കേന്ദ്ര ആഭ്യന്തര മന്ത്രാലയം, നാഷണൽ എമർജൻസി റെസ്പോൺസ് സിസ്റ്റം (ദേശീയ അടിയന്തര പ്രതികരണ പദ്ധതി) ക്കു കീഴിലായി ERSS എന്ന പുതിയ പദ്ധതി ആവിഷ്ക്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. രാജ്യത്തെ നിലവിലുള്ള എല്ലാ അടിയന്തര സഹായ നമ്പറുകളും 112 എന്ന ഒറ്റ ടോൾഫ്രീ നമ്പറിലേക്ക് സംയോജിപ്പിച്ചു കൊണ്ടാണ് ഈ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ളത്. 112 ലേക്ക് പൗരന്മാരിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന ശബ്ദ സന്ദേശങ്ങൾ, SMS കൾ, ഇ-മെയിൽ, പാനിക് - SOS സന്ദേശങ്ങൾ, വെബ് അപേക്ഷകർ എന്നിങ്ങനെ സഹായം അഭ്യർത്ഥിച്ചു കൊണ്ട് ലഭിക്കുന്ന വിവിധ സന്ദേശങ്ങൾ എത്രയും വേഗം സ്വീകരിച്ച് സാധ്യമായ ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ സമയത്തിനുള്ളിൽ സഹായം ലഭ്യമാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് ERSS ന് രൂപം നൽകിയിരിക്കുന്നത്. നിലവിലെ അടിയന്തര സഹായ നമ്പറുകളായ 100 (പോലീസ്), 101 (അഗ്നിശമന സേന), 108 ആംബുലൻസ് സേവനങ്ങൾ) എന്നിവ, 112 എന്ന പുതിയ അടിയന്തര പ്രതികരണ നമ്പറുമായി സമന്വയിപ്പിക്കുവാനാണ് കേന്ദ്ര ആഭ്യന്തരമന്ത്രാലയം ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

സംസ്ഥാനത്ത് നിലവിൽ ഈ പദ്ധതിയുമായി സമന്വയിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഏക വകുപ്പ് പോലീസ് ആണ്. ഇതിനെ തുടർന്ന്, 12/10/17 ലെ GO(Rt)No.2673/Home നമ്പർ സർക്കാർ ഉത്തരവ് മുഖേന, കേരള സർക്കാർ ഈ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി തിരുവനന്തപുരത്ത് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന C-DAC ന് ഭരണാനുമതി നൽകുകയുണ്ടായി. 23/11/17 തീയതിയിലെ നം.3113/2017/ആഭ്യന്തരം നമ്പർ സർക്കാർ ഉത്തരവ് പ്രകാരം, കേരളാ പോലീസ്, CDAC, തിരുവനന്തപുരത്തെ ഈ പദ്ധതിയുടെ നിർവ്വഹണ ഏജൻസിയായി നിയോഗിക്കുകയും ചെയ്തു.

നിലവിൽ ഈ പദ്ധതി സംസ്ഥാനത്തുടനീളം പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നു. ഇതിന്റെ സംസ്ഥനതല കൺട്രോൾ റൂം, സ്റ്റേറ്റ് എമർജൻസി റെസ്പോൺസ് സെന്റർ എന്ന പേരിൽ തിരുവനന്തപുരത്തുള്ള പോലീസ് ആസ്ഥാനത്ത് പ്രവർത്തിക്കുന്നു. ജില്ലകളിലെ നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലങ്ങളിൽ, പ്രത്യേകിച്ചും കൺട്രോൾ റൂമുകളിൽ ജില്ലാതല ഏകോപന കേന്ദ്രങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. അഗ്നിരക്ഷാ സേവനങ്ങൾ, ആംബുലൻസ് സേവനങ്ങൾ, ദുരന്തനിവാരണം എന്നീ വകുപ്പുകൾ കൂടി ഇതോടൊപ്പം സമന്വയിപ്പിക്കുന്നതോടെ ഈ പദ്ധതി അങ്ങേയറ്റം പ്രാധാന്യമർഹിക്കുന്ന ഒന്നായി മാറുമെന്നത് നിസ്തർക്കമാണ്. അടിയന്തര സഹായ നമ്പറായ 112 ന്റെ ഉപയോഗം വ്യാപകമാക്കുകയും ചെയ്യും.

