भारत सरकार

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 1926

जिसका उत्तर 30.07.2026 को दिया जाना है

सासाराम में टोल प्लाजा

†1926. श्री मनोज कुमार:

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

(क) सासाराम लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में स्थित या सेवाएं प्रदान करने वाले सभी टोल प्लाजा सहित पिछले पाँच वर्षों के दौरान प्रत्येक टोल प्लाजा से एकत्र किए गए वार्षिक टोल राजस्व का ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार को उक्त अवधि के दौरान इन टोल प्लाजाओं पर अनियमितताओं, अत्यधिक शुल्क वसूली, फास्टैग प्रणालियों की खराबी या टोल संग्रह में पारदर्शिता की कमी के संबंध में कोई शिकायतें प्राप्त हुई हैं;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और निरीक्षणों, लेखापरीक्षाओं और अन्य सुधारात्मक उपायों सहित सरकार द्वारा क्या कार्रवाई की गई है;

(घ) क्या सरकार ने पिछले पाँच वर्षों के दौरान इन टोल प्लाजाओं की कोई वित्तीय या तकनीकी संपरीक्षा की है और यदि हां, तो उसके क्या निष्कर्ष हैं; और

(ङ) क्या सरकार का विचार डिजिटल निगरानी, तृतीय-पक्ष संपरीक्षा और अन्य निगरानी तंत्रों के माध्यम से टोल संग्रह में पारदर्शिता और जवाबदेही को सुदृढ़ करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क) पिछले पांच वर्षों के दौरान सासाराम लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र में स्थित राष्ट्रीय राजमार्गों पर स्थित शुल्क प्लाजाओं पर संग्रहित किए गए प्रयोक्ता शुल्क का विवरण निम्नानुसार सारणीबद्ध किया गया है:

शुल्क प्लाजा का नाम	**प्रयोक्ता शुल्क संग्रहण (करोड़ रुपये में)**				
	2021-22	**2022-23**	**2023-24**	**2024-25**	**2025-26**
मोहनिया	92.16	124.27	122.92	118.89	136.48
सासाराम	182.98	237.95	237.62	248.20	251.41
कटियारा	-	-	-	-	12.45

(ख) से (ग) कर्मचारियों के दुर्व्यवहार, हमले और शुल्क भुगतान केंद्रों पर लंबे इंतजार से संबंधित शिकायतें प्राप्त होती हैं और उनका समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाता है। समस्याओं का समाधान और शिकायतों का प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने के लिए उचित कार्रवाई की जाती है। शुल्क प्लाजाओं पर अधिक शुल्क वसूलने, दुर्व्यवहार या अन्य मुद्दों से संबंधित शिकायतों की वास्तविक समय में निगरानी और निवारण को सुगम बनाने के लिए, टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर 1033 के माध्यम से 24x7 शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध है, जो एनएचएआई के केंद्रीकृत कॉल सेंटर और फास्टैग प्रणाली के साथ एकीकृत है।

जुलाई 2023 से जून 2026 के दौरान मोहनिया, सासाराम और कटियारा शुल्क प्लाजा के लिए कर्मचारियों के व्यवहार / लंबे इंतजार के समय / फास्टैग सुविधा और प्लाजा संचालन से संबंधित प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या निम्नलिखित है:

(i) 1033 हेल्पलाइन के माध्यम से -215
(ii) राजमार्ग यात्रा ऐप के माध्यम से - 84

प्राप्त सभी शिकायतों की अच्छी तरह से जांच की गई है और तदनुसार उनका निपटान/समाधान किया गया है।

(घ) मौजूदा राष्ट्रीय राजमार्ग शुल्क (दरों का निर्धारण और संग्रहण) नियमावली, 2008 को पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए बनाया गया था, जिसमें देश भर में प्रयोक्ता शुल्क की गणना के लिए एक समान पद्धति का प्रावधान है। नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक द्वारा प्रयोक्ता शुल्क प्लाजाओं की नियमित लेखापरीक्षा की जाती है, जिसमें रियायतग्राही द्वारा संचालित प्रयोक्ता शुल्क प्लाजा भी शामिल हैं।

(ड.) सरकार ने राष्ट्रीय राजमार्गों पर प्रयोक्ता शुल्क संग्रहण में संचालनीय अखंडता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए फास्टैग आधारित इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण प्रणाली लागू की है। वर्तमान में, राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण (एनईटीसी) कार्यक्रम के तहत लगभग 98% से अधिक प्रयोक्ता शुल्क संग्रहण फास्टैग के माध्यम से होता है। सभी फास्टैग लेनदेन की प्रक्रिया एक सुरक्षित पारिस्थितिकी तंत्र (इकोसिस्टम) में की जाती है, जिसमें टोल प्रबंधन प्रणाली सॉफ्टवेयर, शुल्क प्लाजा पर अधिग्रहणकर्ता बैंक, केंद्रीय समाशोधन गृह (सीसीएच) के रूप में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) और फास्टैग जारीकर्ता बैंक शामिल हैं। लेनदेन एक पारदर्शी प्रक्रिया है जिसमें काटे गए प्रयोक्ता शुल्क (टोल) की जानकारी राजमार्ग प्रयोक्ताओं को दी जाती है और इसे एक केंद्रीय भंडार में दर्ज किया जाता है। इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण (ईटीसी) प्रणाली को इस प्रकार डिज़ाइन किया गया है कि प्रयोक्ता शुल्क

प्लाजा पर अधिग्रहणकर्ता बैंक, एनपीसीआई और जारीकर्ता बैंक, तीनों हितधारकों की भागीदारी के बिना कोई भी फास्टैग लेनदेन नहीं हो सकता है।

सरकार ने शुल्क प्लाजाओं का सुचारू संचालन सुनिश्चित करने और पारदर्शिता बढ़ाने के लिए अप्रैल 2026 से सभी राष्ट्रीय राजमार्ग शुल्क प्लाजाओं पर नकद वसूली बंद कर दी है। तदनुसार, प्रयोक्ता शुल्क केवल फास्टैग/यूपीआई के माध्यम से ही संग्रहित किया जा रहा है।

इसके अलावा, सरकार ने टोल संचालन को बेहतर बनाने और वाहनों की सुगम आवाजाही सुनिश्चित करने के लिए स्वीकृत पायलट परियोजनाओं के परिणामों और प्रभावशीलता के आधार पर, चार और उससे अधिक लेन के राष्ट्रीय राजमार्गों पर मल्टी-लेन फ्री फ्लो (एमएलएफएफ) प्रयोक्ता शुल्क संग्रहण को चरणबद्ध तरीके से लागू करने का निर्णय लिया है। मौजूदा फास्टैग प्रणाली के माध्यम से प्रयोक्ता शुल्क काटने के लिए एमएलएफएफ टोलिंग प्रणाली के तहत, गैन्ट्री पर लगे उच्च-परफारमेंस वाले रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन (आरएफआईडी) रीडर और ऑटोमैटिक नंबर प्लेट रिकग्निशन (एएनपीआर) कैमरों का उपयोग किया जाता है, इस प्रकार शुल्क संग्रहण बिंदुओं पर मैनुअल हस्तक्षेप या नकदी के प्रबंधन को समाप्त किया जाता है। इससे बाधा रहित टोलिंग की सुविधा मिलती है, जिसमें वाहन चालकों के रुके बिना, गति धीमी किए बगैर या निर्धारित लेन में रहते हुए ही प्रयोक्ता शुल्क संग्रहित किया जाता है।

*****