

राज्यातील संकटग्रस्त महिलांना तातडीने
आवश्यक माहिती व सहाय्य मिळण्यासाठी १८१
या क्रमांकाची टोल फ्री “१८१ महिला
हेल्पलाईन” स्वतंत्रपणे सुरु करण्याबाबत.

महाराष्ट्र शासन

महिला व बाल विकास विभाग.

शासन निर्णय क्रमांक- संकीर्ण २०२२/प्र.क्र.१७/कार्या-२,
नवीन प्रशासकीय इमारत, तिसरा मजला, मादाम कामा रोड,
हुतात्मा राजगुरु चौक, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.
दिनांक - १२ जानेवारी, २०२३.

- वाचा :** १) शासन निर्णय, महिला व बाल विकास विभाग, क्रमांक- संकीर्ण २०१३/प्र.क्र.२९०/का.२,
दि.१९/८/२०१४ व दि.९/१०/२०१४,
२) आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे यांचे पत्र क्र.अबाविअपु/मवि/महिला१८१/२०२२-
२३/२४१६, दि.११/४/२०२२,
३) सह सचिव, केंद्रीय महिला व बाल विकास मंत्रालय, नवी दिल्ली यांचे अ.शा.पत्र क्र.WW-
२३/१/२०२१-WW Dated: १४th July, २०२२ अन्वये निर्गमित करण्यात आलेल्या
मार्गदर्शक सूचना.

प्रस्तावना:

संकटग्रस्त, पिडीत महिलांना तातडीने मदत/माहिती उपलब्ध करून देण्यासाठी “१८१”
या टोल फ्री क्रमांकाची Chief Minister’s Helpline सुरु करण्यास शासनाने दि. १९/८/२०१४ च्या
आदेशान्वये मंजुरी दिलेली आहे. सदरची हेल्पलाईन SAAR IT RESOURCES PVT. L.T.D,
मुंबई या संस्थेच्या मदतीने राज्यात सुरु करण्यात आली आहे. सद्य:स्थितीत संकटग्रस्त महिलांना
आवश्यकत ती मदत तातडीने मिळण्यासाठी टोल फ्री क्रमांक १८१ ही महिला हेल्पलाईन मुख्यमंत्री
हेल्पलाईन मध्ये विलीन करण्यात आली असल्याने महिलांच्या समस्या/प्रश्नासंबंधीचे कॉल Chief
Minister’s Helpline -१८००१२०८०४० या हेल्पलाईन वर घेण्यात येतात. सदर हेल्पलाईन माहिती
व तंत्रज्ञान विभागामार्फत चालविण्यात येत आहे.

तथापि, सदर हेल्पलाईनवर महिलांशी संबंधित येणाऱ्या कॉल्सकरीता विभागास आवश्यक
असलेल्या माहितीच्या अनुषंगाने प्रशिक्षित कर्मचारी तसेच, त्यांचेकडे पुरेशी माहिती उपलब्ध
नसल्याने संकटग्रस्त/पीडित महिलांना विहित वेळेत माहिती व आवश्यक ते सहाय्य तात्काळ

उपलब्ध करून देणे शक्य होत नव्हते. संकटग्रस्त महिलांना आवश्यक ती माहिती/सहाय्य तात्काळ मिळण्यासाठी तसेच, सदर हेल्पलाईनवरील कॉल्सची मासिक, त्रैमासिक, सहामाही, वार्षिक आकडेवारी विभागास आवश्यक असल्याने राज्यात १८१ या Toll Free क्रमांकाची Helpline स्वतंत्ररित्या सुरु करणे आवश्यक आहे. तसेच, केंद्र शासनाच्या महिला व बाल विकास मंत्रालयाने निर्गमित केलेल्या “मिशन शक्ती” या एकछत्री योजनेच्या मार्गदर्शक सूचनेनुसार राज्याच्या महिला व बाल विकास विभागामार्फत राज्यात १०० टक्के केंद्र पुरस्कृत १८१ या Toll Free क्रमांकाची स्वतंत्र “१८१ महिला हेल्पलाईन” स्वतंत्ररित्या सुरु करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

शासन निर्णय :-

केंद्र शासनाच्या महिला व बाल विकास मंत्रालयाने निर्गमित केलेल्या मार्गदर्शक सूचनानुसार “मिशन शक्ती” या एकछत्री योजनेतील “संबल”- महिलांची सुरक्षा व संरक्षण या उपयोजनेंतर्गत राज्यातील संकटग्रस्त महिलांना तातडीने आवश्यक ती मदत मिळण्यासाठी टोल फ्री “१८१ महिला हेल्पलाईन” आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे यांच्या स्तरावरून सुरु करण्यास या शासन निर्णयान्वये मान्यता देण्यात येत आहे. सदर योजना संपूर्णतः केंद्र पुरस्कृत आहे.

