लिंक परियोजना के लिए स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रॉसीजर डॉक्यूमेंट

“ हमें लिंक परियोजना प्रारंभ करने पर अत्यंत खुशी है। मैं उन सभी को धन्यवाद देता हूं, जिनके प्रयास से यह संभव हो सका। यह डॉक्यूमेंट लिंक से संबंधित सम्पूर्ण जानकारी देने के उद्देश्य से बनाया गया है। डॉक्यूमेंट में लिंक से संबंधित समस्त दिशानिर्देश, प्रक्रिया, कार्यान्वयन और निष्पादन का विवरण समाहित है। आपके सुझाव एवं प्रतिक्रिया का स्वागत है।

धन्यवाद

—

असीम अरुण
एडीजी
112-यूपी

विषय सूची

शब्दावली **1**

112-यूपी लिंक परियोजना निष्पादन दिशानिर्देश **2**

1. 112-यूपी के बारे में 2
2. 112-यूपी के लिंक परियोजना का उद्देश्य 3
3. सेवा प्राप्त करने के लिए पात्रता मानदंड 3
4. लिंक सेवा से कैसे जुड़ें 3
5. दोनों संस्थाओं के बीच साझा किए जाने वाले विवरण 4
6. 112-यूपी टीम द्वारा साइट सुरक्षा सर्वेक्षण 4
7. पंजीकरण 5
8. प्रक्रिया प्रवाह 5
9. प्रॉसेस फ्लो डायग्राम 6
10. इवेंट्स पर प्रतिक्रियाकर्ता की भूमिका 6

10.1. निजी सुरक्षा संस्थाएं 6

10.2. 112-यूपी लिंक सेल 6

10.3. पीआरवी स्टाफ 6

11. लिंक परियोजना की परफॉरमेंस का मूल्यांकन 7

11.1. 112-यूपी लिंक सेल 7

11.1.2. अलार्म रिसेप्शन सेंटर पर एजेंट 8

11.1.3. पीआरवी स्टाफ 8

12. निजी सुरक्षा इकाई द्वारा डाटा 9

अनुलग्नक 10

1. निजी सुरक्षा एजेंसी के लिए साइट विवरण प्रारूप 11
2. निजी सुरक्षा एजेंसी द्वारा लिंक सेवा के प्रयोजन हेतु पंजीकरण प्रमाण पत्र 11
3. सर्वेक्षण एटीआर के लिए विवरण 12
4. विवरण साझा करने का दृष्टिकोण 12
5. किसी इवेंट की रिपोर्ट करते समय साझा किए जाने वाले विवरण 13
6. KPI प्रणाली हेतु मुख्य मूल्यांकन सूचक 13
7. एपीआई एकीकरण प्रस्ताव 13

शब्दकोष

क्रम संख्या	शब्द	अर्थ
1.	अलार्म रिसेप्शन सेंटर (एआरसी)	प्रत्येक निजी संस्था में एक अलार्म रिसेप्शन सेंटर होगा, जो 112-यूपी व साइटों के बीच कड़ी का काम करेगा। इस सेंटर पर अलार्म की सत्यता की पहचान करने और एक इवेंट बनाने की जिम्मेदारी होगी।
2.	ऐक्शन टेकन रिपोर्ट (एटीआर)	ऐक्शन टेकन रिपोर्ट पीआरवीकर्मी द्वारा इवेंट बंद करने से पहले भरा जाने वाला फॉर्म है जो पीआरवी की एमडीटी पर उपलब्ध होता है।
3.	की होल्डर	निजी फर्म द्वारा नियुक्त सुरक्षा कर्मचारी, जिस पर परिसर की सुरक्षा की जिम्मेदारी होगी।
4.	लिंक सेल	यह लिंक प्रॉजेक्ट को समर्पित सेल है, जो पीआरवी कर्मचारियों और निजी सुरक्षा हेल्पडेस्क के बीच कड़ी का काम करेगी।
5.	**एआरसी एजेंट**	निजी संस्थाओं द्वारा नियुक्त समन्वय करने वाला प्रमुख प्रतिनिधि।
6.	PSARA	ऐसी एजेंसियां जो सुरक्षा सेवा प्रदान करने के साथ के सुरक्षा गार्डों को प्रशिक्षित भी करती हैं । निजी सुरक्षा एजेंसियां का संचालन प्राइवेट सिक्यॉरिटी एजेंसीज रेग्युलेशन ऐक्ट, 2005 (PSARA) के अधीन होता है।
7.	प्राइवेट सिक्यॉरिटी फर्म	112-यूपी के साथ पंजीकृत फर्म, जिसने लिंक सेवा का लाभ उठाने के लिए आवेदन किया हो।
8.	पीआरवी	पुलिस रिस्पांस व्हीकल के रूप में भी जाना जाता है, 112-यूपी पुलिस वाहन।
9.	पीआरवी स्टाफ	पीआरवी पर तैनात कर्मचारी।
10.	साइट	112-यूपी द्वारा निगरानी और त्वरित प्रतिक्रिया के लिए नामांकित परिसर।
11.	साइट सर्वे	112-यूपी पीआरवी कर्मचारियों द्वारा आयोजित स्थलीय सर्वे।

