Chapter – 5
What is CM Helpline

सी.एम. हेल्पलाइन क्या है? (What is CM Helpline?)

मुख्यमंत्री हेल्पलाइन नंबर भारत के कई राज्यों में लागू किया गया एक सिस्टम है, जिसके माध्यम से लोग मुख्यमंत्री से संपर्क कर सकते हैं और अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। कुछ राज्यों में सीएम हेल्पलाइन नंबर आपको सीधे मुख्यमंत्री से बात करने की सुविधा प्रदान करता है।

विभिन्न राज्यों में नागरिकों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों को सीधे प्राप्त करने के लिए और प्राथमिकता के आधार पर उनका समाधान करने के लिए एक पूरी प्रोसेस होती है।

"**सी.एम. हेल्पलाइन**" की शुरुआत सबसे पहले मध्यप्रदेश सरकार द्वारा की गई थी। आइये इसके बारे में विस्तार से चर्चा करते हैं।

मध्यप्रदेश में "सी.एम. हेल्पलाइन" की शुरुआत
"CM Helpline" launched in Madhya Pradesh

- 31 जुलाई, 2014 को मध्यप्रदेश में नागरिकों की समस्याओं के समाधान के लिए मुख्यमंत्री शिवराज सिंह चौहान द्वारा "सी.एम. हेल्पलाइन-181" की शुरुआत की गई थी। यह हेल्पलाइन सर्विस लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत आती है।
- जनता की छोटी-छोटी समस्याओं के समाधान के लिए यह हेल्पलाइन शुरू की गई है, जिस पर हर दिन हजारों लोग शासकीय योजनाओ की जानकारी, शिकायत, माँग, सुझाव एवं समस्याओं से संबंधित कॉल करते हैं।
- शिकायत हेतु टोल फ्री नम्बर 181 प्रदान किया गया है। इस नम्बर पर कॉल करके कोई भी नागरिक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क कर सकते है। शिकायत मिलने के बाद उसके समाधान से संबंधित विभाग या कार्यालय के अधिकारियों को सूचना दी जाती है। जब शिकायतों का निराकरण अधिकारीयों द्वारा कर दिया जाता है तब शिकायत करने वाले नागरिको को समाधान की जानकारी भी दी जाती है।

शिकायत करने वाला नागरिक यदि उस समाधान से संतुष्ट नहीं होता है तो फिर से इस विभाग को बताया जाता है। एवं उसका उचित निराकरण किया जाता है।

शिकायत हेतु माध्यम
Channel for Complaint

नागरिक स्वंय ही सी.एम. हेल्पलाईन पोर्टल पर या मोबाईल app के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

सी.एम. हेल्पलाईन 181 पर नागरिक निम्न विषयों के अंतर्गत कॉल कर सकते हैं :-

- शिकायत करने के लिए।
- शासकीय योजनाओं की जानकारी के लिए।
- मांग एवं सुझाव के लिए।
- भ्रष्टाचार सम्बन्धी शिकायत।
- सी एम हेल्पलाईन में की गई शिकायत के निराकरण की जानकारी हेतु।
- आय प्रमाण पत्र, मूल निवासी प्रमाण पत्र, नक्शा, खसरा आदि की प्रतिलिपियों के लिये आवेदन।

सी.एम. हेल्पलाइन की विशेष पहल

CM Special initiative of helpline

अन्य राज्यों के लिए हेल्पलाइन

Helpline for all other states

अन्य राज्यों में भी राज्य सरकारों द्वारा इसी प्रकार के पोर्टल एवं वेबसाइट लॉन्च की गई हैं, जिन पर नागरिक अपनी शिकायतें दर्ज करते हैं, एवं सरकार द्वारा उनका निराकरण किया जाता है।

आइये सभी राज्यों की हेल्पलाइन नंबर एवं वेबसाइटों के बारे में जानते हैं। नीचे दी गई सारणी में सभी राज्यों की हेल्पलाइन सर्विस के लिए उपलब्ध कराए गए टोल फ्री नंबर एवं वेबसाइट दी गई हैं, जिन पर नागरिक अपनी शिकायतों को दर्ज करा सकते हैं।

