



उपयोगकर्ता दिशानिर्देश (हिंदी में)

• सदक साथी में आपका स्वागत है

सदक साथी एक ऐसा मंच है जो भारत में सड़क अवसंरचना की खराब स्थिति को बेहतर बनाने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जहां हर साल 11,000 दुर्घटनाएँ खड़ों और खराब सड़कों के कारण होती हैं। यह नागरिकों, राज्य एजेंसियों और श्रमिकों को सड़क समस्याओं की रिपोर्ट करने, उनका ट्रैक रखने और उन्हें ठीक करने के लिए जोड़ता है, जिसका उद्देश्य सड़क सुरक्षा को बढ़ाना और विश्वास बहाल करना है। यह मार्गदर्शिका आपको साइट का उपयोग करने, इसके फीचर्स, आपकी जिम्मेदारियों, सुरक्षा सुझावों और कानूनी विचारों के बारे में बताएगी ताकि आपका अनुभव सकारात्मक और प्रभावी हो सके।

• सदक साथी का उपयोग कैसे करें

शुरुआत कैसे करें:

- सदक साथी वेबसाइट पर जाएँ और "रजिस्टर" पर क्लिक करें।
- अपना मोबाइल नंबर, ईमेल पता और एक सुरक्षित पासवर्ड दर्ज करें।
- अपने ईमेल पर भेजे गए ओटीपी (वन-टाइम पासवर्ड) से खाते की पुष्टि करें।
- अपने मोबाइल नंबर और पासवर्ड से लॉगिन करें ताकि सभी फीचर्स तक पहुँच प्राप्त हो सके।
- यदि आप अपना पासवर्ड भूल जाएँ, तो "पासवर्ड भूल गए" विकल्प का उपयोग करें और ईमेल पर भेजे गए रीसेट लिंक का पालन करें।

• सड़क समस्या की रिपोर्ट कैसे करें:

- लॉगिन करें और शिकायत अनुभाग पर जाएँ।
- स्थान को अक्षांश, देशांतर प्रारूप में दर्ज करें (जैसे, "12.34,56.78")।
- समस्या की फोटो URL अपलोड करें या विवरण दें।
- एक श्रेणी चुनें (जैसे, खड़ा, बाढ़) और शिकायत जमा करें।
- आपकी रिपोर्ट इंटरैक्टिव मानवित्र पर दूसरों के लिए दिखाई देगी।

- **प्रगति को ट्रैक कैसे करें:**

1. अपनी शिकायत जमा करने के बाद मिले अनूठे शिकायत आईडी का उपयोग करें।
 2. लॉगिन करें और ट्रैकिंग फीचर का उपयोग करके स्थिति देखें (लंबित, प्रगति में, हल किया गया)।
 3. नवीनतम अपडेट के लिए पृष्ठ को रिफ्रेश करें।
-

- **शिकायतों की पुष्टि कैसे करें:**

लॉगिन करें और मानचित्र पर रिपोर्ट की गई शिकायतों को ब्राउज़ करें।

प्रत्येक मुद्दे की वैधता की पुष्टि के लिए ऊपर या नीचे वोट करें।

आपकी भागीदारी सिस्टम की सटीकता सुनिश्चित करती है।

- **शिकायतों की खोज कैसे करें:**

1. लॉगिन करें और खोज बार का उपयोग करके स्थान या स्थिति से छाँटें।
 2. अपने क्षेत्र में प्रासंगिक मुद्दों को देखें और योगदान दें।
-

- **प्रमुख फीचर्स**

1. उपयोगकर्ता प्रमाणीकरण: सुरक्षित लॉगिन, पंजीकरण और पासवर्ड रिकवरी।
2. इंटरेक्टिव मानचित्र: OpenStreetMap द्वारा संचालित, शिकायत स्थानों को दिखाता है।
3. भीड़-स्रोत पुष्टि: समुदाय वोटिंग से रिपोर्ट्स को मान्य करता है।
4. वास्तविक-समय ट्रैकिंग: मरम्मत प्रगति पर अपडेट प्रदान करता है।