112-यूपी लिंक पहल क्रियान्वयन दिशानिर्देश

112-उप्र के बारे में

112-यूपी' उत्तर प्रदेश पुलिस आपातकालीन प्रबंधन प्रणाली का आधिकारिक नाम है, जो पहले उत्तर प्रदेश राज्य व्यापी डायल 100 परियोजना के नाम से जानी जाती थी।

उद्देश्य

उत्तर प्रदेश में 112-यूपी की स्थापना सार्वजनिक सुरक्षा से संबंधित एकीकृत आपातकालीन सेवाएं चौबीसों घंटे देने के लिए की गई है। मोबाइल कॉल, ईमेल, सोशल मीडिया आदि को कवर करने वाले विभिन्न चैनलों की शिकायतों का निराकरण करने में यह केंद्र सक्षम है। लखनऊ स्थित 112-यूपी का यह केंद्र राज्य के 75 जिलों में तैनात पुलिस रिस्पांस व्हीकल- 3200 चार पहिया और 1600 दोपहिया वाहनों को सीधे नियंत्रित करता है। नागरिकों द्वारा सहायता की सूचना पर उक्त स्थल पर निकटतम पुलिस रिस्पांस व्हीकल भेजी जाती है।

प्रतिक्रिया

नियोजित प्रणाली का उद्देश्य शहरी क्षेत्रों के लिए 15 मिनट की और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 20 मिनट प्रतिक्रिया समय में सेवा उपलब्ध कराना है। फायर एवं चिकित्सा आपातकालीन सेवाओं को फील्ड सेवाओं से भी जोड़ा गया है। फायर और मेडिकल इमर्जेंसी, 1090 और IRCTC पिंक बस सेवा से संबंधित कॉल का भी निराकरण किया जा रहा है। साथ ही राज्य स्तर पर यह सेवा दी जा रही है। 100 नंबर से आने वाली कोई भी कॉल सीधे लखनऊ के 112-यूपी संपर्क केंद्र पर आती हैं।

कॉल हैंडलिंग

लखनऊ केंद्र में प्राप्त प्रत्येक कॉल प्रशिक्षित महिला संचार अधिकारी द्वारा सुनी जाती है । कॉल के दौरान पूरी बातचीत रिकॉर्ड की जाती है। किसी भी भाषा में शिकायत दर्ज करवाई जा सकती है। इसके बाद कॉल डिस्पैच सेक्शन में स्थानान्तरित कर दी जाती है ताकि जिला पुलिस स्टेशन को सूचित करने के साथ जरूरी मदद हेतु पीआरवी भेजी जा सके। पुलिस रिस्पांस व्हीकल पीड़ित तक पहुंचती है, और मामले को समझ कर आवश्यक कार्यवाही करती है। आवश्यकता पड़ने पर लिए उसे स्थानीय पुलिस को स्थानान्तरित कर देती है।

प्रक्रिया

भौगोलिक क्षेत्रों में सेवाओं के मानकीकरण के उद्देश्य से विभिन्न परिस्थितियों के लिए विस्तृत मानक संचालन प्रक्रियाएं रखी गई हैं। 112-यूपी परियोजना हर दिन डाटा और सेवाओं की मात्रा के मामले में दुनिया की सबसे बड़ी आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली है और पूरी प्रणाली विस्तृत प्रक्रिया द्वारा शासित है। प्रतिदिन संपूर्ण संगठन प्रक्रियाओं और क्षेत्रों में समय पर सेवाएं देने के लिए 550 से ज्यादा मानक संचालन प्रक्रियाएं (एसओपी) विकसित की गई हैं।

1. 112 यूपी लिंक का उद्देश्य

जब किसी सुरक्षित परिसर में अलार्म बजता है तो उसे त्वरित पुलिस प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है। यूपी पुलिस की लिंक पहल का उद्देश्य सार्वजनिक सुरक्षा हेतु अलार्म रिसेप्शन सेंटर और सुरक्षा गार्ड के साथ निजी सुरक्षा फर्मों को यह महत्वपूर्ण सेवा देना है ।