संकटग्रस्त, पिडीत महिलांना तातडीने मदत/माहिती उपलब्ध करून देण्यासाठी “१८१” या टोल फ्री क्रमांकाची Chief Minister’s Helpline सुरु करण्याबाबतचे वाचा येथील अ.क्र.१ मध्ये नमूद केलेले शासन निर्णय अधिक्रमित करण्यात येत आहेत.

२. सदर मार्गदर्शक सूचनेनुसार “१८१ महिला हेल्पलाईन” ची कार्यपद्धती खालीलप्रमाणे राहिल:-

१. महिला हेल्पलाईनव्दारे सर्व आपत्कालीन सेवा (उदा. पोलीस/अग्निशमन/ रुग्णवाहिका आणि वन स्टॉप केंद्र) देण्यात येतील. सर्व आपत्कालीन सेवा आपत्कालीन प्रतिसाद समर्थन प्रणालीशी (Emergency Response Support System-ERSS) जोडून मदत आणि माहिती शोधणाऱ्या महिलांना टोल-फ्री हेल्पलाईन दूरसंचार सेवा २४ तास उपलब्ध राहिल.
२. शासकीय योजना/कार्यक्रम, सुविधांबद्दल माहिती तसेच, महिला ज्या भागात राहते किंवा नोकरी करते त्या परिसरात आवश्यकतेनुसार हुंडा प्रतिबंधक अधिकारी, बालविवाह

- प्रतिबंधक अधिकारी आणि संरक्षण अधिकारी इत्यादींशी संपर्क साधण्यासाठी “१८१ महिला हेल्पलाईन” मदत करेल.
३. “१८१ महिला हेल्पलाईन” सर्व आणीबाणीच्या सहाय्यासाठी आपत्कालीन प्रतिसाद समर्थन प्रणाली (ERSS), वन स्टॉप सेंटर (One Stop Centre) आणि इतर सेवा जसे १०९८ चाईल्ड लाईन, NALSA हेल्पलाइन इत्यादी सर्व आपत्कालीन आणि गैर-आपत्कालीन प्रतिसादासाठी महिलांचा हक्क आणि हक्कांच्या संबंधात फॉरवर्ड लिंकेज प्रदान करण्यासाठी एकत्रित केल्या जातील.
 ४. “१८१ महिला हेल्पलाईन”द्वारे महिलांना त्यांचे मानसिक-सामाजिक समुपदेशन, कायदेशीर मदत, सशक्तीकरण आणि विकास (कौशल्य, शिक्षण, आर्थिक समावेशन, उद्योजकता इत्यादींसह) विविध संस्थात्मक आणि योजनाबद्ध सेटअपशी जोडण्यासाठी मार्गदर्शन व मदत केली जाईल.
 ५. संकटग्रस्त परिस्थितीत असलेली महिला किंवा तिच्या वतीने कोणीही “१८१ महिला हेल्पलाईन” या टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करू शकेल. सदर महिलेने स्पष्ट केलेल्या माहितीच्या आधारे प्रतिसादकर्ता तिला आपत्कालीन सेवांसाठी संबंधित क्षेत्रातील आपत्कालीन प्रतिसाद समर्थन प्रणाली (ERSS) आणि वन स्टॉप सेंटर (OSC) कडे तातडीने पाठवेल.
 ६. महिला हेल्पलाईनद्वारे महिलांना कायदे आणि सरकारच्या विद्यमान योजनांबद्दल माहिती देण्यात येईल किंवा त्यांना जवळच्या वन स्टॉप केंद्राशी संपर्क साधण्याबाबत कळविण्यात येईल.
 ७. हेल्पलाईनवर ज्यांना कोणत्याही परिस्थितीजन्य किंवा शारीरिक आव्हानांमुळे बोलता येत नाही/संवाद साधता येत नाही तसेच, श्रवण आणि बोलण्याची कमतरता असलेल्या किंवा दिव्यांग लोकांच्या गरजा विचारात घेऊन त्यांना मजकूर किंवा इतर प्रकारच्या संदेशांद्वारे देखील मदत किंवा माहिती देण्यात येईल.
 ८. केंद्र शासनाच्या मार्गदर्शक सूचनांमध्ये नमूद विविध सुविधा (Facilities/Amenities) आवश्यकतेनुसार महिला हेल्पलाईनद्वारे पुरविण्याची जबाबदारी संबंधित संस्थेची राहिल.
३. आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे यांनी केंद्र शासनाच्या मार्गदर्शक सूचनांमध्ये नमूद केल्यानुसार “१८१ महिला हेल्पलाईन” साठी एक मानक कार्यप्रणाली (Standard Operating Procedure-SOP) तयार करावी.

