भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण
(सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय, भारत सरकार)

National Highways Authority of India
(Ministry of Road Transport and Highways, Government of India)

जी-5 एवं 6, सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली - 110 075 ● G-5 & 6, Sector-10, Dwarka, New Delhi-110075

दूरभाष/Phone : 91-11-25074100 / 25074200

सत्यमेव जयते

भाराराप्रा/ नीति दिशानिर्देश / मीडिया संबंध/ 2026
नीति परिपत्र सं. 4.40 / 2026 दिनांक 22nd जुलाई, 2026
{(ई-ऑफिस फाइल सं. Media-11041/35/18/Policy-MR (कम्प्युटर सं. 77770 पर लिया गया निर्णय)}

NHAI/ Policy Guidelines/ Media Relation /2026
Policy Circular No. 4.40 / 2026 dated 22nd July, 2026
{(Decision taken on E-Office File No. Media-11041/35/18/Policy-MR (Comp No. 77770)}

विषय: सोशल मीडिया सहभागिता और ऑनलाइन प्रतिष्ठा प्रबंधन (ओआरएम) ढांचा के लिए एनएचएआई

Sub: Social Media Engagement and Online Reputation Management (ORM) Framework for NHAI. reg:-

समकालीन डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र में, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म सरकारी संस्थानों और अवसंरचना परियोजनाओं के संबंध में सार्वजनिक विमर्श और धारणा को आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हालांकि ये प्लेटफॉर्म नागरिक सहभागिता और सूचना के प्रसार को सुगम बनाते हैं, लेकिन ये गलत सूचनाओं, चुनिंदा आख्यानों (नैरेटिव), ट्रोलिंग और प्रतिष्ठा पर होने वाले आक्षेपों के त्वरित प्रसार को भी सक्षम बनाते हैं, जिससे संस्थागत विश्वसनीयता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।

In the contemporary Digital ecosystem, Social Media Platforms play a significant role in shaping Public Discourse and Perception regarding Government Institutions and Infrastructure Projects. While these Platforms facilitate Citizen engagement and dissemination of information, they also enable rapid circulation of misinformation, selective narratives, trolling and reputational attacks that may adversely impact Institutional Credibility.

2. राष्ट्रीय राजमार्ग अवसंरचना के रणनीतिक महत्व और एनएचएआई की गतिविधियों की सार्वजनिक दृश्यता को ध्यान में रखते हुए, सोशल मीडिया सहभागिता और ऑनलाइन प्रतिष्ठा प्रबंधन (ओआरएम) के लिए एक संरचित ढांचा स्थापित करना आवश्यक है।

Considering the strategic importance of National Highway Infrastructure and the Public Visibility associated with NHAI's activities, it is essential to establish a structured framework for Social Media engagement and Online Reputation Management (ORM).

3. **नीति उद्देश्य:** इस नीति के उद्देश्य निम्नलिखित हैं:
Policy Objectives: The Objectives of this Policy are:

(a) एनएचएआई में एक समान और समन्वित सोशल मीडिया संचार ढांचा स्थापित करना।
To establish a uniform and coordinated Social Media communication framework across NHAI.

(b) एनएचएआई के ऑनलाइन प्रतिष्ठा प्रबंधन (ओआरएम) तंत्र को सुदृढ़ करना।
To strengthen NHAI's Online Reputation Management (ORM) mechanisms.

Contd.....2/-

(c) सोशल मीडिया आख्यानों (नैरेटिव) और सार्वजनिक सरोकार की समय पर पहचान, मूल्यांकन और उन पर प्रतिक्रिया देना।
To enable timely identification, assessment and response to Social Media narratives and Public Concerns.

(d) तथ्यात्मक, पारदर्शी और पेशेवर डिजिटल सहभागिता सुनिश्चित करना।
To ensure Factual, Transparent and Professional digital engagement.

(e) आधिकारिक सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों को प्राथमिक शिकायत निवारण मंचों के रूप में स्थापित करने से रोकना।
To prevent Official Social Media Platforms from functioning as primary grievance redressal forums.

(f) सोशल मीडिया पर नागरिकों की शिकायतों और फीडबैक का समय पर, तथ्यात्मक और पेशेवर तरीके से समाधान करना।
To address Citizen Grievances and feedback on Social Media in a timely, Factual and Professional manner.

