

Frequently Asked Questions (FAQs)

Elderline – National Helpline for Senior Citizens (NHSC)

1. When was the Elderline-National Helpline for Senior Citizens (NHSC) Scheme/Project launched?

The Elderline-National Helpline for Senior Citizens (NHSC) was officially launched by Former Vice-President Sh.M.Venkaiah Naidu on October 1, 2021 during observation of the International Day of Older Persons at Vigyan Bhawan, New Delhi.

2. Who are the coordinating agencies of the Elderline Scheme/Project?

The project is an initiative of the Ministry of Social Justice and Empowerment (MoSJE), Government of India. It is operated in collaboration with National Institute of Social Defence (NISD), a training and research institute under MoSJE, and State Government Departments/Implementing Agencies.

3. What is the short code Toll-Free number for the Elderline Scheme/Project?

The dedicated toll-free short code number for Elderline is 14567. It is accessible from both landline and mobile phones.

4. Who can avail the services provided by Elderline Scheme/Project?

Any senior citizen aged 60 years and above across India can avail the services. In emergency or rescue situations, family members or citizens may also reach out on their behalf.

5. What services does Elderline provide?

Elderline offers a wide range of services, including:

- Information,
- Guidance,
- Counselling/Emotional Support and

- Field Intervention
-

6. Are the services provided free of cost?

Yes, all services provided through Elderline are completely free of cost for senior citizens.

7. In how many States/UTs is the Elderline Scheme/Project operational?

As of now, the Elderline service is operational in 33 States and Union Territories of India, except Andhra Pradesh, West Bengal & Lakshadweep.

8. What is the time schedule during which the Elderline Scheme/Project call centers work?

The Elderline call centers operate daily from 8:00 AM to 8:00 PM, including weekends and public holidays, to ensure continuous support for senior citizens.

9. What should I do if I witness abuse or neglect of a senior citizen?

You can immediately call 14567 to report the incident. The call center will coordinate with local authorities and support agencies to provide the required assistance to the senior citizen concerned.

10. Are Elderline Services available in regional languages?

Yes, Elderline services are available in multiple regional languages to ensure accessibility for all senior citizens across different States.

11. What happens after a call is made to Elderline?

Once a call is received, a trained counselor listens and logs the issue. Depending on the nature of the problem, a field response team or appropriate service provider is engaged to take further action.

12. Can Elderline assist with senior citizen schemes and pensions?

Yes, Elderline provides information and guidance on various Central and State Government Schemes/Programmes, including those related to pensions, healthcare, and welfare programs for senior citizens.

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQs)

एल्डरलाइन - वरिष्ठ नागरिकों के लिए राष्ट्रीय हेल्पलाइन (एनएचएससी)

1. एल्डरलाइन - राष्ट्रीय हेल्पलाइन योजना/परियोजना की शुरुआत कब हुई थी?

एल्डरलाइन - राष्ट्रीय हेल्पलाइन योजना/परियोजना का औपचारिक शुभारंभ पूर्व उपराष्ट्रपति श्री एम. वेंकैया नायडू द्वारा 1 अक्टूबर 2021 को "अंतरराष्ट्रीय वरिष्ठ नागरिक दिवस" के अवसर पर विज्ञान भवन, नई दिल्ली में किया गया था।

2. एल्डरलाइन योजना/परियोजना की समन्वय एजेंसियां कौन-कौन सी हैं?

यह परियोजना भारत सरकार के सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय (MoSJE) की एक पहल है। इसे मंत्रालय के तहत एक प्रशिक्षण एवं अनुसंधान संस्थान - राष्ट्रीय सामाजिक रक्षा संस्थान (NISD) और राज्य सरकारों/क्रियान्वयन एजेंसियों के सहयोग से संचालित किया जाता है।

3. एल्डरलाइन योजना/परियोजना का शॉर्ट कोड टोल-फ्री नंबर क्या है?

एल्डरलाइन के लिए समर्पित शॉर्ट कोड टोल-फ्री नंबर 14567 है। यह लैंडलाइन और मोबाइल दोनों से उपलब्ध है।

4. एल्डरलाइन योजना/परियोजना की सेवाएं कौन प्राप्त कर सकता है?

भारत के किसी भी हिस्से में रहने वाले 60 वर्ष या उससे अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिक इन सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। आपातकालीन या रेस्क्यू स्थितियों में, उनके परिवारजन या अन्य नागरिक भी उनकी ओर से संपर्क कर सकते हैं।

5. एल्डरलाइन कौन-कौन सी सेवाएं प्रदान करता है?

एल्डरलाइन निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है:

- जानकारी
- मार्गदर्शन
- परामर्श/भावनात्मक सहयोग
- क्षेत्रीय हस्तक्षेप (फील्ड इंटरवेंशन)

6. क्या ये सेवाएं निःशुल्क हैं?

हाँ, एल्डरलाइन के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सभी सेवाएं वरिष्ठ नागरिकों के लिए पूर्णतः निःशुल्क हैं।

7. एल्डरलाइन योजना/परियोजना कितने राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में चालू है?

वर्तमान में एल्डरलाइन सेवा भारत के 33 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में कार्यरत है, आंध्र प्रदेश, पश्चिम बंगाल और लक्षद्वीप को छोड़कर।

8. एल्डरलाइन कॉल सेंटर किस समय अवधि में कार्य करता है?

एल्डरलाइन कॉल सेंटर प्रतिदिन सुबह 8:00 बजे से रात 8:00 बजे तक, सप्ताहांत और सार्वजनिक अवकाशों सहित कार्य करता है, ताकि वरिष्ठ नागरिकों को लगातार सहायता मिलती रहे।

9. यदि मैं किसी वरिष्ठ नागरिक के साथ दुर्व्यवहार या उपेक्षा देखूं तो क्या करूं?

आप तुरंत 14567 पर कॉल कर घटना की सूचना दे सकते हैं। कॉल सेंटर स्थानीय अधिकारियों और समर्थन एजेंसियों के साथ समन्वय कर संबंधित वरिष्ठ नागरिक को आवश्यक सहायता प्रदान करता है।

10. क्या एल्डरलाइन सेवाएं क्षेत्रीय भाषाओं में भी उपलब्ध हैं?

हाँ, एल्डरलाइन सेवाएं कई क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध हैं, ताकि सभी राज्यों के वरिष्ठ नागरिक आसानी से इसका उपयोग कर सकें।

11. एल्डरलाइन पर कॉल करने के बाद क्या होता है?

कॉल प्राप्त होते ही प्रशिक्षित परामर्शदाता आपकी बात सुनते हैं और समस्या को लॉग करते हैं। समस्या की प्रकृति के अनुसार, फ़िल्ड प्रतिक्रिया टीम या उपयुक्त सेवा प्रदाता को कार्रवाई के लिए भेजा जाता है।

12. क्या एल्डरलाइन वरिष्ठ नागरिकों की योजनाओं और पेंशन में सहायता करता है?

हाँ, एल्डरलाइन केंद्र और राज्य सरकार की विभिन्न योजनाओं/कार्यक्रमों की जानकारी और मार्गदर्शन प्रदान करता है, जिनमें पेंशन, स्वास्थ्य देखभाल और वरिष्ठ नागरिकों के लिए कल्याणकारी कार्यक्रम शामिल हैं।