४. सदर १८१ हेल्पलाईनची सुविधा राज्यात संकटग्रस्त महिलांना तातडीने आवश्यक ती मदत मिळण्यासाठी ३ शिफ्टमध्ये (२४x७x३६५) कार्यरत असेल. त्याकरीता आवश्यक असणाऱ्या यंत्रणेत मनुष्यबळ हे केंद्र शासनाच्या मार्गदर्शक सूचनांमध्ये नमूद केलेल्या शैक्षणिक पात्रतेनुसार खालीलप्रमाणे असेल:-

अ.क्र.	पदनाम	मनुष्यबळ संख्या
१	हेल्पलाईन प्रशासक (Helpline Administrator)	१
२	दुरध्वनी चालक (Call Operator) (किमान १२ ते कमाल १८ आवश्यकतेनुसार)	१८
३	आयटी पर्यवेक्षक (IT Supervisor)	१
४	बहुउद्देशीय कर्मचारी (Multi-purpose Staff)	३
५	सुरक्षा रक्षक/ नाईट गार्ड (Security Guard/Night Guard)	३
एकूण		२६

५. सदर हेल्पलाईनसाठी केंद्र शासनास अनुदानाची मागणी करणे, उपयोगिता प्रमाणपत्रे, खर्चाची विवरणपत्रे, भौतिक/आर्थिक अहवाल सादर करणे इ. बाबत आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे हे शासनास प्रस्ताव सादर करतील .

६. “१८१ महिला हेल्पलाईन” या योजनेसाठी केंद्र शासनाने निर्गमित केलेल्या मार्गदर्शक सुचनेनुसार कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण, पायाभूत सुविधा, जनजागृती इ. बाबतची कार्यवाही आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे यांच्यामार्फत करण्यात येईल.

७. सदर १८१ हेल्पलाईन मार्फत पुरविण्यात येणाऱ्या सोयीसुविधांबाबत दैनंदिन कामकाजाचा दरमहा, त्रैमासिक, सहामाही व वार्षिक अहवाल आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे हे शासनास सादर करतील.

८. “मिशन शक्ती” या एकछत्री योजनेतील “संबल”-महिलांची सुरक्षा व संरक्षण या उपयोजनेंतर्गत राज्यातील संकटग्रस्त महिलांना तातडीने आवश्यक ती मदत मिळण्यासाठी टोल फ्री “१८१ महिला हेल्पलाईन” बाबत केंद्र शासनाने निर्गमित केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन करण्याची जबाबदारी आयुक्त, महिला व बाल विकास, पुणे यांची राहिल.

९. प्रस्तुत हेल्पलाईनकरीता संस्थेची निवड ही महिला व बाल विकास विभागामार्फत GEM पोर्टलवरून RFP पध्दतीने करण्यात येईल. सदर हेल्पलाईनसाठी सुविधा पुरविणाऱ्या संस्थेची

निवड, मनुष्यबळ, दैनंदिन कामकाज, संस्थेची देयके इ. बाबतच्या अटी व शर्ती निविदेत नमूद करण्यात येतील.