2. सेवा प्राप्त करने के लिए पात्रता मानदंड

फर्म लिंक सेवा से जुड़ने के लिए योग्य है, अगर फर्म है / याः

2.1. निजी सुरक्षा संस्था PSARA NUMBER के साथ पंजीकृत होनी चाहिए।

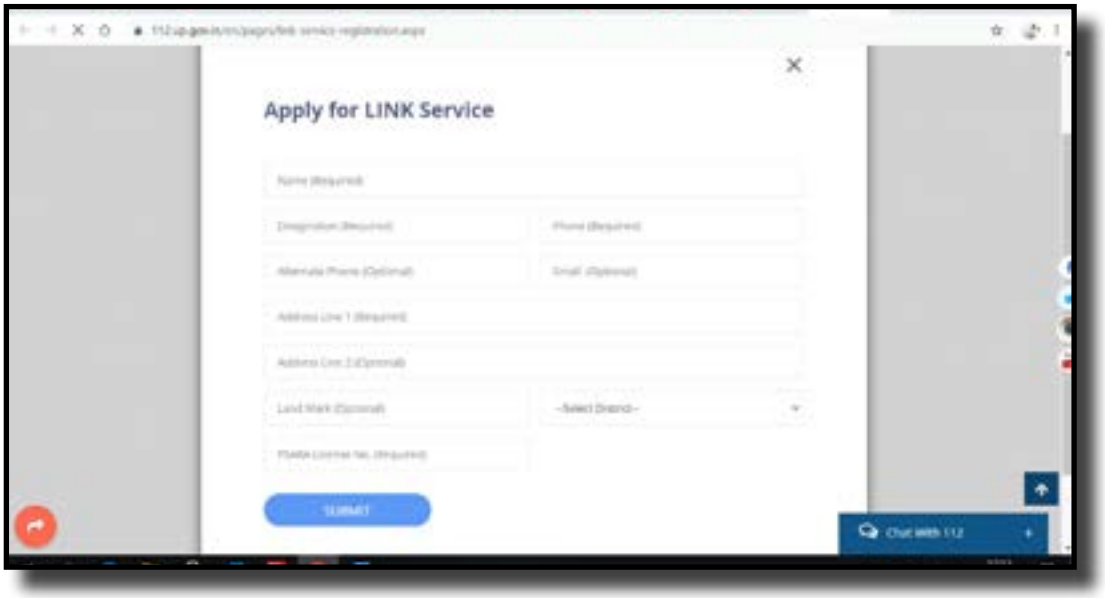
2.2. संस्था में कमान केंद्र और सुरक्षाकर्मी होने चाहिए।

2.3. उत्तर प्रदेश में भंडारागार अथवा अन्य औद्योगिक गतिविधि से जुड़ी निजी सुरक्षा संस्था

3. लिंक सेवा से कैसे जुड़ें

निजी सुरक्षा संस्थाओं का जुड़ने के लिए स्वागत है। आवेदन के लिए पंजीकरण के लिए चरण इस प्रकार हैंः

चरण 1: 112-यूपी के साथ संस्था के पंजीकरण के लिए आवेदन हेतु
https://112.up.gov.in/en/pages/link-service-registration.aspx



चरण 2: प्राइवेट सुरक्षा संस्था द्वारा स्थलों (साइटों) का विवरण प्रदान करना (अनुलग्नक के अनुभाग (सेक्शन) -1 के प्रारूप में)

चरण 3: प्रत्येक साइट का सर्वेक्षण 112-यूपी पीआरवी टीम द्वारा किया जाएगा।

चरण 4: 112- यूपी विभाग द्वारा पात्रता का मूल्यांकन (एसओपी के अनुलग्नक के सेक्शन 2 के अनुरूप)

चरण 5: साइट के मूल्यांकन और प्रतिक्रिया के आधार पर 112 यूपी पंजीकरण प्रमाणपत्र जारी करेगा। (अनुलग्नक के अनुभाग 2 में उपलब्ध)

4. दोनों संस्थाओं के बीच साझा किए जाने वाले विवरण

4.1. **एकल संपर्क बिंदु / प्रभारी अधिकारी:** निजी संस्था एक प्रभारी अधिकारी नियुक्त करेगी, जो 112 और निजी संस्थाओं के बीच समन्वय का काम करेगा। किसी भी प्रक्रिया से पहले और बाद में, यदि कोई सहयोग, विवरण, निर्देश, या अनुमति आवश्यक है, तो नियुक्त प्रभारी अधिकारियों के कथनों को ही निजी संस्था के अधिकृत कथन के रूप में माना जाएगा।

4.2. **स्थान विवरण:** स्थान के विवरण को निजी संस्थाओं द्वारा अनुलग्नक के अनुभाग 1 में वर्णित प्रारूप में साझा करना होगा।

5 . 112 यूपी टीम द्वारा साइट सुरक्षा सर्वे

पीआरवी स्थान का सुरक्षा सर्वेक्षण कर सिस्टम में विवरण भरेगी। एक बार स्थान का विवरण 112-यूपी से साझा होने के बाद पीआरवी सर्वेक्षण करेगी। स्थान सर्वेक्षण करने के लिए पीआरवी द्वारा अपनाए गए तरीके का ही अनुसरण किया जाएगा:

5.1. सिस्टम में इवेंट की तरह स्थान सर्वेक्षण बनाया जाएगा।

5.2. इस तरह के इवेंट के लिए पीआरवी मौके पर जाकर स्थान के बारे में जानकारी जुटाएगी।

5.2.1 एटीआर में सर्वेक्षण के प्रश्न (अनुलग्नक के अनुभाग 3 में उल्लेखित)

