

भारत सरकार  
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय  
लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या 843

दिनांक 29 नवम्बर, 2024 को उत्तर के लिए

विशेष कॉल सेंटर

843. श्रीमती प्रतिभा सुरेश धानोरकर:

क्या महिला एवं बाल विकास मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या राष्ट्रीय महिला आयोग ने महिलाओं की शिकायतों के समाधान के लिए विशेष कॉल सेंटरों की स्थापना करने के लिए सरकार को कोई प्रस्ताव भेजा है,
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सरकार ने उक्त केन्द्रों की स्थापना से संबंधित सभी पहलुओं का कोई आकलन किया है, यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार द्वारा उक्त प्रस्ताव के कार्यान्वयन हेतु कोई उपाय शुरू किए गए हैं; और
- (ड.) यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है?

उत्तर

महिला एवं बाल विकास राज्य मंत्री  
(श्रीमती सावित्री ठाकुर)

(क) से (ड): राष्ट्रीय महिला आयोग (एनसीडब्ल्यू) ने सूचित किया है कि विशेष कॉल सेंटर स्थापित करने का कोई प्रस्ताव सरकार को नहीं भेजा गया है। तथापि, यह मंत्रालय 1 अप्रैल, 2015 से महिला हेल्पलाइन (डब्ल्यूएचएल) योजना कार्यान्वित कर रहा है जो रेफरल सेवाओं को सुविधाजनक बनाती है और उन्हें पुलिस, वन स्टॉप सेंटर, संकल्प: एचयूबी (और अस्पतालों जैसे उपयुक्त

प्राधिकरणों से जोड़ती है। यह एक एकल यूनिफॉर्म नंबर (181) के माध्यम से तनावग्रस्त अथवा जरूरतमंद महिलाओं को टोल फ्री 24x7x365 आपातकालीन और गैर-आपातकालीन सहायता प्रदान करता है। इस समय 35 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों (पश्चिम बंगाल राज्य सरकार इस योजना को लागू नहीं कर रही है) में महिला हेल्पलाइन-181 कार्य कर रही है। इसने योजना के तहत (31 अक्टूबर 2024 तक) लगभग 81.64 लाख महिलाओं को सहायता पहुंचाई गई है। डब्ल्यूएचएल को 34 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में आपातकालीन प्रतिक्रिया सहायता प्रणाली 112 (ईआरएसएस-112) हेल्पलाइन और 32 राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में बाल हेल्पलाइन (1098) के साथ एकीकृत किया गया है।

\*\*\*\*\*