(g) राजमार्गयात्रा ऐप के माध्यम से संरचित शिकायत पंजीकरण को प्रोत्साहित करना।
To encourage structured complaint registration through the Rajmargyatra App.

(h) डिजिटल संचार के लिए स्पष्ट गवर्नेंस, जवाबदेही और एस्केलेशन तंत्र स्थापित करना।
To establish clear Governance, Accountability and Escalation mechanisms for Digital Communication.

(i) राष्ट्रीय राजमार्ग अवसंरचना और एनएचएआई संचालन से संबंधित गलत सूचनाओं और भ्रामक आख्यानों (नैरेटिव) को सक्रिय रूप से रोकना।
To proactively counter misinformation and misleading narratives relating to National Highway Infrastructure and NHAI Operations.

4. **कार्यक्षेत्र:** ये दिशानिर्देश एनएचएआई मुख्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों पर लागू होंगे। यह नीति एक्स (ट्विटर), फेसबुक, इंस्टाग्राम, लिंक्डइन, यूट्यूब और एनएचएआई के किसी भी अन्य आधिकारिक डिजिटल या सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से किए जाने वाले सभी आधिकारिक संचार को नियंत्रित करेगा।

Scope & Applicability: These Guidelines shall apply to NHAI HQ and Regional Offices. The Policy shall govern all Official communication undertaken through X (Twitter), Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube and any other Official Digital or Social Media platform of NHAI.

5. सभी डिजिटल सहभागिताएं निम्नलिखित सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होगी:
All digital engagement under this framework shall be guided by the following Principles:

(a) सभी सार्वजनिक संचार तथ्यात्मक, सत्यापित और प्रामाणिक जानकारी पर आधारित होने चाहिए।
All Public Communication must be factual, verified and based on authentic Information.

(b) प्रतिक्रियाएं पेशेवर, विनम्र, तटस्थ और संस्थागत रूप से उपयुक्त होनी चाहिए।
Responses shall remain Professional, Courteous, Neutral and Institutionally appropriate at all times.

Contd.....3/-

(c) सोशल मीडिया पर सहभागिता को मुद्दे की प्रकृति, गंभीरता, पहुंच और मंशा के आधार पर समायोजित किया जाएगा।
Engagement on Social Media shall be calibrated based on the Nature, Severity, Reach and Intent of the issue.

(d) एनएचएआई पारदर्शी संचार बनाए रखेगा और साथ ही यह सुनिश्चित करेगा कि गोपनीय, संवेदनशील या असत्यापित जानकारी का खुलासा न हो।
NHAI shall maintain transparent communication while ensuring that Confidential, Sensitive or Unverifiable Information is not disclosed.

(e) परिचालन संबंधी शिकायतों को उत्तरोत्तर निर्दिष्ट शिकायत निवारण तंत्र, विशेष रूप से राजमार्गयात्रा ऐप पर पुनर्निर्देशित किया जाएगा।
Operational Grievances shall progressively be redirected to designated Grievance Redressal Mechanisms, particularly the Rajmargyatra App.

(f) डिजिटल सहभागिता का उद्देश्य संस्थागत विश्वसनीयता की सुरक्षा करना और गलत सूचनाओं को राष्ट्रीय राजमार्ग विकास और अनुरक्षण गतिविधियों के संबंध में सार्वजनिक धारणा को विकृत करने से रोकना होगा।
Digital engagement shall aim to safeguard Institutional Credibility and prevent misinformation from distorting Public Perception regarding National Highway Development and Maintenance Activities.

6. **गवर्नेंस संरचना**:
Governance Structure:

(a) मुख्यालय में मीडिया संबंध प्रभाग निम्नलिखित कार्य करेगा:
The Media Relations Division at HQ shall:

(i) सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से होने वाले संचार पर समग्र नियंत्रण रखना और विपदा के समय नेतृत्व प्रदान करना।
Have overall control over communication through Social Media Platforms and provide Crisis Leadership.

(ii) एनएचएआई के ओआरएम ढांचा का समग्र पर्यवेक्षण करना।
Exercise overall Supervision of NHAI's ORM framework.

(iii) राष्ट्रीय-स्तर के सोशल मीडिया संचार और आख्यान (नैरेटिव) रणनीति का प्रबंधन करना।
Manage National-level Social Media Communication and Narrative Strategy.

(iv) संचार परामर्श और नीति निर्देश जारी करना।
Issue communication Advisories and Policy Directions.

