भारत सरकार

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय

**राज्य सभा**

**अतारांकित प्रश्न सं. 2986**

जिसका उत्तर 18.03.2026 को दिया जाना है

**सड़क गुणवत्ता के संबंध में जन शिकायतें**

2986 श्री के. आर. एन. राजेश कुमारः

क्या सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने 2026-27 के बजट में रिकॉर्ड पूंजीगत व्यय के बावजूद सड़कों की गुणवत्ता और राजमार्ग की सतहों में आई गिरावट के बारे में जन शिकायतों में बढ़ोतरी देखी है; और

(ख) सड़क उपयोगकर्ताओं द्वारा उठाई गई 'बनाओ, उपेक्षा करो और फिर से बनाओ' संबंधी चिंताओं के मद्देनज़र, रियायतग्राहियों के लिए अधिक कठोर गुणवत्ता आश्वासन (क्यूए) मानदंडों और जवाबदेही को लागू करने हेतु कौन-से विशिष्ट कदम उठाए जा रहे हैं?

**उत्तर**

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क) और (ख) सरकार ने विभिन्न मुद्दों के बारे में एक लोक शिकायत पोर्टल के माध्यम से शिकायतें प्राप्त करने की प्रणाली स्थापित की है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ एनएच की गुणवत्ता/ निर्माण और रखरखाव और सवारी सतह की स्थिति से संबंधित मुद्दे शामिल हैं। विगत तीन वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान लोक शिकायत पोर्टल के माध्यम से प्राप्त और निपटाए गए एनएच से संबंधित सार्वजनिक शिकायतों की संख्या जिसमें निर्माण और रखरखाव की गुणवत्ता और सड़क की सतह की स्थिति से संबंधित मुद्दे शामिल हैं, नीचे दिए गए हैं:

| **वर्ष** | **प्राप्त शिकायतों की संख्या** | **निपटाई गई शिकायतों की संख्या (विगत वर्षों के अग्रेषित सहित)** |
|---|---|---|
| 2022-23 | 7318 | 7307 |
| 2023-24 | 6489 | 6726 |
| 2024-25 | 7030 | 7066 |
| 2025-26 (12.03.2026 तक) | 11340 | 9977 |

सरकार एनएच परियोजनाओं की नियमित समीक्षा और निगरानी के अलावा इन शिकायतों का संज्ञान लेती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि एनएच परियोजनाओं के लिए संविदाकारों द्वारा

आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई की जाए। किसी भी चूक की स्थिति में अनुबंध/ रियायत समझौते के प्रावधानों के अनुसार दोषी एजेंसियों के खिलाफ अनुबंध समझौते को समाप्त करना, शास्ति लगाना/ परिसमापन क्षतिपूर्ति, वंचित करना/ ब्लैकलिस्ट करना, गैर-निष्पादक घोषित करना आदि जैसी कार्रवाई की जाती है।

यह सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रयास किए जाते हैं कि राष्ट्रीय राजमार्गों (एनएच) का निर्माण भारतीय सड़क कांग्रेस (आईआरसी) के विनिर्देशों में निर्दिष्ट निर्धारित गुणवत्ता मानकों और संहिताओं (कोड्स) के अनुसार किया जाए। राजमार्ग निर्माण में निर्धारित गुणवत्ता मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए निष्पादन एजेंसियों द्वारा निर्माण स्थल (साइट) पर कार्यों के दैनिक पर्यवेक्षण के लिए परामर्शदाता (प्राधिकरण के अभियंता /स्वतंत्र अभियंता- एई/आईई) नियुक्त किए जाते हैं। निष्पादन एजेंसियों के अधिकारी समय-समय पर निरीक्षण करते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि रियायतग्राही/संविदाकार द्वारा किए गए कार्य की गुणवत्ता निर्धारित आवश्यकताओं के अनुरूप हो।

इसके अलावा सरकार ने राष्ट्रीय राजमार्गों के कार्यों के कार्यान्वयन में गुणवत्ता नियंत्रण प्रणालियों में सुधार के लिए निम्नलिखित पहलें की हैं: -

i. राष्ट्रीय राजमार्ग परियोजनाओं में स्वचालित और कुशल /मशीन-सहायता प्राप्त निर्माण (एआई-एमसी) को अपनाना;
ii. सभी राष्ट्रीय राजमार्गों और एक्सप्रेसवे कार्यों के पूरा होने के समय और उसके बाद हर छह महीने में नेटवर्क सर्वेक्षण वाहन (एनएसवी) के माध्यम से सड़क की स्थिति का आकलन किया जाता है, जिसकी निगरानी इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म के माध्यम से की जाती है। समर्पित केंद्रीय प्रकोष्ठ (सेल) के माध्यम से संचालन और रखरखाव (ओ एंड एम) के दौरान संविदात्मक प्रावधानों को लागू करने के लिए विश्लेषण का उपयोग करके सड़क की स्थिति के आकलन के लिए एनएसवी प्रणाली को नया रूप दिया गया है;
iii. राजमार्ग की त्रुटियों की निगरानी और सुधार के लिए एनएचएआई वन ऐप नामक एक केंद्रीकृत प्रणाली का परिचालन जो तस्वीरों के साथ दोषों की जियो-टैगिंग को सक्षम बनाता है;
iv. चल रहे राष्ट्रीय राजमार्ग कार्यों की प्रगति और गुणवत्ता के आवधिक मूल्यांकन के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग एल्गोरिदम के साथ एकीकृत ड्रोन एनालिटिक्स मॉनिटरिंग सिस्टम (डीएएमएस) में ड्रोन सर्वेक्षणों से एकत्रित उच्च-रिज़ॉल्यूशन इमेजरी का समय-समय पर विश्लेषण किया जाना।
v. परियोजना कार्यान्वयन चरणों के दौरान समय-समय पर कार्यों की समग्र स्थिति और गुणवत्ता के नैदानिक (डायग्नोस्टिक्स) आकलन के लिए चार राज्यों अर्थात् गुजरात,

राजस्थान, ओडिशा और कर्नाटक में पायलट आधार पर गैर-विनाशकारी परीक्षण उपकरणों से लैस मोबाइल गुणवत्ता नियंत्रण वैन (एमक्यूसीवी) चलाना;

vi. राष्ट्रीय राजमार्ग कार्यों की मामला-दर-मामला आधार पर स्वतंत्र गुणवत्ता लेखा परीक्षा के लिए तृतीय पक्ष गुणवत्ता लेखा परीक्षकों की तैनाती।

यदि कोई कमी पाई जाती है तो उसे अनुबंध/रियायत करार की तकनीकी अनुसूचियों में यथा निर्धारित या निष्पादन एजेंसी/एई/आईई द्वारा यथानिर्णित उचित अवधि के भीतर आवश्यक सुधारात्मक/ उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए रियायतग्राहियों/संविदाकारों के ध्यान में लाया जाता है।

*****