१०. “महिलांच्या समस्या/प्रश्नांसंबंधीचे कॉल Chief Minister’s Helpline -१८००१२०८०४० या हेल्पलाईन ऐवजी महिला व बालविकास विभागामार्फत स्वतंत्रपणे राबविण्यात येणाऱ्या “१८१ महिला हेल्पलाईन” वर स्विकारले जातील.

११. सदर शासन निर्णय माहिती व तंत्रज्ञान विभागाने दिलेल्या मान्यतेनुसार तसेच, केंद्र शासनाच्या महिला व बाल विकास मंत्रालयाने निर्गमित केलेल्या “मिशन शक्ती” या एकछत्री योजनेच्या मार्गदर्शक सुचनानुसार निर्गमित करण्यात येत आहे.

१२. प्रस्तुत शासन निर्णय नियोजन विभाग अनौपचारिक संदर्भ क्र.२६५/१४७२, दि.२४.११.२०२२ तसेच वित्त विभागाच्या अनौपचारिक संदर्भ क्र. दि.अनौसंक्र.३१६/व्यय-६, दि.८.१२.२०२२ अन्वये दिलेल्या मान्यतेस अनुसरून निर्गमित करण्यात येत आहे.

१३. सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा सांकेतांक २०२३०११२१३४२५३३०३० असा आहे. हा शासन निर्णय डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नांवाने,

(सुनिल सरदार)

अवर सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रति,

१. मा.राज्यपाल यांचे सचिव, राजभवन, मुंबई,
२. मा.मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई,
३. मा.उपमुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई,
४. मा.मंत्री (महिला व बाल विकास) यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई,
५. मा.मंत्री सर्व यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई,
६. मा.मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन, मंत्रालय, मुंबई,
७. अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, मंत्रालयीन विभाग, मंत्रालय, मुंबई,

८. मा.महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क संचालनालय, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई, सदर शासन निर्णयास यथोचित प्रसिध्दी देण्याकरीता अग्रेषित,
९. मा.पोलीस महासंचालक, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई ,
सदर शासन निर्णय राज्यातील सर्व पोलीस अधिकारी यांच्या निदर्शनास आणण्याबाबत कार्यवाही करण्यासाठी अग्रेषित.
१०. महाप्रबंधक, उच्च न्यायालय, मुंबई,
११. प्रबंधक, मा.उच्च न्यायालय, मुंबई/नागपूर/औरंगाबाद,
१२. विशेष पोलीस महानिरीक्षक, महिला अत्याचार प्रतिबंध कक्ष, पोलीस मुख्यालय, मुंबई,
१३. सर्व निबंधक, मा. उच्च न्यायालय, खंडपीठ नागपूर/औरंगाबाद,
१४. सर्व जिल्हा न्यायाधिश, जिल्हा न्यायालय (संबंधित जिल्हा महिला व बाल विकास अधिकारी यांचेमार्फत),
१५. सर्व निवासी उप जिल्हाधिकारी (संबंधित जिल्हा महिला व बाल विकास अधिकारी यांचेमार्फत),
१६. सचिव, महाराष्ट्र राज्य बाल हक्क संरक्षण आयोग, वरली, मुंबई,
१७. महालेखापाल १/२ (लेखा व अनुज्ञेयता) / (लेखा परिक्षा), मुंबई/नागपूर,
१८. आयुक्त, महिला व बाल विकास, महाराष्ट्र राज्य, पुणे,
१९. सर्व विभागीय उप आयुक्त, महिला व बाल विकास ,
२०. सर्व जिल्हाधिकारी (संबंधित जिल्हा महिला व बाल विकास अधिकारी यांचेमार्फत),
२१. सचिव, महाराष्ट्र राज्य समाजकल्याण सल्लागार बोर्ड, मुंबई,
२२. सर्व जिल्हा महिला व बाल विकास अधिकारी,
२३. सर्व बाल विकास प्रकल्प अधिकारी (संबंधित जिल्हा महिला व बाल विकास अधिकारी यांचेमार्फत),
२४. सर्व सह सचिव/उप सचिव/अवर सचिव/कक्ष अधिकारी, महिला व बाल विकास विभाग, मंत्रालय, मुंबई,
२५. निवड नस्ती, कार्यासन-२.