(v) उच्च प्रभाव वाली घटनाओं, विपदा या गलत सूचना अभियानों के दौरान प्रतिक्रिया का समन्वय करना।
Coordinate response during High-Impact Incidents, Crisis or Misinformation Campaigns.

Contd.....4/-

(vi) संवेदनशील, वायरल या प्रतिष्ठा की दृष्टि से महत्वपूर्ण मामलों से संबंधित प्रतिक्रियाओं को मंजूरी देना।
Approve responses relating to Sensitive, Viral or reputationally Significant Matters.

(vii) वायरल पोस्ट पर प्रतिक्रियाओं, अपडेट और क्लोजर (समापन) का प्रकाशन।
Publication of responses, updates and closures on viral posts.

(viii) नियमित पोस्ट, परियोजना अपडेट, जागरूकता अभियान, त्योहारों की शुभकामनाएं आदि का प्रकाशन।
Publication of routine posts, Project Updates, Awareness Campaign, Festival Greetings etc.

(ix) क्षेत्रीय कार्यालयों की डिजिटल सहभागिता गतिविधियों के प्रदर्शन की समीक्षा और निगरानी करना।
Review and Monitor the performance of Regional Office Digital Engagement Activities.

(b) क्षेत्रीय कार्यालय निम्नलिखित कार्य करेंगे:
Regional Offices shall:

(i) क्षेत्रीय सोशल मीडिया हैंडल का संचालन और प्रबंधन करना।
Operate and Manage Regional Social Media handles.

(ii) प्रथम-स्तर की निगरानी करना।
Undertake first-level monitoring.

(iii) स्थानीय मुद्दों के लिए प्राथमिक प्रतिक्रिया और समाधान।
Primary response and resolution for local issues.

(iv) तथ्यात्मक सत्यापन के लिए पीआईयू/क्षेत्रीय इकाइयों के साथ समन्वय करना।
Coordinate with PIUs/Field units for factual verification.

(v) अनुमोदित परियोजना-संबंधित जानकारी और सार्वजनिक संचार का प्रसार करना।
Disseminate approved Project-related Information and Public Communication.

(vi) एनएचएआई मुख्यालय में मीडिया प्रभाग के परामर्श से प्राथमिक प्रतिक्रिया और समाधान इकाइयों के रूप में कार्य करना।
Act as the primary response and resolution units in consultation with Media Relations Division in NHAI HQ.

(vii) गंभीर परिस्थिति वाले या संवेदनशील मामलों को तुरंत मुख्यालय को सूचित करना।
Escalate High-Risk or Sensitive Matters to HQ immediately.

(viii) नियमित पोस्ट, राज्य के परियोजना अपडेट, जागरूकता अभियान, त्योहारों की शुभकामनाएं आदि का प्रकाशन, अधिमानतः स्थानीय भाषा में।
Publication of routine posts, Project updates of the State, Awareness Campaign, Festival Greetings etc.,preferably in vernacular language.

Contd.....5/-

(ix) उपयोग किए जाने वाले टैग: @MORTHIndia, @NHAI_Official, @PIBMoRTH, #एनएचएआई, #PragatiKaHighway, #BuildingANation आदि।
Tags to be used : @MORTHIndia, @NHAI_Official, @PIBMoRTH, #NHAI, #PragatiKaHighway, #BuildingANation etc.

(x) सड़क परिवहन और राममार्ग मंत्रालय, सड़क परिवहन पोर्टफोलियो वाले मंत्रियों, एनएचएआई मुख्यालय, पीआईबी, राज्य सरकार और उनके संबंधित विभागों तथा अन्य सरकारी आधिकारिक हैंडलों को फॉलो और सब्सक्राइब करना।
Follow and subscribe to Official handles of MoRTH, Union Ministers with Road Transport Portfolio, NHAI HQ and PIB, State Govt. and their concerned departments and other Govt. Handles.

(xi) प्रामाणिकता स्थापित करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों स्तर के सोशल मीडिया हैंडलों को सत्यापित किया जाएगा।
RO level Social Media handles shall be verified to establish authenticy.

(xii) क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर मीडिया सहायक ई-मेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों/व्यथाओं का भी समाधान करेंगे।
Media Assistants at RO level shall also attend to Complaints/ Grievances received through e-mail.

(c) पीआईयू और क्षेत्रीय इकाइयां निम्नलिखित कार्य करेंगी:
PIUs and Field Units shall:

(i) मुद्दों का ज़मीनी स्तर पर सत्यापन करना।
Conduct ground-level verification of issues.