• उपयोगकर्ता जिम्मेदारियाँ

1. सटीक रिपोर्टिंग: प्रभावी कार्रवाई के लिए सही स्थान, फोटो और श्रेणी विवरण दें।
2. सम्मानजनक व्यवहार: टिप्पणियों या वोटों में अपमानजनक भाषा या गलत जानकारी से बचें।
3. डेटा गोपनीयता: केवल आवश्यक व्यक्तिगत जानकारी (मोबाइल, ईमेल) साझा करें और संवेदनशील डेटा अपलोड न करें।
4. नियमित अपडेट: अपनी शिकायतों की समय-समय पर जाँच करें और किसी असंगति को रिपोर्ट करें।
5. समुदाय सहयोग: दूसरों को शामिल करने और शिकायतों की पुष्टि करने के लिए प्रोत्साहित करें।

• सुरक्षा सुझाव

1. सङ्क जागरूकता: मानसून या त्योहारों के दौरान खतरों की तुरंत रिपोर्ट करें ताकि अपनी और दूसरों की सुरक्षा हो सके।
2. सुरक्षित उपयोग: मजबूत पासवर्ड का उपयोग करें और अपने लॉगिन विवरण साझा न करें।
3. यात्रा सुरक्षा: AI-सुझाए गए मार्गों का पालन करें और रिपोर्ट किए गए खतरनाक क्षेत्रों में सावधानी बरतें।
4. आपातकालीन रिपोर्टिंग: तत्काल कार्रवाई के लिए खतरों (जैसे, बाढ़) को चिह्नित करें-यदि जरूरी हो तो स्थानीय अधिकारियों से संपर्क करें।
5. तकनीकी सहायता: यदि साइट विफल हो, तो इंटरनेट कनेक्टिविटी सुनिश्चित करें और रिफ्रेश करें; चैटबॉट से सहायता लें।

• कानूनी विचार

1. अनुपालन: सदक साथी भारतीय कानूनों के तहत संचालित होता है। दुरुपयोग (जैसे, नकली रिपोर्ट) खाते को निलंबित कर सकता है।

- डेटा उपयोग: आपका मोबाइल और ईमेल सत्यापन के लिए संग्रहीत होता है; फोटो और स्थान सार्वजनिक हैं जब तक आप बाहर न निकलें। भविष्य के संस्करणों में एन्क्रिप्शन बेहतर होगा।
 - अधिकारिता: मानचित्र © OpenStreetMap योगदानकर्ताओं द्वारा संचालित हैं—उनके लाइसेंस का सम्मान करें।
 - दायित्व: सदक साथी रिपोर्टिंग सुविधा प्रदान करता है लेकिन ऐसे कार्रवाइयों या दुर्घटनाओं के लिए जिम्मेदार नहीं है। जानकारी अपने विवेक से उपयोग करें।
 - प्रतिपुष्टि: चैटबॉट के माध्यम से सुधार सुझाएँ; कानूनी चिंताओं को हमारी सहायता टीम तक पहुँचाएँ।
-

• भविष्य के उन्नयन

ऑफलाइन मोड क्षेत्रों के लिए जो खराब कनेक्टिविटी वाले हैं।

स्थानीय भाषाओं (जैसे, हिंदी, तमिल) का समर्थन।

मोबाइल ऐप के लिए आसान पहुँच।

भविष्यवाणी वाली सड़क मरम्मत के लिए उन्नत AI।

सक्रिय उपयोगकर्ताओं के लिए पुरस्कार प्रणाली।

• संपर्क और सहायता

- वास्तविक-समय सहायता के लिए अंतर्रिहित चैटबॉट का उपयोग करें।
 - अपडेट के लिए नियमित रूप से देखें या ईमेल सूचनाओं में शामिल हों।
 - गंभीर समस्याओं के लिए, हमारी टीम से संपर्क करें (MVP के बाद विवरण जोड़े जाएँगे)।
-

धन्यवाद

आपकी भागीदारी सदक साथी को सुरक्षित सड़कों के लिए एक शक्तिशाली उपकरण बनाती है। मिलकर, हम दुर्घटनाओं को कम कर सकते हैं, अवसंरचना को बेहतर बना सकते हैं और एक मजबूत

समुदाय का निर्माण कर सकते हैं। मुद्दों की रिपोर्ट करें, शिकायतों की पुष्टि करें, और शब्द फैलाएँ ताकि प्रभाव को अधिकतम किया जा सके!