क्रमांक	राज्य केन्द्र शासित प्रदेश	हेल्पलाइन नम्बर	बेवसाइट

1	आन्ध्रप्रदेश	Toll Free: 1902	https://www.spandana.ap.gov.in/
2	अरुणाचल प्रदेश	CM Helpline: 155250	https://pgportal.gov.in/
3	असम	NA	https://gad.assam.gov.in/portlet-level-1/lodge-your-grievance
4	बिहार	0612-220 1000, 0612-220 5800	http://www.bpgrs.in/
5	छत्तीसगढ़	Toll Free: 1100	https://cggrievance.cgg.gov.in/
6	गोवा	NA	https://goaonline.gov.in/
7	गुजरात	Grievance Cell : 079-23250073, 079-23250074	https://cmogujarat.gov.in/en/write-to-cmo/
8	हरियाणा	CM Helpline: 0172-3322500	https://cmharyanacell.nic.in/

9	हिमाचल प्रदेश	Toll Free: 1100	https://cmsankalp.hp.gov.in/
10	झारखण्ड	Grievance Cell Toll Free: 181	https://pgms.dmajharkhand.in/index.php/request
11	कर्नाटक	NA	http://164.100.133.44/cms/portal/login.jsf
12	केरल	Grievance Cell Toll Free: 1800-425-7211	https://kerala.gov.in/web/guest/cm-grievance-redressal-cell
13	मध्यप्रदेश	CM Helpline Toll Free: 181	http://cmhelpline.mp.gov.in/Default.aspx
14	महाराष्ट्र	NA	https://grievances.maharashtra.gov.in/en
15	मेघालय	WhatsApp Helpline: 4363-94363	http://megpgrams.gov.in/index.htm
16	मणिपुर	Grievance Cell Toll Free Number: 1800-345-3818	https://grievancecellmanipur.in/frontend/web/index.php

17	मिजोरम	NA	https://aizawl.nic.in/service/how-to-lodge-a-grievance/
18	नागालैण्ड	NA	NA
19	उड़ीसा	CM Helpline: 0674-2390902	https://cmgcodisha.gov.in/
20	पंजाब	NA	http://connect.punjab.gov.in/
21	राजस्थान	Grievance Cell Toll Free: 181	http://sampark.rajasthan.gov.in/RajSamWelcome.aspx
22	सिक्किम	NA	https://pgportal.gov.in/
23	तमिलनाडु	CM Helpline: 044 – 2567 1764	http://cmcell.tn.gov.in%20https//www.tn.gov.in/grievance
24	तेलंगाना	Janahitha WhatsApp: 9494181920	http://cpgrams.ts.nic.in/citizen/grievance.php
25	उत्तरप्रदेश	CM Helpline Toll Free: 1076	http://jansunwai.up.nic.in/?language=en_US

26	उत्तराखण्ड	CM Helpline Toll Free: 1905	https://cmhelpline.uk.gov.in/#
27	त्रिपुरा	NA	https://grievance.tripura.gov.in/
केन्द्रशासित प्रदेश			
28	जम्मू कश्मीर	Kashmir:1800-572-2328 Srinagar:0194- 2502593 Jammu:0191-2560109,	https://jkgrievance.in/AwazAAwam/index.aspx
29	दिल्ली	011-23379900, 011-23379901	https://pgc.delhigovt.nic.in/content/public-grievances
30	दादर एवं नगर हवेली दमन एवं दीव	Grievance Cell: 0260-2230698, 0260-2230689 03192-233056	NA
31	अण्डमान निकोबार	03192-233056	http://db.and.nic.in/lghelpdesk/

	द्वीप समूह		
32	लक्ष्यद्वीप	NA	https://lakshadweep.gov.in/service-category/grievances/
33	पुदुचेरी	NA	https://pgportal.gov.in/