(ii) क्षेत्रीय कार्यालय/मुख्यालय के साथ तथ्यात्मक अपडेट, तस्वीरें और वीडियो साझा करना।
Share factual updates, Photographs and Videos with ROs/HQ.

(iii) सार्वजनिक संचार और मुद्दे के समाधान के लिए आवश्यक परिचालन इनपुट प्रदान करना।
Provide operational inputs required for Public Communication and issue resolution.

(d) किसी भी सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से पोस्ट करने से पहले सभी सोशल मीडिया प्रतिक्रियाओं की जांच और सत्यापन एनएचएआई मुख्यालय द्वारा किया जाना है।
All Social Media Responses are to be checked and verified by NHAI HQ before posting through any Social Media Handles.

(e) अलग से पीआईयू-स्तर के सोशल मीडिया हैंडल संचालित नहीं किए जाएंगे।
Separate PIU-level Social Media handles shall NOT be operated.

Contd.....6/-

7. **निगरानी ढांचा:**
Monitoring Framework:

(a) निम्नलिखित की पहचान करने के लिए उच्च जोखिम वाले कीवर्ड और उच्च-दृश्यता सहभागिता के लिए सक्षम रीयल-टाइम अलर्ट के साथ सभी प्लेटफॉर्मों पर दैनिक आधार पर सतत निगरानी की जाएगी:
Continuous Monitoring shall be undertaken on a daily basis across all Platforms with real-time alerts enabled for High-Risk Keywords and High-Visibility engagements to identify:

(i) एनएचएआई का उल्लेख और टैग;
Direct mentions and tags of NHAI;

(ii) एनएचएआई पोस्ट पर टिप्पणियां;
Comments on NHAI Posts;

(iii) वायरल या उभरते हुए आख्यान (नैरेटिव);
Viral or Emerging Narratives;

(iv) टोल, फास्टैग, दुर्घटनाओं, गड्ढों, अनुरक्षण और सुरक्षा आदि से संबंधित शिकायतें।
Complaints relating to Tolls, FASTag, Accidents, Potholes, Maintenance and Safety etc.

(v) कॉरीडोर-विशिष्ट और NH-विशिष्ट चर्चाएं;
Corridor-specific and NH-specific discussions;

(vi) स्थानीय भाषा के संदर्भ और स्थानीय मुद्दे।
Local language references and Region-specific issues.

(b) परिचालन कवरेज
Operational Coverage

(i) नियमित निगरानी: एनएचएआई मुख्यालय द्वारा प्रतिदिन 06:00 बजे से 22:00 बजे तक।
Routine Monitoring: 06:00 hrs to 22:00 hrs daily by NHAI HQ.

(ii) सप्ताहांत और राष्ट्रीय छुट्टियां: अनिवार्य निगरानी कवरेज।
Weekends and National Holidays: Mandatory Monitoring Coverage.

(iii) प्रमुख घटनाएं/गंभीर परिस्थिति: स्थिति सामान्य होने तक 24x7 निगरानी।
Major Incidents/Crisis Situations: 24x7 Monitoring until stabilisation.

(iv) क्षेत्रीय कार्यालय स्थानीय मुद्दों के लिए प्रथम स्तर की निगरानी करेंगे।
ROs shall undertake first level monitoring for local issues.

Contd.....7/-

8. **डिजिटल सहभागिता का वर्गीकरण**:
Classification of Digital Engagements :

सभी सोशल मीडिया सहभागिताओं को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाएगा:
All social media engagements shall be categorized as follows:

