छा से पीपीके द्वारा मध्यस्थता चाहते हैं, तो काउंसलिंग प्रक्रिया को आगे बढ़ाया जायेगा । काउंसलिंग के परिणाम से पक्षों द्वारा संबंधित कोर्ट को भी अवगत कराया जा सकता है ।

6. **प्रश्न:** क्या काउंसलर द्वारा किसी भी पक्ष से अपना व्यक्तिगत मोबाइल नम्बर या सूचना साझा करनी चाहिए?

उत्तर: नहीं ।

7. **प्रश्न:** यदि कोई पक्ष विदेश में रह रहा है अथवा चला गया है, ऐसी स्थिति में क्या पीपीके द्वारा प्रकरण को स्वीकार किया जायेगा?

उत्तर: नहीं ।

13. राज्य स्तरीय उपयोगी संसाधन

यूपी 100

(<http://up100.uppolice.gov.in>)

‘यूपी100’ उत्तर प्रदेश पुलिस आपातकालीन प्रबन्धन प्रणाली का आधिकारिक नाम है। अब तक इसे उत्तर प्रदेश राज्यव्यापी ‘डायल 100’ परियोजना के नाम से भी जाना जाता रहा है। उत्तर प्रदेश में नागरिकों को सार्वजनिक सुरक्षा से संबंधित पुलिस एकीकृत आपात सेवायें उपलब्ध कराने के उद्देश्य से ‘यूपी100’ परियोजना का क्रियान्वयन किया गया है। संपूर्ण राज्य से, दूर दराज के ग्रामीण क्षेत्रों सहित आपातकालीन संदेशों को प्राप्त करने के लिए लखनऊ जनपद में एक केंद्रीकृत संपर्क केन्द्र स्थापित किया गया है। यह केन्द्र न केवल मोबाइल व फोन काल के माध्यम से बल्कि संचार के अन्य माध्यमों यथा—ई—मेल, सोशल मीडिया आदि से भी त्वरित, पुलिस आपात सहायता उपलब्ध करा रहा है। जनपदों में व्यवस्थापित पुलिस प्रतिक्रिया वाहनों को जनपद लखनऊ स्थित यूपी 100 केन्द्र द्वारा परिचालनिक रूप से सीधे नियंत्रित किया जाता है। किसी आपात स्थिति की सूचना प्राप्त होने पर केन्द्र द्वारा निकटतम पुलिस वाहन को पीड़ित नागरिक की सहायता हेतु प्रेषित किया जाता है। यह लक्ष्य निर्धारित किया गया है कि आपातस्थितियों में 15 मिनट के अंदर नागरिकों को पुलिस सहायता उपलब्ध कराई जाये। उत्तर प्रदेश के सभी 75 जनपदों, शहरों, कस्बों तथा ग्रामीण क्षेत्रों में किसी भी स्थान से 100 न0 पर की गई काल, सीधे ‘यूपी100’ के संपर्क केन्द्र में प्राप्त होती है।

नागरिक अपनी आपात स्थिति की तस्वीरें और वीडियो भी ‘यूपी100’ के पोर्टल पर अपलोड कर सकते हैं। ‘यूपी100’

द्वारा पुलिस की जांच में सहायता हेतु काल की विस्तृत जानकारी व नागरिकों द्वारा अपलोड की गई तस्वीरें व वीडियो साक्ष्य हेतु संबंधित पुलिस थाने को प्रेषित कर दी जाती हैं। नागरिकों से आपातस्थिति में प्रदान की गई सहायता के बारे में प्रतिक्रिया प्राप्त की जाती है और जब तक पीड़ित व्यक्ति को समस्या का समाधान प्राप्त नहीं हो जाता, प्रकरण को समाप्त नहीं किया जाता है।

वीमेन पॉवर लाइन-1090

(<http://www.wpl1090up.in/>)

