मध्यप्रदेश राज्य विधिक सेवा प्राधिकरण

न्याय सब के लिए

ACCESS TO JUSTICE FOR ALL

कानूनी साक्षरता, हटाये दुर्बलता

Legal Literacy, Removes Weakness

NALSA Helpline:
15100 (Toll Free no.)

नालसा हेल्पलाईन:
15100 (टोल फ्री नंबर)

574,साउथ सिविल लाइन्स, जबलपुर (म.प्र.)

दूरभाष: (0761) 2678352, 2624131 फैक्स: 2678537

वेबसाइट : www. mpslsa.gov.in ईमेल : mplsajab@nic.in हेल्पलाइन नं. : 15100

न्याय सब के लिए

ACCESS TO JUSTICE FOR ALL

What is NALSA Helpline 15100?

NALSA Helpline 15100 is a revolutionary initiative by the National Legal Services Authority (NALSA) to provide access to justice for all individuals in India.

It helps in providing legal aid and guidance for all, especially marginalized communities who may face barriers in accessing legal services.

Important Features:-

I. Helpline is available in 10 Indian languages.

II. Helpline works on a Interactive voice response system (IVRS) self service menu to choose from legal services.

III. Option to choose male or female legal counsel for discussing sensitive legal matters.

IV. Call back facility for unattended calls is also available at DLSA Front desk.

How does NALSA Helpline 15100 work?

The helpline operates on a custom Interactive Voice Response System, which allows callers to navigate through various options and connect with the appropriate resources from SLSA/DLSA.

All the calls coming on 15100 are forwarded to SLSA/DLSA after identification of state and district from callers.

The system is available in 10 Indian languages.

Citizen calls on 15100

↓

State default Language Communication/ Language Selection

↓

IVRS Menu

↓

Service Selection

↓

District Selection

↓

Male or female Counsel Selection

↓

Call Transfer to SLSA/DLSA Front Office

↓

SLSA/DLSA Front Office providing legal services to caller

Flow Chart:- Indicating procedure regarding 15100 calls

Can one connect directly to the district through NALSA helpline 15100?

Yes.

1. A key aspect of this helpline is to transfer a call to DLSA.
2. If someone needs legal assistance or advice specific to their district, the helpline can connect them directly to their respective DLSA.

Can the affected person choose to get assistance from a male or female lawyer as per his/her convenience according to the matter through NALSA helpline 15100?

Yes.

1. The helpline also offer the option of call transfer based on gender preferences.
2. Callers have the option to transfer their call to male or female panel lawyer as per their convenience while discussing sensitive legal matters.

Call back facility is also available at DLSA Front desk, so that no one misses out on getting legal assistance due to busy lines or other technical issues.

Which legal services are provided through toll free helpline no. 15100?

1. Panel Lawyer
2. Legal assistance
3. Mediation
4. Status of Legal Aid Application.

What happens when a call is unattended /missed by Legal Services Institution?

Caller will receive call on Next working day or whichever is earlier from concerned Legal Service Institution

Who will attend the emergency calls?

SLSA front Office/ SLSA Panel Advocates

Is there any mechanisms to monitor the calls received on NALSA helpline 15100?

Yes,

Officials of SLSA/DLSAs and Front Office Advocates have been provided login credentials. Using these credentials they can monitor the calls received on NALSA helpline.

Time to call Helpline no. 15100.

Morning 10:00 AM to evening 05:00 PM.

न्याय सब के लिए

ACCESS TO JUSTICE FOR ALL

नालसा हेल्पलाईन 15100 क्या है?

नालसा 15100 राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण द्वारा प्रारंभ की गई एक ऐसी क्रांतिकारी पहल है जिसका उद्देश्य भारत में सभी व्यक्तियों को कानूनी सहायता और मार्गदर्शन प्रदान कर न्याय की पहुंच सुनिश्चित करना है।

यह हेल्पलाइन विशेष रूप से समाज के कमजोर वर्गों जिन्हें कानूनी सेवाओं तक पहुंचने में बाधाओं का सामना करना पड़ सकता है के लिये जीवन रेखा के रूप में कार्य करती है।

नालसा 15100 की मुख्य विशेषताएँ–

1. हेल्पलाईन 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।
2. हेल्पलाइन एक कस्टम इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आई.वी.आर.एस.) पर काम करती है जो विभिन्न विकल्पों के माध्यम से लोगों को कानूनी सहायता प्राप्त करने में सक्षम बनाती है।
3. हेल्पलाईन कॉल करने वालों के पास संवेदनशील कानूनी मामलों पर चर्चा करने हेतु सुविधानुसार लिंग प्राथमिकता के आधार पर पुरुष या महिला पैनल अधिवक्ता से कानूनी सहायता प्राप्त करने का विकल्प प्रदान करती है।
4. जिला विधिक सेवा प्राधिकरण फ्रंट डेस्क पर कॉल बैक की सुविधा भी उपलब्ध है ताकि व्यस्त लाइनों या अन्य तकनीकी मुद्दों के कारण कोई भी कानूनी सहायता प्राप्त करने से न चूक जाए।

नालसा हेल्पलाईन 15100 किस तरह कार्य करती है?