5.2.2 तस्वीर खींचेगा

5.2.3 एक छोटा विडियो बनाएंगे और उसे एटीआर में अपलोड करेंगे।

5.3. पीआरवी स्टाफ का निजी संस्था के स्थान और सुरक्षाकर्मियों से परिचय करवाया जाएगा। (यदि उपलब्ध हो) पीआरवी कर्मचारी सर्वेक्षण प्रपत्र में विवरण भरने से पहले स्थान का गहन मूल्यांकन करेंगे। (जैसा कि अनुलग्नक अनुभाग 3 में उल्लेखित है)

5.4. पीआरवी कर्मचारी स्थान का सर्वे कर चोरी और डकैती की आशंकाओं पर अपनी जानकारियां देंगे।

5.5. इन विवरणों की जांच 112-यूपी लिंक सेल द्वारा की जाएगी और संबंधित निजी संस्थाओं को सूचना दी जाएगी।

पीआरवी कर्मचारियों द्वारा दिए गए विवरण और प्रतिक्रिया के आधार पर लिंक सेवा साइट को दी जाएगी या नहीं यह तय किया जाएगा।

6. पंजीकरण

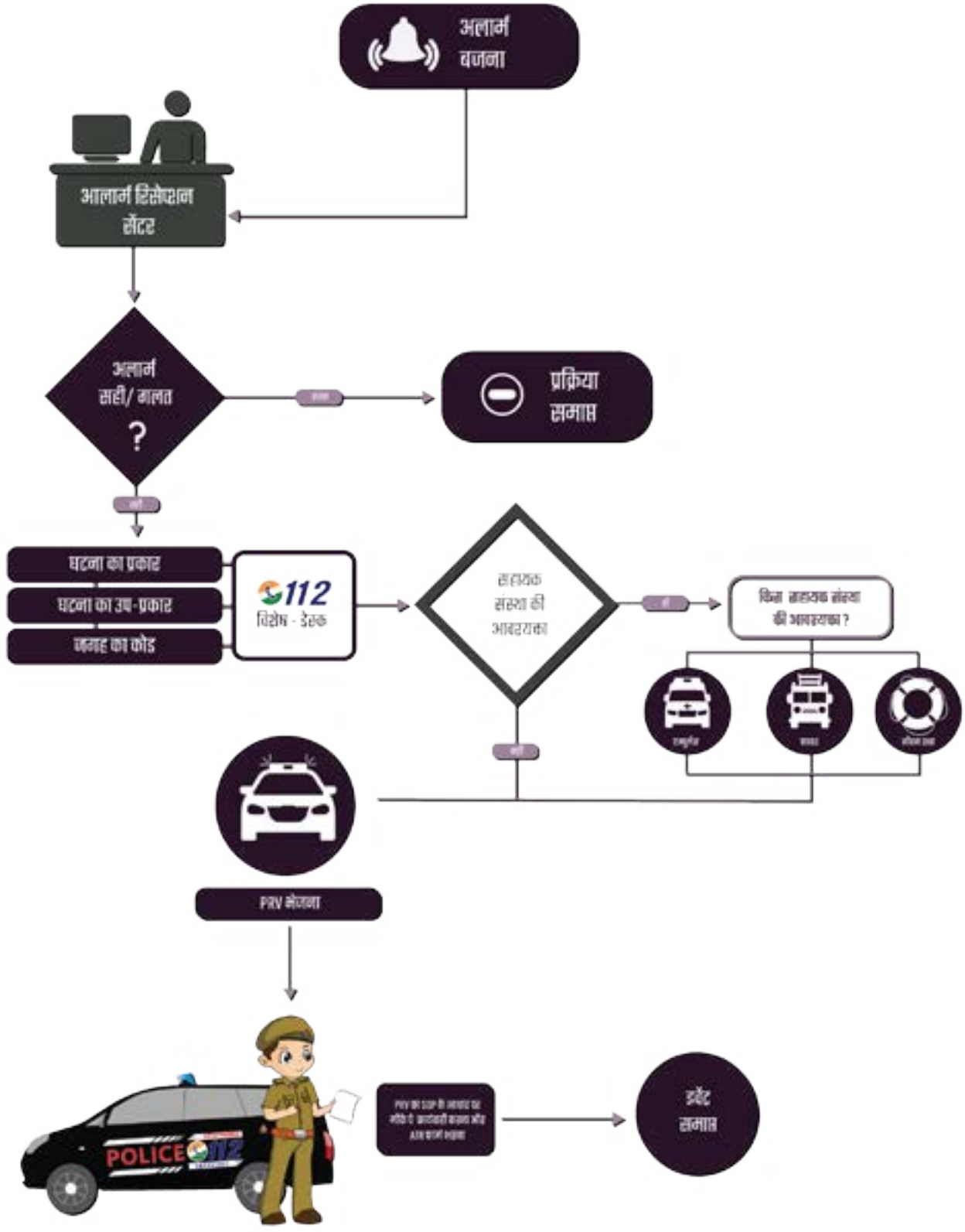
निजी सुरक्षा इकाई को अनुलग्नक के अनुभाग-2 में उल्लेखित विवरण के अनुरूप 112-यूपी द्वारा पंजीकृत किया जाएगा।

