भारत सरकार

सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं.: 3695

उत्तर देने की तारीख: 11.08.2026

वरिष्ठ नागरिकों के लिए राष्ट्रीय हेल्पलाइन

3695. श्री आलोक शर्मा:
श्री धैर्यशील संभाजीराव माणे:
श्रीमती स्मिता उदय वाघः
श्री सुधीर गुप्ताः
डॉ. भोला सिंहः
श्री चव्हाण रविन्द्र वसंतराव:
श्री जसवंतसिंह सुमनभाई भाभोर:
श्री चन्द्र प्रकाश जोशी:
डॉ. राजेश मिश्रा:
श्री विनोद लखमशी चावड़ा:
श्री नव चरण माझी:
श्री रवीन्द्र शुक्ला उर्फ रवि किशनः
श्रीमती मालविका देवी:

क्या सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने देश में वरिष्ठ नागरिकों के लिए राष्ट्रीय हेल्पलाइन (एल्डरलाइन' - 14567) के कार्यान्वयन की समीक्षा की है और इसकी वर्तमान स्थिति क्या है और यदि हाँ, तो उत्तर प्रदेश और दाहोद लोक सभा क्षेत्र सहित राज्य-वार और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार के पास पिछले तीन वर्षों के दौरान 'एल्डरलाइन' - 14567 के माध्यम से प्राप्त और हल की गई शिकायतों का डेटा है और यदि हाँ, तो महाराष्ट्र और उत्तर प्रदेश के बुलंदशहर जिला तथा जलगांव, दाहोद, कालाहांडी और नुआपाड़ा लोक सभा निर्वाचन क्षेत्रों सहित राज्य-वार और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने समय पर सहायता प्रदान करने के लिए 'एल्डरलाइन' - 14567 को राज्य के सामाजिक कल्याण विभागों, पुलिस प्राधिकरणों, स्वास्थ्य देखभाल संस्थाओं और विधिक सेवा प्राधिकरणों के साथ एकीकृत करने के लिए कोई तंत्र स्थापित किया है तथा वरिष्ठ नागरिकों को कुल कितना फंड प्रदान किया गया है और यदि हाँ, तो

नुआपाड़ा जिले और कच्छ सहित राज्य-वार और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा तथा वर्तमान स्थिति क्या है;

(घ) क्या सरकार ने वरिष्ठ नागरिकों को आपातकालीन सहायता, काउंसलिंग, बचाव कार्य, कानूनी मार्गदर्शन और कल्याणकारी सेवाएं प्रदान करने में इस हेल्पलाइन की प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया है और यदि हाँ, तो राज्य-वार और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ड.) क्या सरकार का उन्नत डिजिटल अवसंरचना, जागरूकता अभियानों और जिला स्तरीय आउटरीच के माध्यम से 'एल्डरलाइन' - 14567 को मजबूत करने का प्रस्ताव है और यदि हाँ, तो महाराष्ट्र और विशेषकर जलगांव लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित राज्य-वार और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) क्या सरकार का दूरदराज और जनजातीय क्षेत्रों में वरिष्ठ नागरिकों के लिए समर्पित सहायता प्रणालियों की स्थापना करके, जागरूकता बढ़ाकर और पहुंच में सुधार करके एल्डरलाइन नेटवर्क को सुदृढ़ करने का प्रस्ताव है और यदि हां, तो कालाहांडी लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित राज्य-वार और जिला-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

सामाजिक न्याय और अधिकारिता राज्य मंत्री

(श्री बी.एल. वर्मा)

