

भारत सरकार
सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 731
जिसका उत्तर 04.12.2025 को दिया जाना है
राजमार्ग यात्रा और एनएचआई-वन मोबाइल एप्लिकेशन

731. श्री दुष्यंत सिंह:
श्री प्रवीण पटेल:
श्री बसवराज बोम्मई:
श्री धवल लक्ष्मणभाई पटेल:
श्री विश्वेश्वर हेगड़े कागेरी:
श्री बंटी विवेक साहू:
श्रीमती पूनमबेन माडम:
श्री सुरेश कुमार कश्यप:
श्री नव चरण माझी:

क्या सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने नागरिकों/यात्रियों के अनुभव को बेहतर बनाने और राष्ट्रीय राजमार्गों की निगरानी में सुधार लाने के लिए सभी राष्ट्रीय राजमार्गों (एनएच)/टोल प्लाजा पर राजमार्ग यात्रा और एनएचआई-वन मोबाइल एप्लिकेशन शुरू किया है;
- (ख) यदि हाँ, तो राजमार्ग यात्रियों के लिए वर्तमान में उपलब्ध इन एप्लिकेशन की प्रमुख विशेषताएं क्या हैं, साथ ही उनकी वर्तमान स्थिति और उनके कार्यान्वयन में प्राप्त उपलब्धियाँ, प्रयोक्ता द्वारा अपनाया जाना, कुल डाउनलोड, कुल सक्रिय प्रयोक्ता और औसत प्रयोक्ता रेटिंग क्या हैं;
- (ग) क्या सरकार ने इनमें तकनीकी समस्याओं के समाधान के लिए कदम उठाए हैं और निरंतर सुधार के लिए प्रतिपुष्टि को शामिल किया है, यदि हाँ, तो इनके शुरू होने के बाद से नागरिकों/हितधारकों/शिकायतों के माध्यम से श्रेणीवार क्या प्रतिक्रियाएँ/प्रतिपुष्टियाँ प्राप्त हुई हैं, साथ ही उपयोग के आँकड़े, रेटिंग और यात्रियों की सुविधा पर प्रभाव, औसत समाधान समय और निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायत समाधान का प्रतिशत क्या है;
- (घ) क्या मंत्रालय ने शिकायत निवारण, राजमार्ग रखरखाव और वास्तविक समय सेवा वितरण में सुधार लाने में ऐप की प्रभावशीलता का कोई मूल्यांकन किया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) क्या प्रयोक्ताओं द्वारा प्रस्तुत शिकायतों पर ससमय कार्रवाई सुनिश्चित करने और राजमार्ग प्रबंधन में पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने के लिए कोई तंत्र स्थापित किया गया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क) जी, हाँ। 'राजमार्गयात्रा' मोबाइल एप्लिकेशन राजमार्गों पर नागरिकों के सुगम और बेहतर अनुभव के लिए विकसित एक नागरिक-केंद्रित मोबाइल एप्लिकेशन है।

'एनएचएआई वन' मोबाइल एप्लिकेशन राजमार्ग परियोजनाओं की प्रगति की निगरानी, कुशल प्रबंधन और समय पर निष्पादन सुनिश्चित करता है।

दोनों एप्लिकेशन विभिन्न प्रयोक्ता आवश्यकताओं को पूरा करते हैं, जिसमें 'राजमार्गयात्रा' यात्री अनुभव को सुखप्रद बनाने और राजमार्ग परियोजनाओं के प्रबंधन को सुव्यवस्थित करने पर ध्यान केंद्रित करता है, जिससे समग्र दक्षता बढ़ती है और नागरिक शिकायतों तथा ऑनसाइट परियोजना आवश्यकताओं दोनों का समाधान किया जाता है।