नई साइट का समावेशः इस मामले में, निजी सुरक्षा संस्था जो पहले से पंजीकृत है और नई साइट को लिंक सेवा से जोड़ने के लिए अनुरोध करती है तो साइट सर्वेक्षण के लिए समान प्रक्रिया अपनाई जाएगी ।

7. प्रक्रिया प्रवाह

7.1. परिसर में अलार्म होने पर इवेंट बनने शुरू हो जाते हैं।
7.2. घटना की जानकारी सबसे पहले इकाई रिसेप्शन सेंटर को दी जाती है।
73. निजी संस्था का अलार्म रिसेप्शन सेंटर (एआरसी) तय करेगा कि अलार्म सही है या गलत।
7.4. अगर गलत है तो कोई और प्रगति नहीं होती तो घटना वहीं खत्म कर दी जाएगी ।
7.5. यदि सही है, तो इसकी सूचना 112-यूपी को दी जाएगी।
7.6. 112 को स्थापित संचार मोड द्वारा घटना के प्रकार, उपप्रकार और साइट कोड के बारे में जानकारी दी जाएगी। (विवरण के लिए अनुलग्नक अनुभाग 5 देखें)
7.7. इवेंट के प्रकार के आधार पर निर्णय लिया जाएगा कि सहायक संस्था की आवश्यकता है या नहीं।

8. प्रक्रिया प्रवाह डायग्राम



9. संस्थाओं की भूमिका और जिम्मेदारी

9.1. प्राइवेट सुरक्षा इकाई

9.1.1. सुरक्षाकर्मी/ की होल्डर

9.1.1. 112-यूपी नागरिक ऐप पर सुरक्षाकर्मी द्वारा स्व-पंजीकरण।

9.1.2. स्थान सर्वेक्षण के दौरान 112 पीआरवी स्टाफ की सहायता करना।

9.1.3. जांच के दौरान 112 पीआरवी स्टाफ की सहायता करना ।

9.1.4. पीआरवी आगमन के दौरान सभी एक्सेस / कार्ड की उपलब्धता सुनिश्चित करना।

9.1.5. नए अलार्म के मामले में पीआरवी के आने तक स्थान को जितना संभव हो संरक्षित रखना।

9.1.2. अलार्म रिसेप्शन सेंटर

9.1.2.1. सत्यापित करें कि क्या अलार्म सही है या गलत ।

9.1.2.2. 112-यूपी लिंक सेल से संपर्क करें ।

9.1.2.3. अनुलग्नक में परिभाषित तरीके से जरूरी विवरण प्रदान करना ।

9.1.2.4. परिसर में की होल्डर की उपलब्धता और सुविधा सुनिश्चित करना (यदि ऐसे व्यक्ति की उपस्थिति पुलिस के प्रवेश हेतु आवश्यक है)

9.1.2.5. यदि किसी कुंजी या सुरक्षाकर्मी के बिना परिसर में प्रवेश किया जाता है तो कॉल करने वाले व्यक्ति को परिसर में प्रवेश के लिए 112 सेवा को अधिकृत स्वीकृति देनी होगी। (ऐसे मामलों में पीआरवी कर्मचारी किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। अतः किसी भी इस तरह के दावा या शिकायत पर कोई सुनवाई नहीं होगी।)

9.1.2.6. फीडबैक फॉर्म सावधानीपूर्वक भरें।

9.2. 112-यूपी लिंक सेल

9.2.1 इवेंट को श्रेणियों के तहत घटना और उपघटना प्रकार में परिभाषित करें और निजी संस्थाओं के साथ साझा करें।

(अनुलग्नक के अनुभाग 5 के अनुरूप)

यह तय करें कि क्या यह एक उच्च जोखिम वाली घटना है और इसमें कौन-कौन अन्य संस्थाएं भी पीआरवी के साथ-साथ शामिल होंगी।

9.3. पीआरवी स्टाफ

9.3.1. 112-यूपी मुख्यालय द्वारा बनाए गए प्रशिक्षण पाठ्यक्रम को पूरा करें।

9.3.2. जब तक की होल्डर/सुरक्षाकर्मी नहीं आ जाता तब तक परिसर में प्रवेश नहीं किया जाएगा। किन्तु निम्न मामलों में ऐसा किया जा सकता है।

9.3.2.1. इवेंट विवरण में यह साफ बताया गया है कि पीआरवी कर्मचारी बिना किसी पर्यवेक्षण के परिसर में प्रवेश कर सकते हैं।

9.3.2.2. सुरक्षा एजेंसी के नोडल अधिकारी द्वारा अनुरोध किया गया है।

9.3.2.3. किसी भी पीड़ित के लिए जीवन जोखिम शामिल है।

9.3.2.4. यदि की होल्डर मौके पर मौजूद न हो और मामले में कार्रवाई की आवश्यकता हो तो ऐसे में पीआरवी कर्मचारी द्वारा उचित कार्रवाई की जा सकती है।
ऐसे प्रत्येक मामलों में PRV द्वारा इसका समुचित आधार देना होगा।