(क): सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय, अटल वयो अभ्युदय योजना (एवीवाईएवाई) के घटक के तहत टोल-फ्री नंबर 14567 वाली एल्डरलाइन - राष्ट्रीय वरिष्ठ नागरिक हेल्पलाइन (एनएचएससी) का संचालन कर रहा है। वर्तमान में, एल्डरलाइन आंध्र प्रदेश, लक्षद्वीप, मेघालय और पश्चिम बंगाल को छोड़कर देश भर के 32 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में काम कर रही है। मंत्रालय ने इस हेल्पलाइन को लागू करने के लिए संबंधित राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्र और सेवा प्रदाताओं के साथ एक त्रिपक्षीय समझौता ज्ञापन (एमओयू) किया है। वे एल्डरलाइन को लागू करने वाली केंद्रीय नोडल एजेंसी (सीएनए), राष्ट्रीय समाज रक्षा संस्थान (एनआईएसडी) को वार्षिक निगरानी रिपोर्ट प्रस्तुत करते हैं।

(ख): मंत्रालय, राष्ट्रीय समाज रक्षा संस्थान (एनआईएसडी) के माध्यम से एल्डरलाइन (14567) पर प्राप्त हुई और हल की गई शिकायतों/समस्याओं का राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार डेटा रखता है। महाराष्ट्र और उत्तर प्रदेश सहित पिछले तीन वर्षों का राज्य-वार विवरण और बुलंदशहर, जलगांव, दाहोद, कालाहांडी और नुआपाड़ा से संबंधित जिला-वार विवरण **संलग्नक-I** में दिया गया है।

(ग): वरिष्ठ नागरिक राष्ट्रीय हेल्पलाइन (एल्डरलाइन-14567) वरिष्ठ नागरिकों को समय पर सहायता उपलब्ध कराने के लिए संबंधित राज्य के समाज कल्याण विभागों और अन्य स्थानीय हितधारकों के साथ मिलकर समन्वित प्रतिक्रिया तंत्र के माध्यम से कार्य करती है। राज्य हेल्पलाइन के कार्य क्षेत्र के अनुसार, हेल्पलाइन पर प्राप्त शिकायतों का समाधान शिकायत की प्रकृति के आधार पर संबंधित राज्य समाज कल्याण विभागों, पुलिस प्राधिकारियों, स्वास्थ्य सेवा संस्थानों, कानूनी सहायता सेवाओं, वृद्धाश्रमों और अन्य संबंधित एजेंसियों के साथ समन्वय करके किया जाता है। संबंधित राज्य सरकारें, जहां भी आवश्यक हो, जमीनी स्तर पर कार्रवाई और पुनर्वास में सहायता करती हैं। एल्डरलाइन (14567) के माध्यम से वरिष्ठ नागरिकों को सीधे कोई आर्थिक वित्तीय सहायता प्रदान नहीं की जाती है।

(घ): वरिष्ठ नागरिकों के लिए राष्ट्रीय हेल्पलाइन (एल्डरलाइन-14567) की प्रभावशीलता का मूल्यांकन संबंधित राज्य सरकारों और राष्ट्रीय समाज रक्षा संस्थान (एनआईएसडी) द्वारा सतत निगरानी के माध्यम से किया जाता है। राज्य संपर्क केंद्र समय-समय पर प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करते हैं, जिसमें तिमाही और वार्षिक रिपोर्ट शामिल हैं। इन रिपोर्टों में प्राप्त हुई कॉल, दी गई सेवाओं, समाधान की गई शिकायतों और क्षेत्र में किए गए जमीनी हस्तक्षेप का विवरण होता है। इन रिपोर्टों में सूचना, मार्गदर्शन, भावनात्मक सहायता, काउंसलिंग, बचाव और कानूनी, स्वास्थ्य देखभाल व कल्याण संबंधी सहायता के लिए संबंधित अधिकारियों को रेफरल जैसी सेवाएं शामिल हैं।