श्रेणी Category	विवरण Description	कार्रवाई Action	रंग कूट Colour Code
1. सकारात्मक Positive	एनएचएआई कार्य की प्रशंसा या सराहना। Praise or appreciation for NHAI work.	मनोबल बढ़ाने के लिए आधिकारिक आंतरिक समूहों में साझा करें, विशेष प्रशंसा पोस्ट सकारात्मक भावना को बढ़ा सकते हैं। Share in Official internal groups to boost morale, specific appreciation posts can also increase positive sentiment.	
2. तटस्थ Neutral	सामान्य उल्लेख या सरल जानकारी General mentions or simple queries.	जब तक उत्तर की आवश्यकता न हो, किसी विशिष्ट कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। No specific action is needed unless a reply is required.	
3. नकारात्मक Negative	**निम्न:** सामान्य फीडबैक। **मध्यम:** सुरक्षा/टोल मुद्दे आदि **उच्च:** दुर्घटनाएं या संरचनात्मक क्षति। **Low:** General feedback. **Medium:** Safety/Toll issues etc. **High:** Accidents or structural damage.	प्रतिक्रिया प्रोटोकॉल का तुरंत पालन करें। Follow the Response Protocol immediately.	(पीला रंग निम्न से मध्यम नकारात्मक वर्गीकरण को दर्शाता है) (YELLOW denotes low to medium negative classification) (लाल रंग गंभीर/वायरल मुद्दों को दर्शाता है) (RED denotes critical/Viral issues)
4. उत्पीड़न Harassment	अपमानजनक भाषा, स्पैम या ट्रोलिंग। Abusive language, spam or trolling.	कोई प्रतिक्रिया न दें Do not engage.	✕
5. फर्जी खबरें Fake News	झूठी जानकारी या भ्रामक पोस्ट। False information or Misleading Posts.	तथ्यात्मक एवं सही जानकारी पोस्ट करें । असत्य/भ्रामक जानकारी को गलत सिद्ध करें। इसे #FactCheck के रूप में लेबल करें। उपयोगकर्ता को चेतावनी दें और बार-बार उल्लंघन करने वालों की रिपोर्ट करें। Post a factual correction, call out the False/misleading content. Label it #FactCheck. Warn the user and report repeat offenders.	

Contd.....8/-

9. **मानक प्रतिक्रिया ढांचा:**
Standard Response Framework :

निम्नलिखित कार्य संबंधी कार्यप्रवाह का पालन किया जाएगा:
The following operational workflow shall be followed:

(a) **निगरानी :** समस्या, आख्यान (नैरेटिव) या शिकायत की पहचान और आकलन करना।
Monitor: Identify and assess the issue, narrative or complaint.

(b) **पावती (एक्नॉलेज) :** जहां उचित हो, तुरंत विनम्र पावती प्रदान करना।
Acknowledge : Provide a timely and courteous acknowledgment where appropriate.

(c) **सत्यापन (वेरिफाई):** संबंधित क्षेत्रीय प्राधिकारी से तथ्यात्मक सत्यापन और स्थिति की जानकारी प्राप्त करना।
Verify : Obtain factual verification and status updates from the concerned Field Office.

(d) **प्रतिक्रिया देना और अपडेट करना:** सत्यापित जानकारी और स्थिति अपडेट को समायोजित तरीके से साझा करना।
Respond & Update: Share verified information and status updates in a calibrated manner.

(e) **बंद (समाप्ति) करना:** जहां भी आवश्यक हो, दस्तावेजी साक्ष्यों के साथ क्लोजर (समापन) संचार जारी करना।
Close : Issue closure communication supported by documentary evidence wherever required.

10. **प्रतिक्रिया प्रोटोकॉल:**
Response Protocol:

(a) सभी आधिकारिक प्रतिक्रियाओं में:
All Official responses shall:

(i) एक पेशेवर और सहानुभूतिपूर्ण भाषा बनाए रखना;
Maintain a Professional and empathetic tone;

(ii) काल्पनिक या रक्षात्मक भाषा से बचना;
Avoid speculative or defensive language;

(iii) बिना सत्यापन के दोषारोपण से बचना;
Avoid attribution of blame without verification;

(iv) तकनीकी शब्दजाल से बचना;
Avoid Technical Jargons;

(v) संक्षिप्त और तथ्य-आधारित रहना;
Remain concise and fact-based;

(vi) गोपनीय या संवेदनशील सूचना को सुरक्षित रखना।
Protect Confidential or Sensitive Information.

Contd.....9/-

(b) प्रतिक्रियाओं में आम तौर पर शामिल होंगे:
Responses shall generally include:

(i) शिकायत की पावती की पुष्टि;
Acknowledgement of the concern;

(ii) सत्यापन/कार्रवाई की पुष्टि;
Confirmation of verification/action;

(iii) यदि आवश्यक हो, तो अतिरिक्त विवरण के लिए अनुरोध;
Request for additional details, if required;

(iv) स्थिति/प्रगति अपडेट;
Status/progress update;

(v) समाधान होने पर क्लोजर (समापन) संचार।
Closure communication upon resolution.