9.3.3. किसी भी संदेह या दुविधा की स्थिति में किसी घटना के पहले या बाद में, क्षेत्रीय नोडल अधिकारी से परामर्श किया जाएगा।

9.3.4. परिसर में और आसपास रहने वाले नागरिकों और उनकी गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

9.3.5. अनावश्यक वाद विवाद से बचें।

9.3.6. चोरी और सेंध जैसी घटनाओं के लिए विशेष रूप से घटना स्थान के पास पहुंचने पर पीआरवी वहां से गुजरने वाले वाहन की निगरानी पर उचित ध्यान दे।

9.3.7. एटीआर को अच्छी तरह से भरें।

10. लिंक क्षमता संवर्धन पद्धति

लिंक प्रॉजेक्ट में दक्षता और निरंतर सुधार लाने के लिए 112-यूपी द्वारा एक सतत मूल्य वृद्धि दृष्टिकोण स्थापित किया गया है। इस मॉड्यूल के संचालन में लगे व्यक्तियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नलिखित हैं:

10.1. 112 लिंक सेल।

10.1.1. मूल्यांकन के लिए केपीआई की पहचान निर्धारित करना।

10.1.2. अनुलग्नक के अनुभाग 6 में उल्लेखित लिंक परफॉर्मेंस रिपोर्ट बनाएं।

10.1.3. अच्छी और खराब पीआरवी को हर महीने हाइलाइट करेंगे।

10.1.4. शिकायत की पहचान और उजागर करेंगे। (अगर हो तो)

10.1.5. सिस्टम का किस तरह बेहतर इस्तेमाल किया जा सकता है तथा लिंक प्रक्रिया के दुरुपयोग की पहचान करना।

10.1.6. सिस्टम में गड़बड़ियों की पहचान कर सुधार करना। / सुधार पाठ्यक्रम शुरू करना।

10.1.7. समय के नियमित अंतराल में मासिक मॉक कॉल का आयोजन करें। इस प्रकार, अपने संबंधित क्षेत्रों में साइटों से पीआरवी कर्मचारियों को परिचित करवाने के लिए एक रोस्टर बनाएं और साझा करें।

10.1.8. निजी संस्थाओं और पीआरवी कर्मचारियों द्वारा फीडबैक भरवाना और निगरानी सुनिश्चित करना।

10.1.9. इवेंट विवरण में यह साफ बताया गया है कि पीआरवी कर्मचारी बिना किसी पर्यवेक्षण के परिसर में प्रवेश कर सकते हैं।

10.1.9. प्रदर्शन विश्लेषण और प्रक्रिया सुधार के लिए फीडबैक को समेकित करना और समीक्षा करना ।

10.1.10. मासिक सारांश रिपोर्ट फीडबैक बनाना

10.1.11. सभी इनपुटों पर विचार करके लिंक में संभावित सुधारों को लागू करने की योजना बनाना।

10.1.12. कार्यान्वयन के लिए अनुमोदन प्राप्त करें, कार्यान्वयन योजना बनाएं और रोलआउट के लिए आगे बढ़ना।

10.1.13. 3 सप्ताह की अवधि के बाद प्रक्रिया संशोधन के परिणाम साझा करना।

10.1.14. निजी सिक्योरिटी और 112-यूपी के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ मासिक सम्मेलन का आयोजन करना।

10.1.15. प्रत्येक घटना के प्रकार के लिए कस्टम फीडबैक फ़ॉर्म सुनिश्चित करें इसी तरह अलग-अलग इवेंट के लिए फॉर्म बनाए और रोल आउट करना।

10.1.16. पीआरवी कर्मचारियों की प्रशिक्षण सामग्री में परिवर्तन का सुझाव देना।

10.2. निजी सुरक्षा नोडल अधिकारी

10.2.1. पीआरवी कर्मचारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन करना।

10.2.2. प्रासंगिक परिवर्तन सुझाएं।

10.2.3. निष्पक्षता के साथ फीडबैक फॉर्म भरें।

10.3. पीआरवीकर्मी

10.3.1. साइट सर्वे करने और इवेंट पूरा करने के बाद आलोचनात्मक रूप से मूल्यांकन करें और फीडबैक फॉर्म भरें।

10.3.2. अलार्म घटनाओं की प्रतिक्रिया हेतु प्रशिक्षण मॉड्यूल में आवश्यक संशोधनों को हाईलाइट करना।

11. निजी सुरक्षा द्वारा दिया जाने वाला डाटा

निजी इकाई द्वारा 112-यूपी के साथ साझा किया गया डाटा किसी भी रूप और किसी भी प्रकार (जैसे पता, जियोकोड, या संपर्क नंबर) का हो अत्यंत सावधानी के साथ संभाला जाएगा। (संरक्षण विनियमन (https://gdpr-info.eu/) के अनुरूप)

11.1. **उद्देश्यः** निजी इकाई से प्राप्त डाटा का उपयोग सिर्फ बेहतर सेवा देने के लिए किया जाएगा।