उत्तर प्रदेश पुलिस द्वारा एक चौबीस घण्टे निरन्तर चलने वाले कॉल सेण्टर, वीमेन पावर लाइन 1090 की स्थापना की गयी है। इस काल सेण्टर में 1090 नम्बर पर प्रदेश के किसी भी कोने से महिलायें/लड़कियां किसी भी वक्त काल करके अपने साथ होने वाली छेड़खानी की घटनाओं की शिकायत कर सकती हैं।

अधिकांशतः छेड़खानी की घटनायें मूल रूप से चार प्रकार से परिलक्षित हो रही हैं—

- (अ) फोन करके परेशान करना।
- (ब) साइबर बुलींग या अन्य तरह के साइबर स्पेस में परेशान करना।
- (स) महिलाओं/लड़कियों का पीछा करना (स्टाकिंग)
- (द) ऐसे स्थानों पर जहां महिलायें/लड़कियां अक्सर जाती हैं जैसे— कालेज, मार्केट आदि, वहां पर छेड़खानी के अड्डे बनाना। (हॉटस्पॉट)

वीमेन पावर लाइन 1090 का संपर्क केन्द्र लखनऊ शहर के मध्य स्थित है। महिलाओं के प्रति अपराध व पारिवारिक

झगड़ों के सैकड़ों मामले भी केन्द्र पर काल द्वारा प्राप्त होते हैं, जिन्हें संबंधित जिले के थानों में 1090 APP की सहायता से भेज दिया जाता है, जिससे समयबद्ध व आनलाइन शिकायत चली जाती है एवं संक्षिप्त एक्शन टेकन रिपोर्ट (एटीआर) प्राप्त की जाती है।

वीमेन पावर लाइन—1090 की कार्यप्रणाली का संक्षिप्त विवरण इस प्रकार है—

- पीड़िता की कॉल केवल महिला अधिकारी द्वारा ही ली जायेगी।
- पीड़िता की शिकायत उनकी तरफ से कोई और महिला भी दर्ज करा सकती है, परन्तु 1090 की ऑपरेटर पीड़िता से स्वयं बात करेगी।
- पीड़िता के मोबाइल पर एक रजिस्ट्रेशन नम्बर भेजा जायेगा।
- पीड़िता की पहचान सदैव गोपनीय रखी जायेगी।
- पीड़िता को कभी पुलिस स्टेशन नहीं बुलाया जायेगा।
- 1090 के अधिकारी पीड़िता से समस्या के समाधान तक संपर्क में बने रहेंगे।

वीमेन हेल्प लाइन—181

(<http://up181womenhelpline.in/>)

उ0प्र0 सरकार के महिला कल्याण विभाग द्वारा महिलाओं की मदद के लिए एक निःशुल्क महिला हेल्पलाइन नंबर दिया गया है, जिस पर महिला कभी भी 24x7 काल कर के अपनी किसी भी प्रकार की समस्या बता सकती है व सहायता प्राप्त कर सकती है। जिनकी सहायता के लिए

181 की अनुभवी महिला टेली काउंसलर तत्पर रहती हैं। 181 हेल्पलाइन की रेस्क्यू वैन के माध्यम से घटना स्थल पर पहुंचकर पीड़ित महिला को सहायता प्रदान की जाती है। रेस्क्यू वैन में प्रशिक्षित महिला सुगमकर्ता व महिला पुलिस कर्मी तैनात रहती हैं।

आपकी सखी आशा ज्योति केन्द्र

[\(http://ajk.thinkcomputers.in/\)](http://ajk.thinkcomputers.in/)