सड़क अवसंरचना शिकायतों के लिए मूल्यांकन मानदंड – आधिकारिक दिशानिर्देश (हिंदी में)

यह दस्तावेज़ सरकारी अधिकारियों को उपयोगकर्ताओं द्वारा भेजी गई गड्ढों और अन्य सड़क संबंधी समस्याओं की शिकायतों का मूल्यांकन और प्रक्रिया करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करता है।

• प्रारंभिक शिकायत सत्यापन

अधिकारी सबसे पहले शिकायत की मूल वैधता को निम्नलिखित बिंदुओं के आधार पर जांचें:

- फोटो सत्यापन:** अपलोड की गई छवि स्पष्ट, हाल ही में ली गई होनी चाहिए और वह सटीक रूप से रिपोर्ट की गई समस्या को दर्शानी चाहिए। धूंधली, असंबंधित या भ्रामक छवियाँ होने पर शिकायत को अस्वीकार किया जा सकता है या उपयोगकर्ता से दोबारा सबमिशन माँगा जा सकता है।
- स्थान सटीकता:** उपयोगकर्ता द्वारा भेजे गए GPS स्थान को उस स्थान से मेल खाना चाहिए जहाँ समस्या वास्तव में मौजूद है। यह मरम्मत टीम को सही जगह भेजने में सहायक होगा।
- पर्याप्त विवरण:** उपयोगकर्ता को समस्या का संक्षिप्त और स्पष्ट विवरण देना चाहिए, जिसमें समस्या का प्रकार (जैसे गड्ढा, टूटी फुटपाथ, जल निकासी की समस्या) और इसका प्रभाव (ट्रैफिक या पैदल यात्रियों पर) शामिल हो।
- डुप्लीकेट जांच:** अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि क्या इसी स्थान पर पहले से कोई समान शिकायत दर्ज की गई है। अगर हाँ, तो नई शिकायत को मौजूदा शिकायत में मिला दिया जाए।
- समुदाय सत्यापन:** अन्य स्थानीय उपयोगकर्ताओं द्वारा दिए गए अपवोट और डाउनवोट देखें। इससे शिकायत की प्रामाणिकता और प्राथमिकता को समझने में मदद मिलती है।

• समस्या वर्गीकरण और गंभीरता मूल्यांकन

एक बार शिकायत सत्यापित होने के बाद, उसकी वर्गीकरण और प्राथमिकता तय की जाती है:

• समस्या का प्रकार:

- गड्ढा

- सड़क की दरार
 - टूटी फुटपाथ
 - जल निकासी की समस्या
 - साइन बोर्ड की कमी या क्षति
 - अन्य (जैसा उपयोगकर्ता ने बताया हो)
- **गंभीरता स्तर:**
- **न्यूनतम:** मामूली समस्या, कम जोखिम, तत्काल कार्रवाई की आवश्यकता नहीं।
 - **मध्यम:** दृश्यात्मक क्षति जो वाहन या पैदल यात्रियों को असुविधा पहुँचा सकती है।
 - **उच्च:** ऐसी गंभीर समस्या जिससे दुर्घटना की आशंका हो।
 - **अत्यंत गंभीर:** सार्वजनिक सुरक्षा के लिए खतरा, तुरंत कार्रवाई आवश्यक।
-

• स्थल निरीक्षण (यदि आवश्यक हो)

कुछ मामलों में, फील्ड इंजीनियर या निरीक्षक को स्थान पर जाकर समस्या की पुष्टि करनी चाहिए:

1. क्षति की वास्तविक स्थिति और जोखिम की जांच करें (जैसे जलभराव, यातायात बाधा)।
2. मरम्मत की तत्काल आवश्यकता और संसाधनों की आवश्यकता का मूल्यांकन करें।
3. निरीक्षण संबंधी नोट्स जोड़ें, जो समाधान योजना में सहायक हों।