11.2. **डाटा साझा करने का तरीकाः** सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों द्वारा ही डाटा साझा किया जाएगा। जैसे एपीआई या ईमेल खातों द्वारा।

11.3. **डाटा उपयोगः** डाटा का उपयोग और नए विवरण की आवश्यकता स्थितियों पर निर्भर होगी। (जैसे त्योहार का सीजन)

11.4. **यदि लिंक से हटना चाहते हैं तो :** यदि कोई निजी सुरक्षा फर्म लिंक को छोड़ना चाहती हैं तो उनका सम्पूर्ण डाटा हमारे डाटाबेस और रेकॉर्ड्स से हटा दिया जाएगा।

11.5. **डाटा सुरक्षाः** हम यह सुनिश्चित करने के लिए पूरी तरह से समर्पित हैं कि हमारे साथ साझा किया गया डाटा पूरी तरह से सुरक्षित है। इसके लिए, हम सर्वोत्तम कार्यप्रणाली और प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल करेंगे।

अनुलग्नक

1. प्राइवेट सिक्यॉरिटी एजेंसी के लिए साइट विवरण फॉर्मेट

प्राइवेट इकाई का नाम	स्थलीय पुलिस स्टेशन का नाम
स्थलीय पिन कोड	स्थलीय पुलिस स्टेशन का पता
स्थान का नाम	नोडल ऑफिसर का नाम
स्थान का पता	नोडल ऑफिसर का कॉन्टैक्ट नंबर
शहर/जिला/नगर	की होल्डर का नाम
प्रदेश(यूपी)	की होल्डर कॉन्टैक्ट नंबर
स्थान का लैंडमार्क	अन्य जानकारी
स्थान अक्षांश	स्थान का कोड(112-यूपी द्वारा दिया गया)
स्थान देशांतर	

निम्नलिखित विवरण EXCEL फ़ाइल में सारणीबद्ध प्रारूप में इमेल आईडी LINK-112.LU@UP.gov.in पर साझा करें।

2.लिंक सेवा का लाभ उठाने के लिए निजी सुरक्षा एजेंसी को पंजीकरण प्रमाण पत्र

एक बार एक निजी सुरक्षा इकाई का पंजीकरण होने (एसओपी के अनुभाग 3 के तहत) और 112-यूपी द्वारा इसकी साइटों का सर्वेक्षण किए जाने के बाद आवेदन कर्ता का मूल्यांकन लिंक सेवा की पात्रता के लिए किया जाएगा।

यदि अनुरोधकर्ता योग्य है तो उसे (अगले पृष्ठ पर दिया गया) प्रमाणपत्र दिया जाएगा। लिंक का लाभ उठाने के लिए अनुरोधकर्ता को ऊपर दिया गया फॉर्म भरना होगा।

Registration Certificate

From: Additional Director General, ITECCS, Lucknow

To: _____

Thank you for your interest in 'LINK'. We (Integrated Technology Enabled Citizen Centric Services, ITE) on the _____ day of_____ 2020, are pleased to enrol your agency to avail "LINK" service.

General guidelines for implementation of LINK Project are as follows:

1. The requestee shall facilitate access of 112-UP police personnel to the protected site for the purpose of familiarization and response to an event. The company may restrict access if desires on grounds of confidentiality or safety.

2. The requestee company shall comply with the SOP shared by 112-UP for Link integration. While 112-UP strives to respond to Events in the fastest possible time, it is possible that due to other more pressing operational commitments the response may take some time. In some cases 112-UP would periodically patrol the site with the objective of maintaining law and order, security and familiarization. 112-UP shall access only areas permitted by the Company.

3. Data shared (in any form) by the requestee with 112-UP are safe and secure. We assure to deploy best methodologies and technologies at our disposal. (refer SOP section 12 for details)
4. To ensure familiarity of PRV staff with site, 112-UP will regularly organize mock call. Requestee is expected not to make false event or mock call. 112- UP based on availability of PRV staff would organize this exercise.

5. 112-UP staff would respect the privacy of requestee's site while catering an event and would wait for keyholder to assist for access to the premises. But for cases where absence of keyholder resulting in a mishap, 112-UP staff would take actions rather wait for keyholder to arrive.

6. For cases when key holder is not available at site, nodal officer needs to authorize on behalf of private security firm for PRV staff to enter the premises. In such case 112-UP doesn't holds any liability for loss of property or equipment and will not entertain any complain in these regards.