(c) सहभागिता की सीमा निम्नलिखित के आधार पर निर्धारित की जाएगी:
The extent of engagement shall also be determined based on:

(i) वायरल होने की क्षमता और पब्लिक का रुझान;
Virality and Public Traction;

(ii) मीडिया प्रवर्धन;
Media Amplification;

(iii) सार्वजनिक सुरक्षा का आशय;
Public Safety Implications;

(iv) प्रतिष्ठा संबंधी संवेदनशीलता।
Reputational Sensitivity.

11. **साक्ष्य-आधारित क्लोजर (समापन)**:
Evidence-Based Closure :

(a) महत्वपूर्ण या अत्यधिक गंभीर मुद्दों के क्लोजर (समापन) को निम्नलिखित के माध्यम से समर्थित किया जाएगा:
Closure of significant or high-severity issues shall be supported through:

(i) साइट की तस्वीरें/वीडियो;
Site Photographs/Videos;

(ii) सत्यापित क्षेत्र निरीक्षण रिपोर्ट;
Verified Field Inspection Reports;

(iii) फास्टैग टोल लेन-देन की पुष्टि;
FASTag/Toll transaction confirmation;

(iv) आधिकारिक कार्य संबंधी अपडेट।
Official Operational Updates.

(b) अहम मामलों में बिना पुष्टि के या असमर्थित क्लोजर (समापन) संचार जारी नहीं किया जाएगा।
Unverified or unsupported closure communication shall not be issued in critical matters.

Contd.....10/-

12. **औपचारिक शिकायत पुनर्निर्देशन - राजमार्गयात्रा ऐप:** जन भावनाओं को प्रबंधित करने और एनएचएआई की संस्थागत प्रतिष्ठा की रक्षा करने के लिए, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म मुख्य रूप से सार्वजनिक संचार इंटरफेस के रूप में कार्य करेंगे न कि प्राथमिक शिकायत निवारण तंत्र के रूप में। अत:

Formal Grievance Redirection - Rajmargyatra App: In order to manage Public Sentiment and protect NHAI's Institutional reputation, Social media Platforms shall function primarily as Public Communication Interfaces and not as the Primary Grievance Redressal Mechanism. Hence:

(a) कार्रवाई योग्य शिकायतों को व्यवस्थित रूप से दर्ज करने और उनकी ट्रैकिंग के लिए राजमार्गयात्रा ऐप पर पुनर्निर्देशित किया जाएगा।
Actionable complaints shall be redirected to the Rajmargyatra App for structured registration and tracking.

(b) नागरिकों को ऐप के माध्यम से टिकट-आधारित शिकायत पंजीकरण प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा।
Citizens shall be encouraged to obtain ticket-based grievance registration through the App.

(c) इसके बाद कार्य संबंधी अनुवर्ती कार्रवाई और समाधान का प्रबंधन औपचारिक शिकायत प्रणाली के माध्यम से किया जाएगा।
Operational follow-up and resolution shall thereafter be managed through the formal grievance system.

(d) सोशल मीडिया टीम जनता को आश्वस्त करना जारी रखेगी, लेकिन कार्य संबंधी समाधान को राजमार्गयात्रा टिकट के माध्यम से ट्रैक किया जाएगा।
Social Media Team shall continue to provide Public Reassurance, but Operational Resolution shall be tracked through the Rajmargyatra ticket

13. **सांकेतिक प्रतिक्रिया:**
Indicative Response:

"तेज और संरचित समाधान के लिए, कृपया इस मुद्दे को एनएचएआई राजमार्गयात्रा (मोबाइल) एप्लिकेशन पर पंजीकृत करें।"
"For faster and structured resolution, kindly register the issue on the NHAI Rajmargyatra mobile application."

जहां भी आवश्यक हो, राजमार्गयात्रा ऐप का बैनर/ग्राफिक भी संलग्न किया जा सकता है।
The Rajmargyatra App Banner/Graphic may also be attached wherever appropriate.

Contd.....11/-

14. **विशेष परिस्थितियों का प्रबंधन**:
Handling Special Situations:

(a) फर्जी खबरें और भ्रामक जानकारी
Fake News & Misleading Information

(i) प्रतिक्रिया देने से पहले आंतरिक रूप से तथ्यों का सत्यापन करें।
Verify facts internally before responding.

(ii) आधिकारिक संदर्भों का उपयोग करके तथ्यात्मक स्पष्टीकरण जारी करें।
Issue factual clarifications using Official references.

(iii) विवादास्पद या टकरावपूर्ण सहभागिता से बचें।
Avoid argumentative or confrontational engagement.