• समाधान योजना बनाना

गंभीरता के आधार पर उचित कदम उठाएँ:

1. कार्यवाही का प्रकार तय करें:

- तुरंत मरम्मत
- निर्धारित समय पर रख-रखाव
- किसी अन्य विभाग को स्थानांतरित करना (जैसे जल निकासी या बिजली विभाग)
- अस्वीकृति (अगर समस्या विभाग की सीमा में नहीं आती)

2. समाधान का अनुमानित समय:

- 24 घंटे के भीतर
- 1-3 दिन
- 1 सप्ताह तक
- 1 सप्ताह से अधिक (दीर्घकालिक योजना)

3. कार्य सौंपना:

- उपयुक्त रख-रखाव इकाई या ठेकेदार को टैग करें
 - यदि आवश्यक हो, तो अनुमानित बजट निर्धारित करें
-

• प्रगति पर नज़र और अद्यतन

हर चरण को लॉग करें और समय के साथ अपडेट करें:

1. शिकायत सत्यापन
2. स्थल निरीक्षण (यदि हुआ हो)
3. कार्य सौंपना
4. मरम्मत/रख-रखाव पूरा होना
5. उपयोगकर्ता से फीडबैक प्राप्त करना

उपयोगकर्ताओं को शिकायत की लाइव ट्रैकिंग की सुविधा होनी चाहिए, और अधिकारियों को स्थिति समय पर अपडेट करनी चाहिए।

• अंतिम समीक्षा और समापन

शिकायत बंद करने से पहले:

1. सुनिश्चित करें कि समस्या जमीनी स्तर पर पूरी तरह हल हो गई है
 2. यदि संभव हो, तो उपयोगकर्ता से फीडबैक प्राप्त करें
 3. यदि समस्या हल नहीं हुई, तो कारण दर्ज करें (जैसे बजट की कमी, क्षेत्राधिकार सीमा)
 4. शिकायत को “सुलझाई गई,” “स्थानांतरित की गई” या “अस्वीकृत” के रूप में चिह्नित करें और उचित स्पष्टीकरण दें
-

• अतिरिक्त सुझाव:

1. पारदर्शिता बनाए रखें – अपडेट्स सार्वजनिक रूप से दिखने चाहिए और अच्छी तरह प्रलेखित हों।
2. सुरक्षा जोखिम, सार्वजनिक प्रभाव, और समुदाय फीडबैक के आधार पर प्राथमिकता तय करें।
3. नागरिकों को अपवोट/डाउनवोट करने और टिप्पणी देने के लिए प्रेरित करें।

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQs) (हिंदी में)

1. Sadak Sathi क्या है?

Sadak Sathi भारत में खराब सड़क अधोसंचना से निपटने के लिए बनाया गया एक मंच है, जहाँ हर साल लगभग 11,000 दुर्घटनाएँ गड्ढों की वजह से होती हैं। यह नागरिकों, राज्य एजेंसियों और श्रमिकों को एकजुट करके समस्याओं की रिपोर्टिंग, ट्रैकिंग और समाधान की पारदर्शी प्रक्रिया प्रदान करता है, जिससे सड़क सुरक्षा और विश्वास बढ़े।

2. Sadak Sathi समाज की कैसे मदद करता है?

गड्ढों की मरम्मत को तेज़ करके, नागरिकों और एजेंसियों के बीच समन्वय को सुधारकर और क्राउडसोर्सिंग द्वारा सटीकता बढ़ाकर Sadak Sathi सड़कों को सुरक्षित और विश्वसनीय बनाता है।

3. क्या Sadak Sathi भी सिफ़र एक और बेअसर ऐप है?

नहीं। यह AI और OpenStreetMap का उपयोग करता है रियल-टाइम मरम्मत ट्रैकिंग और सुरक्षित रूट सुझावों के लिए। आपकी भागीदारी ही बदलाव लाती है और हम एजेंसियों के साथ मिलकर कार्य कर रहे हैं ताकि कार्रवाई सुनिश्चित हो।

• आरंभ करना और उपयोग करना

1. मैं Sadak Sathi का उपयोग कैसे शुरू करूँ?