Welcome Onboard

3.सर्वेक्षण के लिए विवरणः

3.1. क्या साइट आसानी से उपलब्ध थी। (Y / N)

3.2. क्या कोई गार्ड था? (Y / N)

3.3. क्या यह उच्च घनत्व वाला क्षेत्र है । (Y / N)

3.4. क्या परिसर में सीसीटीवी लगा है । (Y / N)

3.5. यदि हां, तो क्या यह निजी इकाई से लिंक सेवा का अनुरोध है। (Y / N)

3.6. यदि हां, तो क्या यह परिसर के सभी एरिया को कवर कर रहा है । (Y / N)

3.7. क्या यह साइट शहर के अपराध बाहुल्य क्षेत्र में स्थित है । (Y/N)

3.8. क्या साइट पर अलार्म सिस्टम है? (Y/N)

3.9. क्या साइट पर आग बुझाने का यंत्र है? (Y/N)

4.विवरण साझा करने का तरीका

किसी भी निजी सुरक्षा एजेंसी के लिए, जिसके पास 112–यूपी के साथ एक स्थापित अनुबंध है, निम्नलिखित में से किसी भी पद्धति का उपयोग करके घटना का विवरण साझा कर सकता हैः

4.1. **कॉलः** विशेष 10 अंकों की संख्या 112–यूपी द्वारा प्रदान की जाएगी। कॉल में लिंक परियोजना विशिष्ट प्रशिक्षित संचार अधिकारी (कॉल लेने वाला) शामिल होंगे।

4.2. **एपीआईः** एक बार निजी सुरक्षा कमांड सेंटर अलार्म की प्रामाणिकता की पुष्टि करता है, यह सुरक्षा एजेंसी और 112 प्रणाली के बीच स्थापित एपीआई के माध्यम से एक घटना को पंजीकृत कर सकता है। एपीआई एकीकरण पद्धति पर विवरण के लिए खंड 8 देखें।

4.3. **एसआईपीः (सत्र एकीकरण प्रोटोकॉल):** इस वॉयस कॉल के माध्यम से एक घटना सीधे 112 सिस्टम में बनाई जाएगी। एसआईपी एकीकरण कार्यप्रणाली के काम के विवरण के लिए अनुभाग 9 देखें ।

4.4. **112 भारतीय ऐपः** मोबाइल पर 112 भारत एप्लिकेशन का उपयोग करके एक इवेंट को सीधे पंजीकृत किया जा सकता है। 112 भारत ऐप एकीकरण कार्यप्रणाली के काम के विवरण के लिए अनुभाग 10 देखें।

4.5. **वेबसाइट, सोशल मीडिया और एसएमएसः** निजी सुरक्षा एजेंसियां एसएमएस, ईमेल, फेसबुक और ट्विटर या 112 वेबसाइट 112.up.gov.in के माध्यम से 112 प्रणाली के साथ विवरण को एकीकृत और साझा कर सकती हैं ।

5. किसी घटना को रिपोर्ट करते समय साझा करने के लिए विवरण

5.1. स्थान कोड
5.2. घटना प्रकार
5.3. विवरण जो पीआरवी कर्मचारियों के लिए उपयोगी हो

नोट : इवेंट्स दो तरह के होते हैं। उच्च प्राथमिकता और सामान्य प्राथमिकता वाले इवेंट्स। उच्च प्राथमिकता वाले इवेंट्स वे होते हैं स्थिति जब कोई अपराध हो रहा होता है या फिर जहां जान बचाने के लिए शीघ्र प्रतिक्रिया की आवश्यकता है। जबकि सामान्य प्राथमिकता वाले इवेंट्स में चोरी होने या विवाद होने के मामले को शामिल किया जाएगा, जिनमें रिपोर्ट होने की आवश्यकता तो होती है, लेकिन तुरंत प्रतिक्रिया की आवश्यकता नहीं होती है।

6. KPI प्रणाली के मूल्यांकन हेतु निम्न मुख्य निष्पादन इंडीकेटर हैं

6.1. संपूर्ण संचालन और व्यक्तिगत पीआरवी द्वारा आयोजित कार्यक्रमों की संख्या
6.2. मासिक झूठी घटनाओं की सूचना
6.3. जवाब देने का समय
6.4. लीडर और लेजर पीआरवी
6.5. मासिक शिकायत और प्रशंसा
6.6. विश्लेषण समय, घटना प्रकार और गंभीरता बुद्धिमान

7. एपीआई एकीकरण

हम अन्य एजेंसियों के साथ कैसे एकीकरण करते हैं।

7.1. एजेंसियों को अपने सर्वर को 112 परिसरों के अंदर रखना होगा।
7.2. एजेंसियों को एजेंसी एप्लिकेशन और 112 एप्लिकेशन के बीच रैपर एपीआई /एप्लिकेशन का निर्माण करना चाहिए।
7.3. एजेंसियां सर्वर पर रैपर ऐप्लिकेशन के माध्यम से रिकॉड्र्स को फीड कर सकती हैं, जिसे 112 परिसर में लगाया गया है, यह ऐप्लिकेशन हमारे एपीआई का इस्तेमाल करेगा जिसे हम उनके साथ साझा करेंगे।
7.4. इसके बाद 112 कैड (CAD) एप्लिकेशन पर इवेंट बनाई जाएगी।

उत्तर प्रदेश को सुरक्षित बनाने के लिए 112-यूपी की एक पहल

किसी भी तरह की जानकारी और सुझाव के लिए हमारी ईमेल आईडी **LINK-112.LU@UP.gov.in** और मोबाइल नंबर 9454400469 पर संपर्क करें।