(ड.) और (च): मंत्रालय, महाराष्ट्र के जलगांव और ओडिशा के कालाहांडी सहित देश भर में वरिष्ठ नागरिकों तक सेवाओं की प्रभावी और सुलभ पहुंच सुनिश्चित करने के लिए, राष्ट्रीय समाज रक्षा संस्थान (एनआईएसडी) जो सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के तहत एक स्वायत्त संस्था है और संबंधित राज्य सरकारों से परामर्श करके वरिष्ठ नागरिकों के लिए राष्ट्रीय हेल्पलाइन (एल्डरलाइन-14567) के कार्यान्वयन की निरंतर समीक्षा करता है। योजना को प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए, हेल्पलाइन के कार्यान्वयन की समय-समय पर समीक्षा की जाती है जिसमें डिजिटल सेवा प्रदान करना, जागरूकता फैलाना, आउटरीच गतिविधियां, पहुंच सुगम बनाना और संबंधित राज्य विभागों व स्थानीय प्राधिकारियों के साथ समन्वय करना शामिल है। इसे संबंधित राज्य सरकारों और सेवा प्रदाताओं के साथ किए गए त्रिपक्षीय समझौता ज्ञापनों (एमओयू) के तहत परिचालन ढांचे के अनुसार, संबंधित राज्य संपर्क केन्द्रों के माध्यम से लागू किया जाता है।

संलग्नक-I

लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3695, जिसका उत्तर दिनांक 11.08.2026 को दिया जाना है, के भाग (ख) के उत्तर में संदर्भित संलग्नक

राष्ट्रीय वरिष्ठ नागरिक हेल्पलाइन -एल्डरलाइन 14567 के तहत पिछले 3 वर्षों (वित्त वर्ष 2023-24 से) में प्राप्त और समाधान की गई शिकायतों के राज्य-वार आंकड़े

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	प्राप्त और समाधान की गई शिकायतों की संख्या
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	363
2.	अरुणाचल प्रदेश	5
3.	असम	1959
4.	बिहार	16205
5.	चंडीगढ़	394
6.	छत्तीसगढ	601
7.	दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव	1233
8.	दिल्ली-एनसीआर	20085
9.	गोवा	879
10.	गुजरात	11438
11.	हरियाणा	1738
12.	हिमाचल प्रदेश	1120
13.	जम्मू-कश्मीर	4316
14.	झारखंड	20647
15.	कर्नाटक	36436
16.	केरल	2422
17.	लद्दाख	1426
18.	मध्य प्रदेश	21952
19.	महाराष्ट्र	31049
20.	मणिपुर	451
21.	मिजोरम	642
22.	नागालैंड	447
23.	ओडिशा	13959
24.	पुडुचेरी	2737
25.	पंजाब	14235
26.	राजस्थान	6374
27.	सिक्किम	34
28.	तमिलनाडु	26810
29.	तेलंगाना	9234
30.	त्रिपुरा	4015
31.	उत्तर प्रदेश	59125
32.	उत्तराखंड	6106
कुल योग		**318473**

उत्तर प्रदेश, गुजरात और ओड़िशा के बुलंदशहर, जलगांव, दाहोद, कालाहांडी और नुआपाड़ा जिलों में पिछले 3 वर्षों (वित्त वर्ष 2023-24 से) के दौरान प्राप्त और समाधान की गई शिकायतों के जिला-वार आंकड़े

क. बुलंदशहर (उत्तर प्रदेश)

श्रेणी	कुल
भावनात्मक सहायता	1
पूछताछ	28
जमीनी हस्तक्षेप	18
मार्गदर्शन	203
सूचना	199
अन्य	22
कुल	**471**

ख. जलगांव (महाराष्ट्र)

श्रेणी	कुल
भावनात्मक सहायता	82
पूछताछ	26
जमीनी हस्तक्षेप	187
मार्गदर्शन	22
सूचना	224
अन्य	82
कुल	**1012**

ग. दाहोद (गुजरात)

श्रेणी	कुल
भावनात्मक सहायता	3
पूछताछ	4
जमीनी हस्तक्षेप	1
मार्गदर्शन	43
सूचना	49
अन्य	12
कुल	**112**

घ. कालाहांडी (ओडिशा)

श्रेणी	कुल
भावनात्मक सहायता	1
पूछताछ	2
जमीनी हस्तक्षेप	4
मार्गदर्शन	391
सूचना	17
अन्य	19
कुल	**434**

ङ. नुआपाड़ा (ओडिशा)

श्रेणी	कुल
पूछताछ	1
मार्गदर्शन	54
सूचना	5
अन्य	7
कुल	**67**

*****