(iv) जहां आवश्यक हो #FactCheck का उपयोग करें और स्टैम्प के साथ

पोस्ट करें।
Use #FactCheck where necessary and post with

a stamp.

(v) इसी तरह, गलत सूचना या भ्रामक पोस्ट के लिए #FactCheck का उपयोग किया जा

सकता है।

Similarly, #FactCheck may be used for misinformation or misleading posts

(b) उत्पीड़न, दुर्व्यवहार और ट्रोलिंग
Harassment, Abuse & Trolling

(i) सीधे संलग्नता से बचें।
Avoid direct engagement.

(ii) प्लेटफॉर्म नीति के अनुसार अपमानजनक सामग्री को प्रतिबंधित करें, छिपाएं या रिपोर्ट करें।
Restrict, Hide or Report abusive content as per Platform Policy.

(iii) प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने वाले समन्वित और लक्षित पोस्टों/प्रयासों को मुख्यालय को अग्रेषित करना।
Escalate coordinated or targeted reputational attacks to HQ.

15. **सांकेतिक मानक प्रतिक्रियाएं:**
Indicative Standard Responses:

पावती
Acknowledgement.

"शिकायत साझा करने के लिए धन्यवाद। आवश्यक कार्रवाई के लिए मामला संबंधित टीम के साथ साझा कर दिया गया है।"
"Thank you for sharing your concern. The matter has been shared with the concerned team for necessary action."

सूचना का अनुरोध
Information Request.

"प्रभावी मदद के लिए, कृपया लोकेशन जैसे कि NH संख्या, निकटतम लैंडमार्क और यदि उपलब्ध हो तो फोटो/वीडियो साझा करें।"
"To assist effectively, kindly share the location viz. NH Number, nearest landmark and Photo/Video, if available."

Contd.....12/-

कार्य प्रगति पर है
Work in Progress.

"रिपोर्ट किए गए मुद्दे की जांच करके और आवश्यक कार्रवाई की जा रही है।"
"The reported issue is under examination and necessary action is being undertaken."

क्लोजर (समापन)
Closure.

"एनएचएआई सूचित करना चाहता है कि रिपोर्ट की गई समस्या का समाधान कर दिया गया है (सत्यापित तथ्यों और पूर्ण कार्य की तस्वीर के साथ)। आपके सहयोग के लिए धन्यवाद।"
"NHAI would like to inform that the reported issue has been resolved (with verified facts and picture of completed work). Thank you for your cooperation."

क्षेत्राधिकार स्पष्टीकरण
Jurisdictional Clarification.

"उल्लेखित स्थल एनएचएआई के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत नहीं आता है और इसे संबंधित प्राधिकरण (यदि उनका सोशल मीडिया हैंडल है तो नाम/टैग) द्वारा संचालित किया जाता है।"
"The mentioned location does not fall under NHAI jurisdiction and is handled by (name/tag if they have Social Media handle) the concerned Authority."

गलत जानकारी का संशोधन
Correction of Incorrect Information.

"एनएचएआई स्पष्ट करना चाहता है कि प्रसारित की जा रही जानकारी गलत है। तथ्यात्मक स्थिति इस प्रकार है: [सत्यापित तथ्य दर्ज करें]। कृपया भ्रामक जानकारी फैलाने से बचें।"
"NHAI would like to clarify that the information being circulated is incorrect. The factual position is as follows: [insert verified facts]. Kindly refrain from spreading misleading information."

16. यह सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जाता है।
This issues with the approval of Competent Authority.

20/07/26

(सीएस. संजय कुमार पटेल/ CS. Sanjay Kumar Patel)
प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक(समन्वय) (i/c) Chief General Manager (Coord.)

प्रति/ To:

भाराराप्रा मुख्यालय/आरओ/पीआईयू/सीएमयू/साइट कार्यालयों के सभी अधिकारी।
All Officers of NHAI HQ/ ROs/ PIUs/ CMUs/ Site Offices.

प्रतिलिपि/ Copy to:

1. पुस्तकालय की साइट पर प्रकाशन के लिए पुस्तकालय को।
   Library for hosting the Circular on Library site.

2. परिचालन के लिए वेब एडमिन को।
   Web Admin for Circulation.

3. सचिव, सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय के प्रधान निजी सचिव को सूचनार्थ।
   PPS to Secretary, MoRT&H for Kind Information.