(ख) 'राजमार्गयात्रा' एप्लिकेशन राजमार्ग, टोल प्लाजा, आस-पास की सुविधाओं जैसे पेट्रोल पंप, अस्पताल, चार्जिंग स्टेशन, मौसम की ताजा जानकारी आदि के बारे में सूचना प्रदान करता है। यह नागरिकों को सूचित निर्णय लेने और अपनी यात्रा को प्रभावी तरीके से योजना बनाने के लिए समर्थ बनाता है। यह एप्लिकेशन निर्बाध टोल भुगतान के लिए फास्टैग सेवाओं के साथ एकीकृत है और व्यापक पहुंच के लिए बहुभाषी सहायता प्रदान करता है। सुरक्षित ड्राइविंग आदतों को बढ़ावा देने के लिए यह ऐप गति सीमा चेतावनी (अलर्ट) और आवाज सहायता (वॉइस असिस्टंटस) के लिए कार्यक्षमता उपलब्ध कराता है। यात्रियों को एक सुविधाजनक और कुशल टोलिंग अनुभव प्रदान करने के लिए, फास्टैग वार्षिक पास 15 अगस्त 2025 को देश भर में राष्ट्रीय राजमार्गों और एक्सप्रेसवे पर लगभग 1,150 टोल प्लाजा पर शुरू किया गया था। 24 नवंबर, 2025 तक 35,11,228 वार्षिक पास की खरीदे हैं।

'एनएचएआई वन' मोबाइल एप्लिकेशन भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण के पांच मुख्य आंतरिक संचालन अर्थात् फील्ड स्टाफ उपस्थिति, राजमार्ग रखरखाव, सड़क सुरक्षा लेखा परीक्षा, शौचालय रखरखाव और निरीक्षण अनुरोध (आरएफआई) के माध्यम से दैनिक निर्माण लेखा परीक्षा का समामेलन है। एनएचएआई वन एप्लिकेशन का उपयोग अंतिम मील के आंतरिक हितधारकों जैसे क्षेत्रीय अधिकारियों / परियोजना निदेशकों, रियायतग्राहियों / ठेकेदारों, प्राधिकरण इंजीनियरों / स्वतंत्र इंजीनियरों, सड़क सुरक्षा लेखा परीक्षकों और टोल प्लाजा पर शौचालय पर्यवेक्षकों द्वारा किया जाता है। एनएचएआई वन एप्लिकेशन से साइट से सीधे हितधारकों द्वारा राजमार्ग परियोजना प्रबंधन की सुविधा प्रदान करता है।

राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन में प्ले स्टोर पर 43,75,410 डाउनलोड हैं और 24 नवंबर, 2025 को ऐप स्टोर में 15,90,203 डाउनलोड हैं।

दोनों एप्लिकेशन से रिकॉर्ड किए गए सभी डेटा जियो-टैग और समय-मुद्रांकित हैं। दोनों एप्लिकेशन राजमार्ग यात्रियों की सुविधा बढ़ाने और राष्ट्रीय राजमार्ग परियोजनाओं के निष्पादन और निगरानी में परिचालन दक्षता में सुधार करने में मदद करते हैं।

(ग) कुछ प्रयोक्ताओं ने तकनीकी मुद्दों जैसे एप्लिकेशन क्रैश और लाइव डेटा के अद्यतन में देरी की सूचना दी। पर संबंधित विकास टीमों द्वारा नियमित अद्यतन और सिस्टम अनुकूलन के माध्यम से इन मुद्दों का समय-समय समाधान किया जाता है।

दोनों एप्लिकेशनों में प्रयोक्ता फीडबैक के आधार पर लगातार सुधार किया जा रहा है, नागरिकों की बेहतर सेवा और राष्ट्रीय राजमार्ग परियोजनाओं के निष्पादन में सुधार के लिए नई विशिष्टताएं जोड़ी जा रही हैं।

राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन की 48,000+ समीक्षाओं के आधार पर 4.6-स्टार रेटिंग है। राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन यात्रा श्रेणी में शीर्ष श्रेणी के एप्लिकेशन में से एक है।

राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन में अब तक दर्ज की गई कुल 20,671 शिकायतें हैं, जिनमें से 18,943 शिकायतों का समाधान किया गया और 1,728 शिकायतों का समाधान होना शेष है। लॉग की गई शिकायतों का समाधान निर्धारित समय सीमा के भीतर किया जाता है; ऐसा न करने पर, उन्हें उच्च स्तर तक ऑटो-एस्केलेटेड किया जाता है।

(घ) जी, हां। राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन में दर्ज शिकायतों की प्रगति की समय-समय पर निगरानी की जाती है। एक डैशबोर्ड विकसित किया गया है जिसमें प्राप्त शिकायतों लंबित होने की निगरानी की जाती है।

राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन (नागरिक-केंद्रित):- शिकायत निवारण तंत्र एक अंतर्निहित, समयबद्ध शिकायत निवारण और वृद्धि तंत्र प्रदान करता है। प्रयोक्ता शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, अपनी स्थिति को पारदर्शी तरीके से ट्रैक कर सकते हैं, और जियो-टैग किए गए फोटो/वीडियो प्रस्तुत कर सकते हैं। यह एप्लिकेशन मौसम, आस-पास की सुविधाओं (टोल, अस्पताल, होटल) जैसी वास्तविक समय की जानकारी और सबसे कम टोल शुल्क वाले मार्गों का सुझाव देने के लिए एक नई सुविधा की भी अनुमति देता है। इसने 15 लाख से अधिक डाउनलोड और 4.6 स्टार की उच्च प्रयोक्ता रेटिंग हासिल की है।

एनएचएआई वन/ तत्पर एप्लिकेशन (आंतरिक उपकरण):- यह एप्लिकेशन राजमार्ग रखरखाव में प्रभावी है। इसका उपयोग फील्ड अधिकारियों, ठेकेदारों और रियायतग्राहियों द्वारा दोषों की डिजिटल रिपोर्टिंग, जियो-टैग और समय-मुद्रांकित निरीक्षण तस्वीरें प्रस्तुत करने और डिजिटल परीक्षण परिणामों के लिए किया जाता है।

(ङ) जी, हां। राजमार्गयात्रा एप्लिकेशन में शिकायतों का समय पर समाधान करने और उन्हें आगे बढ़ाने के लिए एक अंतर्निहित तंत्र है। यह प्लेटफॉर्म नागरिकों को राजमार्ग या टोल प्लाजा संचालन, गड्ढे और रखरखाव, अनधिकृत कब्जे, सुरक्षा खतरों आदि के लिए जियो-टैग वाली छवि या वीडियो साक्ष्य के साथ आसानी से मुद्दों की रिपोर्ट करने, और उनकी शिकायतों की स्थिति को ट्रैक करने, राजमार्ग से संबंधित मुद्दों से निपटने में पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देने की भी अनुमति देता है।

राजमार्ग यात्रा एप्लिकेशन में एक मजबूत बैकएंड वर्कफ्लो है, जिसमें स्पष्ट रूप से परिभाषित हितधारक प्रत्येक प्रकार की शिकायत के लिए जिम्मेदार हैं और जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए एक एस्केलेशन टाइमलाइन है। नागरिक, अगर कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं तो वे भी अपील दायर कर सकते हैं, और ऐसी अपीलों का समाधान प्राथमिकता के आधार पर किया जाएगा।

आंतरिक रूप से, एनएचएआई वन एप्लिकेशन और डेटा लेक प्लेटफॉर्म जवाबदेही को लागू करते हैं जिसके तहत फील्ड स्टाफ रखरखाव और गुणवत्ता ऑडिट के लिए जियो-टैग किए गए, समय-मुद्रांकित रिपोर्ट प्रस्तुत करते हैं, और परियोजना निरीक्षण और स्वचालित दोष अलर्ट के लिए एकीकृत, वास्तविक समय डैशबोर्ड के साथ प्रबंधन प्रदान करते हैं।