आशा ज्योति केंद्र उ0प्र0 के 17 जिलों में शुरू की गई एक पायलट परियोजना है। आशा ज्योति केंद्र को शुरू करने और स्थापित करने का मुख्य उद्देश्य संकट में, हिंसा की स्थिति और उससे संबंधित अन्य परिस्थितियों में महिलाओं को तत्काल सहायता उपलब्ध कराने हेतु प्रणाली विकसित करना है। महिला एवं बाल विकास मंत्रालय के द्वारा पीड़ित महिलाओं एवं उनके बच्चों को एक ही छत के नीचे सभी सेवाओं जैसे चिकित्सकीय, विधिक सहायता, मनोचिकित्सकीय परामर्श, पुलिस, रेस्क्यू वैन सहायता के साथ 181 हेल्पलाइन और अल्पावास गृह के एकीकृत सोंच के माडल को प्रस्तुत किया गया है। वे महिलायें जो कि बलात्कार, एसिड अटैक और यहां तक कि घरेलू हिंसा से पीड़ित हैं उनके लिए राज्य सरकार ने आशा ज्योति केन्द्र को बरेली में स्थापित किया गया है, जिससे कि वे महिलायें उचित परामर्श, विधिक सहायता, चिकित्सकीय एवं पुलिस सहायता प्राप्त कर सकें।

उ0प्र0 के 17 जिलों में संचालित आशा ज्योति केन्द्रों की सूची

आगरा	कन्नौज	मेरठ	शाहजंहापुर
प्रयागराज	गाजीपुर	मुजफ्फरनगर	झांसी
लखनऊ	गोरखपुर	बरेली	कानपुर नगर
वाराणसी	गाजियाबाद	पीलीभीत	मिर्जापुर
			बांदा

चाइल्ड लाइन-1098

(<http://www.childlineindia.org.in/>)

बच्चों की देखरेख एवं सुरक्षा के लिए चाइल्ड लाइन-1098 एक निःशुल्क इमरजेंसी फोन सेवा है जो कि महिला एवं बाल विकास मंत्रालय के अधीन चाइल्डलाइन इंडिया फाउंडेशन संस्था द्वारा संचालित है। बच्चों की देखभाल, सुरक्षा, आपातस्थिति अथवा बच्चों के दीर्घकालीन पुनर्वास, विभिन्न संस्थाओं से समन्वय आदि हेतु बच्चों के साथ साथ वयस्क भी 1098 पर काल कर सकते हैं।

चाइल्ड लाइन को स्थानीय स्वयंसेवी संगठन, युवा सामुदायिक एवं शैक्षिक संस्थाओं के सहयोग से जिला स्तर पर संचालित किया जाता है, जिसमें 24 घंटे काल लेने हेतु प्रशिक्षित टीम तत्पर रहती हैं। 1098 पर प्राप्त काल के उपरांत एक घंटे के अंदर बच्चे तक पहुंच बनाकर उसकी सहायता की जाती है, जिसके अंतर्गत स्थानीय थाना, समिति/बोर्ड, शेल्टर होम अथवा स्वास्थ्य सेवायें सम्मिलित हैं। बच्चों को समुचित आश्रय अथवा सुविधा दिलाने के उपरांत भी फालोअप किया जाता है व बच्चे के दीर्घकालीन पुनर्वास हेतु प्रयास किया जाता है।

14. स्थानीय रिसोर्स डायरेक्ट्री हेतु प्रारूप

स्थानीय स्तर पर उपलब्ध संसाधनों व सेवाओं से लिंक करने हेतु परिवार परामर्श केन्द्र के स्टाफ को निम्नलिखित प्रारूप पर सूचनायें एकत्र कर रिसोर्स डायरेक्ट्री विकसित करनी चाहिए। –

विभाग / अधिकारी	अधिकारी / संपर्क व्यक्ति का नाम	संपर्क नम्बर
जिला प्रोबेशन अधिकारी		
सचिव / सदस्य, जिला विधिक सेवा प्राधिकरण		
मुख्य चिकित्सा अधिकारी		
अधीक्षक / सुपरिन्टेंडेंट, आश्रय गृह		
स्थानीय स्वयंसेवी संस्थायें		
नशा मुक्ति केन्द्र		
मनोचिकित्सक		
अन्य सुविधायें		

प्रोफार्मा

(शिकायत दर्ज करने हेतु)

दिनांक:.....