സംസ്ഥാനത്തുടനീളം പൗരന്മാരിൽ നിന്നും സന്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുവാനും, ആവശ്യമായ അടിയന്തര സഹായം ലഭ്യമാക്കുവാനും സൗകര്യപ്രദമായ രീതിയാലാണ് പ്രസ്തുത കേന്ദ്രത്തിന്റെ പ്രവർത്തനഘടന രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. ഇതിന് പരിഗണന നൽകികൊണ്ട് ഈ സെന്ററിൽ CRM (കേസ് റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ്) CAD (കമ്പ്യൂട്ടർ എയ്ഡഡ് ഡിസ്പാച്ചേഴ്സ്), CCS (കമാന്റ് സെന്റർ സൂപ്പർ വൈസർ) എന്നിങ്ങനെ 3 തലങ്ങളിലായാണ് അംഗബലം നൽകിയിരിക്കുന്നത്. ഇവർക്ക് നിശ്ചിത ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന ഏതൊരു സഹായാഭ്യർത്ഥനയും ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ സമയത്തിനുള്ളിൽ കേൾക്കുകയും, പരമാവധി കാര്യക്ഷമമായ രീതിയിൽ അത്തരം അപേക്ഷകളിൽ അടിയന്തര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുവാനും ഉതകുന്ന രീതിയിൽ ഡിജിറ്റൽ സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഈ സംവിധാനത്തിലുണ്ട്. സംസ്ഥാനതല കൺട്രോൾ റൂമിനു പുറമെ, ഓരോ ജില്ലയിലും സംസ്ഥാന കൺട്രോൾ റൂമിൽ നിന്നും സന്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുവാനായി കോ-ഓർഡിനേഷൻ കേന്ദ്രങ്ങളും സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ജില്ലാ കൺട്രോൾ കേന്ദ്രത്തിൽ നിന്നും അടിയന്തര സഹായത്തിനായി സന്ദേശം ലഭിച്ച സ്ഥലത്തിന് സമീപമുള്ള പോലീസ് വാഹനത്തിലേക്ക് സന്ദേശങ്ങൾ കൈമാറുന്നു. ഇപ്രകാരം DCC യിൽ നിന്നും സന്ദേശം കൈമാറുന്ന സമയം മുതൽ പ്രസ്തുത ആവശ്യം തീർപ്പാക്കുന്ന സമയം വരെയുള്ള മുഴുവൻ പ്രവർത്തനങ്ങളും സംസ്ഥാന കൺട്രോൾ റൂമിന്റെ നിരീക്ഷണത്തിലായിരിക്കുന്നതാണ്. സന്ദേശം അയയ്ക്കുന്ന ആൾക്കോ, ഇരയ്ക്കോ ത്വരിതവും, കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകി, ടിയാന്റെ ആവലാതി പൂർണ്ണമായും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതു വരെ ആവശ്യമായ പിന്തുണ ഇവിടെ നിന്നും നൽകുന്നു.

ERSS is an emergency response system wherein the citizen can seek support from the police in cases of emergency. All they need is to call 112.

The Ministry of Home Affairs , Govt of India have introduced a new project namely Emergency Response Support System (ERSS) under the project " National Emergency Response System "(NERS to establish a single emergency number "112" all over the country, integrating all existing emergency numbers. ERSS is designed to address "distress signals" from citizen in the form of voice call, sms, email and panic- SOS requests, web requests etc. to "112" and to provide assistance within the minimum time requirement. MHA intends to integrate the existing emergency numbers like 100 (Police), 101 (Fire & Rescue Service), 108 (Ambulance Services) etc to the new emergency number "112".

At present in the state, Police is the only agency integrated with the new project. Consequent to this, Administrative sanction to implement the project through M/s C-DAC Authorities, Thiruvananthapuram was accorded by Government of Kerala vide the order GO(Rt) No.2673/Home dated 12/10/17. As per the GO(Rt) No. 3113/2017/Home dated 23/11/17, Police department have designated M/s CDAC , Tvpm as the implementing agency of the ERSS scheme.

The new system is running all over the State now. Its State wide Control Room known as State Emergency Response Centre is functioning at Police Head Quarters, Thiruvananthapuram. The District Coordination Centres are set up in stipulated locations, especially in the Control Rooms. This project will become an extremely important platform, with the integration of other departments like Fire & Rescue Services, Ambulance Services, Disaster Management etc. and its usage will become widespread.

The work structure of the Centre has been designed with facilities to receive calls from the public all over the State and to provide them emergency support. With this consideration, the Centre has been provided with 3 layers of work strength, such as Case Record Management (CRM), Computer Aided Dispatchers (CAD) and Command Centre Supervisor (CCS) with definite duties to perform. The system is digitally equipped so that any request for help from the public is attended and processed with minimal time requirement and maximum efficiency. Apart from the State wide Control Room, each District has its own Co ordination Centres to receive the message from the State Control Room. The DCCs deliver the message to the police vehicle nearest to the point of emergency. Since the time of delivery of a message to the DCC and till its completion, the entire activities can be monitored by the State Control Room. They will provide support for delivering prompt and effective service to the caller or the victim, till the distress is promptly attended to.