हेल्पलाइन एक कस्टम इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम पर काम करती है, जो कॉल करने वालों को विभिन्न विकल्पों के माध्यम से नेविगेट करने और राज्य विधिक सेवा प्राधिकरण/जिला विधिक सेवा प्राधिकरण से उचित संसाधनों से जुड़ने की अनुमति देती है।

नालसा 15100 हेल्पलाईन पर आने वाले सभी कॉल कॉलर को संबंधित राज्य प्राधिकरण/जिला प्राधिकरण से स्वतः जोड़ती है।

यह हेल्पलाईन 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।

नागरिक द्वारा 15100 पर कॉल

↓

भाषा चयन

↓

आई.वी.आर एस. द्वारा विकल्प

↓

सेवा का चुनाव

↓

जिले का चुनाव

↓

पुरूष/महिला सलाहकार का चयन

↓

राज्य/जिला विधिक सेवा प्राधिकरण पर कॉल का स्थानांतरण

↓

राज्य प्राधिकरण/जिला प्राधिकरण फ्रंट ऑफिस द्वारा कॉलर को विधिक सहायता

प्रवाह चित्रः 15100 पर कॉल किये जाने की प्रक्रिया को क्रमवार दर्शाता हुआ

क्या नालसा हेल्पलाईन 15100 द्वारा जिले से सीधा जुड़ा जा सकता है?

हॉ,

1. इस हेल्पलाइन का एक प्रमुख पहलू जिला विधिक सेवा प्राधिकरण (जिला विधिक सेवा प्राधिकरण) को कॉल ट्रांसफर करना है।
2. यदि किसी को अपने जिले के लिए विशिष्ट कानूनी सहायता या सलाह की आवश्यकता है, तो हेल्पलाइन उन्हें सीधे उनके संबंधित स्थानीय जिला विधिक सेवा प्राधिकरण से जोड़ सकती है।

क्या नालसा हेल्पलाईन 15100 द्वारा प्रभावित व्यक्ति अपनी सुविधा अनुसार समस्या के अनुरूप पुरुष या महिला अधिवक्ता से विधिक सहायता प्राप्त करने का चुनाव कर सकता है?

हॉ,

1. हेल्पलाइन लिंग प्राथमिकताओं के आधार पर कॉल ट्रांसफर का विकल्प भी प्रदान करती है।
2. कॉल करने वालों के पास संवेदनशील कानूनी मामलों पर चर्चा करते समय उनकी सुविधा और सुविधा सुनिश्चित करने के लिए पुरुष या महिला पैनल अधिवक्ता को स्थानांतरित करने का विकल्प होता है।

इसके अलावा, जिला विधिक सेवा प्राधिकरण फ्रंट डेस्क पर कॉल बैक सुविधा भी उपलब्ध है ताकि व्यस्त लाइनों या अन्य तकनीकी मुद्दों के कारण कोई भी कानूनी सहायता प्राप्त करने से न चूक जाए।

हेल्पलाइन टोल–फ्री नंबर 15100 से किस प्रकार की कानूनी सहायता सेवाएं प्रदान की जाती हैं–

1) पैनल अधिवक्ता

2) विधिक सलाह

3) मध्यस्थता

4) कानूनी सहायता आवेदन की स्थिति

यदि कोई कॉल तकनीकी कारणों या व्यस्त होने की दशा में छूट जाती है तब उस स्थिति में नालसा हेल्पलाईन से कानूनी सहायता किस प्रकार प्राप्त होगी ?

नालसा हेल्पलाईन 15100 संबंधित जिला विधिक सेवा प्राधिकरण फ्रंट डेस्क को कॉलबेक की सुविधा प्रदान करती है जिसके अंतर्गत कॉलर को संबंधित डीएलएसए फ्रंट डेस्क द्वारा कॉलबेक या तो उसी दिन या अगले कार्य दिवस पर किया जाएगा।

आपातकालीन कॉल किसके द्वारा अटेंड किये जायेंगे ?

राज्य प्राधिकरण फ्रंट ऑफिस/राज्य प्राधिकरण के अंतर्गत शामिल पैनल अधिवक्ता।

क्या नालसा हेल्पलाईन पर प्राप्त होने वाले कॉल की निगरानी की जाती है?

हॉ

हेल्पलाईन की निगरानी हेतु राज्य विधिक सेवा प्राधिकरण एवं जिला विधिक सेवा प्राधिकरण के अधिकारियों तथा फ्रंट ऑफिस अधिवक्ताओं को कॉल्स की निगरानी हेतु अलग से यूजर केडेंशियल्स उपलब्ध करायें गये है।

हेल्पलाइन टोल–फ्री नंबर 15100 पर कॉल करने का समय

प्रातः 10:00 बजे से शाम 05:00 बजे तक