नाम :.....

उम्र :.....लिंग :..... जाति.....

पिता / पति / पत्नी का नाम :.....

पता :.....

.....

.....

पिन कोड :..... व्यवसाय :.....

परिवार की आय :.....

फोन नं० :..... ई-मेल :.....

(क) शिकायत किसके द्वारा दर्ज कराई गई:

(कृपया सही का चिन्ह लगायें)

- | | |
|----------------------|-----|
| 1. महिला | () |
| 2. पुरुष | () |
| 3. सगे संबंधी द्वारा | () |
| 4. पड़ोसी द्वारा | () |
| 5. अन्य द्वारा | () |

(ख) परिवार का स्वरूप:

- | | |
|------------|-----|
| 1. एकल | () |
| 2. संयुक्त | () |

(ग) समस्या / विवाद का कारण: (कृपया सही का चिन्ह लगायें)

1. आर्थिक हिंसा ()
2. पति / पत्नी का व्यवहार उचित न होना ()
3. दहेज की मांग ()
4. प्रापर्टी विवाद ()
5. विवाहोत्तर संबंध (Extra Marital Affair) ()
6. यौनिक हिंसा ()
7. शारीरिक हिंसा ()
8. बीमारी ()
9. नशे की लत ()
10. प्रजनन संबंधी समस्या ()
11. अंतर्जातीय विवाह / जातिगत भेद भाव ()
12. मुकदमा संबंधी ()
13. अन्य ()

(घ) समस्या का संक्षिप्त विवरण (कृपया विवरण लिखें) :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ड) समस्या के समाधान हेतु आपकी परिवार परामर्श केन्द्र से क्या अपेक्षा है ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(च) दूसरे पक्ष का विवरण:

नाम:.....

पता:.....

संबंध:.....

फोन नं०:.....

हस्ताक्षर प्रभारी (PPK)

जिला :

हस्ताक्षर शिकायतकर्ता :

दिनांक :

समय :



परिवार परामर्श केन्द्र

जनपद पुलिस लखनऊ



केन्द्र के कार्य:

जनपद पुलिस लखनऊ का परिवार परामर्श केन्द्र, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक कार्यालय, डालीगंज (निकट इन्दिरा गाँधी नक्षत्रशाला), लखनऊ के कमरा नं० 52 में प्रथम तल पर स्थित है।

इस केन्द्र में पारिवारिक कलहों की वो शिकायतें की जा सकती हैं जिनमें शिकायतकर्ता अथवा दोनों पक्ष मध्यस्थता के लिए इच्छुक हों, परन्तु मध्यस्थता का निर्णय कोर्ट या पुलिस द्वारा अनुपालन नहीं कराया जा सकता।

यह मध्यस्थता पूर्णतः स्वेच्छा से कराई जाती है, ताकि पारिवारिक संबंधों को अनौपचारिक रूप से सुलझाया जा सके। इस प्रक्रिया में किसी भी प्रकार के अपराध को नज़रअंदाज नहीं किया जाता है।

सम्पर्क:-

शिकायतकर्ता अपनी शिकायत एक फार्म में किसी भी पुलिस के राजपत्रित अधिकारी को दे सकते हैं। यह फार्म पुलिस के सभी राजपत्रित अधिकारी व पुलिस स्टेशनों में उपलब्ध है।

अधिक जानकारी के लिए परिवार परामर्श केन्द्र,
कार्यालय वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, लखनऊ में सम्पर्क कर सकते हैं।

(फोन: 0522-2628965),


समय : सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक, दिन: सोमवार से शनिवार



महिला सम्मान प्रकोष्ठ / वीमेन पॉवर लाइन (1090) / यूनीसेफ
उत्तर प्रदेश पुलिस

WOMEN
POWER LINE
1090

MAHILA SAMMAN
PRAKOSHTH
94544 01149

 @wpl1090

 www.wpl1090up.in