"Register" पर क्लिक करें, अपना मोबाइल, ईमेल और पासवर्ड डालें, और ईमेल पर भेजे गए OTP से सत्यापन करें। फिर मोबाइल और पासवर्ड से लॉग इन करें।

2. मैं गड्ढा या सड़क की समस्या कैसे रिपोर्ट कर सकता हूँ?

लॉग इन करें, शिकायत सेक्शन में जाएं, स्थान दर्ज करें (उदा: "12.34,56.78"), फोटो URL जोड़ें, श्रेणी चुनें (जैसे "pothole") और सबमिट करें। शिकायत मैप पर दिखाई देगी।

3. मैं अपनी शिकायत की प्रगति कैसे देख सकता हूँ?

लॉग इन करें और ट्रैकिंग फीचर का उपयोग करें। अपनी शिकायत ID डालें और "pending", "in progress" या "resolved" जैसी स्थिति देखें।

4. अगर मैप मेरा क्षेत्र सही से नहीं दिखा रहा है तो क्या करें?

मैप OpenStreetMap डाटा पर आधारित है, जो क्षेत्र अनुसार अलग हो सकता है। लॉग इन और इंटरनेट से कनेक्टेड रहें। यदि फिर भी समस्या हो, तो हमें रिपोर्ट करें।

5. रूट ऑप्टिमाइज़ेशन कैसे काम करता है और यह कैसे मदद करेगा?

आपका स्थान दर्ज करें और हमारा AI potholes से बचाते हुए सुरक्षित रूट सुझाता है। यह समय बचाता है और सुरक्षा बढ़ाता है।

6. मैं किसी शिकायत की सच्चाई कैसे परख सकता हूँ?

लॉग इन करें, शिकायत खोजें और उसे अपवोट या डाउनवोट करें। आपका फीडबैक सिस्टम की विश्वसनीयता बनाए रखने में मदद करता है।

7. मैं अपने क्षेत्र की शिकायतें कैसे खोज सकता हूँ?

लॉग इन करें, सर्च फीचर का उपयोग करें और स्थान या स्थिति के अनुसार फ़िल्टर करें।

• सामाजिक प्रभाव और विश्वास

1. क्या सरकार मेरी रिपोर्ट की गई सड़कों की मरम्मत करेगी?

हम आपकी शिकायतें राज्य एजेंसियों से जोड़ते हैं और ट्रैकिंग प्रदान करते हैं। परिणाम की गारंटी नहीं है, लेकिन पारदर्शिता और आपकी भागीदारी कार्रवाई का दबाव बनाती है।

2. Sadak Sathi भ्रष्टाचार या कुप्रबंधन को कैसे रोकता है?

सार्वजनिक, ट्रैकेबल शिकायतें और क्राउडसोर्स सत्यापन छिपी हुई समस्याओं को उजागर करता है और एजेंसियों को जवाबदेह बनाता है।

3. अगर कोई झूठी शिकायत करता है तो क्या होता है?

कम समर्थन वाली रिपोर्टें क्राउड वेरिफिकेशन द्वारा फ़्लैग की जाती हैं, जिससे केवल वास्तविक शिकायतों को प्राथमिकता मिलती है।

4. क्या Sadak Sathi सड़क दुर्घटनाएँ कम कर सकता है?

हाँ। यह potholes की मरम्मत तेज़ करता है और सुरक्षित मार्ग सुझाता है, जिससे हर साल होने वाली 11,000 दुर्घटनाओं पर असर पड़ेगा।

5. क्या यह ग्रामीण क्षेत्रों में काम करता है जहाँ मैप डाटा अच्छा नहीं होता?

ग्रामीण क्षेत्रों में OpenStreetMap डाटा सीमित हो सकता है। आप रिपोर्ट करें, हम मैप को बेहतर बनाने की प्राथमिकता देंगे।

6. क्या यह मानसून या त्योहारों के समय मदद करता है?

हाँ, आप मौसमी क्षति या भीड़ की जानकारी जल्दी से रिपोर्ट कर सकते हैं। ट्रैकिंग और रूट ऑपरेटरों द्वारा सुनिश्चित करता है।

• तकनीकी सहायता

1. लॉगिन बटन काम नहीं कर रहा है, क्या करें?

इंटरनेट चेक करें, मोबाइल नंबर और पासवर्ड सही डालें, ब्राउज़र का कैश क्लियर करें या दूसरा डिवाइस आज़माएं। "Forgot Password" या चैट सपोर्ट का उपयोग करें।

2. "Invalid token" त्रुटि का क्या अर्थ है?

आपका सत्र समाप्त हो गया है। लॉगआउट करें और फिर से लॉगिन करें।

3. शिकायत सबमिट नहीं हो रही, क्या करें?

स्थान का फॉर्मेट जांचें (उदा: "12.34,56.78"), फोटो URL, श्रेणी और टोकन की जाँच करें। ज़रूरत पड़ने पर फिर से लॉगिन करें।

17. मैप मार्कर क्यों नहीं दिख रहे?

सुनिश्चित करें कि आप लॉग इन हैं, इंटरनेट चालू है और ज़ूम इन/आउट करें। लगातार समस्या होने पर रिपोर्ट करें।

सहयोग और पहुँच

1. मैं अपने स्थानीय प्रशासन को Sadak Sathi से कैसे जोड़ सकता हूँ?

प्लेटफ़ॉर्म को साझा करें और उन्हें रजिस्ट्रेशन के लिए प्रोत्साहित करें। हम इसे आधिकारिक रूप से जोड़ने के लिए भागीदारी बना रहे हैं।

2. क्या अधिकारी मेरी व्यक्तिगत जानकारी देख सकते हैं?

नहीं, केवल आपका मोबाइल नंबर लिंक होता है। एजेंसियाँ स्थान, फोटो और स्थिति देख सकती हैं – जब तक आप कुछ और साझा न करें।

3. क्या Sadak Sathi दिव्यांगजनों के लिए सुलभ है?

अभी यह मूल सुविधाओं वाला है, लेकिन हम वॉइस कमांड और स्क्रीन रीडर सपोर्ट जोड़ने की योजना बना रहे हैं। अपनी ज़रूरतें हमें बताएं।

4. क्या बुजुर्ग या गैर-अंग्रेजी भाषी लोग इसका उपयोग कर सकते हैं?

हाँ, थोड़ी सहायता या सरल मार्गदर्शन से। हम बड़े फ़ॉन्ट और स्थानीय भाषा विकल्प जोड़ रहे हैं।

5. अगर मेरे पास स्मार्टफोन नहीं है तो क्या करूँ?

किसी मित्र के डिवाइस से स्थान और विवरण के साथ रिपोर्ट करें। हम टेक्स्ट-ऑनली विकल्प पर काम कर रहे हैं।

भविष्य की योजनाएं और समुदाय

1. आगे कौन-सी नई सुविधाएँ आ रही हैं?

ऑफलाइन मोड, स्थानीय भाषाओं में सपोर्ट, मोबाइल ऐप और AI द्वारा भविष्यवाणी आधारित मेटेनेंस आ रहा है।

2. क्या मैं सुझाव दे सकता हूँ?

हाँ, चैटबॉट के ज़रिए फ़ीडबैक साझा करें। हम उसे अपडेट में शामिल करने की कोशिश करेंगे।

3. मेरी कम्युनिटी या स्कूल इसमें कैसे जुड़ सकते हैं?

संगठित होकर रिपोर्टिंग और सत्यापन शुरू करें। अभियान शुरू करने के लिए हमें चैट में संपर्क करें।

4. मैं इसकी जानकारी कैसे फैला सकता हूँ?

लिंक शेयर करें, सोशल मीडिया पर पोस्ट करें या स्थानीय नेताओं से बात करें — Sadak Sathi को जन आंदोलन बनाएं।

5. Sadak Sathi को कौन चलाता है और क्या इसपर भरोसा किया जा सकता है?

यह इनोवेटर्स की एक टीम द्वारा विकसित किया गया है (उदा: आपकी टीम का नाम), जो पारदर्शिता के ज़रिए विश्वास बना रही है और सरकारी भागीदारी के लिए प्रयासरत है।
