भारत सरकार

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 253

19 जुलाई, 2022 को उत्तरार्थ

विषय: किसान कॉल केन्द्र

253. श्री ओम पवन राजेनिंबालकर:
डॉ. डी.एन.वी. सेंथिलकुमार एस.:
डॉ. सुभाष रामराव भामरे:
श्रीमती भावना गवली (पाटील):
श्रीमती सुप्रिया सदानंद सुले:
श्री कुलदीप राय शर्मा
श्री सुनील दत्तात्रेय तटकरे:

क्या कृषि एवं किसान कल्याण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) देश के विभिन्न राज्यों में स्वीकृत और क्रियाशील किसान कॉल सेंटरो की संख्या कितनी है;

(ख) विभिन्न राज्यों में उक्त सुविधाओं से लाभान्वित किसानों की संख्या का महाराष्ट्र सहित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या उक्त कॉल सेंटर किसानों को समुचित जानकारी प्रदान करने के लिए पर्याप्त हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा इन कॉल सेंटरों को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;

(घ) क्या सरकार के पास इन कॉल सेंटर के कामकाज का मूल्यांकन करने के लिए कोई निगरानी तंत्र है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या सरकार महाराष्ट्र, तमिलनाडु और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह के पिछड़े क्षेत्रों में ऐसे और केंद्र स्थापित करने पर विचार कर रही है और यदि हां, तो इन केंद्रों को कब तक स्थापित किए जाने की संभावना है; और

(च) सरकार द्वारा उक्त सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए किसानों को संवेदनशील बनाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्री (श्री नरेन्द्र सिंह तोमर)

(क): इक्कीस (21) किसान कॉल सेंटर मई 2022 तक काम कर रहे हैं तथा वर्तमान में केंद्रों की संख्या सत्रह (17) है। राज्य-वार और स्थान-वार विवरण क्रमशः **अनुबंध-1क एवं 1ख** में दिया गया है। इसके अलावा, चार राज्य/संघ राज्य क्षेत्र; अंडमान और निकोबार द्वीप समूह संघ राज्य क्षेत्र, कर्नाटक, केरल और उत्तराखंड राज्य अपने किसान कॉल केंद्र चला रहे हैं।

(ख): महाराष्ट्र तथा अन्य राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों सहित विभिन्न राज्यों में किसान कॉल सेंटरों से अब तक 1,70,73,829 किसान लाभान्वित हुए हैं। लाभान्वित किसानों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या **अनुबंध-II** में दी गई है।

(ग): देश भर में ये सत्रह किसान कॉल केंद्र तथा राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र के स्वामित्व वाले किसानों कॉल केंद्र देश भर में किसानों द्वारा उपयोग की जाने वाली सभी 22 आधिकारिक भाषाओं में फोन कॉल के माध्यम से प्राप्त

किसानों के प्रश्नों की जानकारी प्रदान कर रहे हैं जो किसानों को सही जानकारी प्रदान करने के लिए पर्याप्त हैं। उत्तर दी गई कॉलों का प्रतिशत सभी सत्रह केंद्रों में औसतन 95% है।

(घ): सरकार के पास किसान कॉल सेंटरों के कामकाज का मूल्यांकन करने के लिए निम्नलिखित निगरानी तंत्र हैं:

i. सेवा प्रदाता से लैंडेड कॉल, उत्तर दी गई कॉल, क्षेत्रवार कॉल, पिछले महीनों से, कॉल की तुलना, पिछले वर्षों की उसी अवधि की तुलना आदि के कॉल विवरण पर दैनिक, साप्ताहिक और मासिक रिपोर्ट प्राप्त की जाती हैं।

ii. किसान कॉल सेंटर की गतिविधियों की समीक्षा के लिए नियमित आवधिक बैठकें आयोजित की जाती हैं और बैठकों के परिणाम के अनुसार अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है।

iii. राज्य सरकारों के कृषि विभाग से उप-निदेशक के रैंक में राज्य नोडल अधिकारियों को सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में नामित किया गया है जो किसान कॉल सेंटरों का लगातार दौरा करते हैं और कामकाज का आकलन करते हैं।

iv. कृषि एवं किसान कल्याण विभाग और राज्य कृषि विभाग (बड़े राज्यों के लिए दो-दो और छोटे राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों के लिए एक-एक) में संबंधित कार्यालयों में बैठकर कॉल सेंटर गतिविधियों के आभासी अवलोकन के लिए वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) कनेक्शन प्रदान किए गए हैं।

v. कृषि एवं किसान कल्याण विभाग और राज्य कृषि विभागों के अधिकारियों द्वारा केंद्रों का औचक और पूर्व-सूचित वास्तविक दौरे किए जाते हैं।

vi. वर्ष में दो बार आयोजित पूर्व मौसमी क्षेत्रीय इनपुट कार्यशालाओं के दौरान किसान कॉल सेंटरों की गतिविधियों की समीक्षा की जाती है।

(ङ.): महाराष्ट्र के लिए पुणे, तमिलनाडु के लिए कोयंबटूर और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह के लिए कोलकाता में स्थित कॉल सेंटर सभी संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के किसानों की जरूरतों को पूरा कर रहे हैं। इसके अलावा, अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह के संघ राज्य क्षेत्रों के पास अपने स्वयं के किसान कॉल केंद्र हैं।

(च): किसान कॉल सेंटर के टोल फ्री नंबर 1800 180 1551 को कृषि एवं किसान कल्याण विभाग की आधिकारिक वेबसाइट और इसके अधिकांश संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में प्रदर्शित किया गया है। इसके अलावा, कृषि एवं किसान कल्याण विभाग द्वारा भाग लेने के साथ-साथ प्रायोजित मेलों, प्रदर्शनियों, व्यापार मेलों और संगोष्ठियों आदि के दौरान और कृषि दर्शन, किसान वाणी आदि जैसे मास मीडिया चैनलों के माध्यम से जागरूकता पैदा की जाती है।

लो.स.अता.प्र.सं. 253

अनुबंध-1क

उन किसान कॉल सेंटर की भाषाओं का राज्य-वार और स्थान-वार विवरण जिसमें देश में किसान कॉल सेंटरों के विभिन्न स्थानों पर किसानों के प्रश्नों का उत्तर दिया जाता है (सितंबर 2018-मई 2022 तक)

क्र.सं.	स्थान	राज्य संघ राज्य क्षेत्र/	भाषा
1	अगरतला	त्रिपुरा	बंगाली
		मिजोरम	मिज़ो
		मेघालय	खासी, गारो
2	अहमदाबाद	गुजरात	गुजराती
		दादरा और नगर हवेली	गुजराती
		दमन और दीव	गुजरातीकोंकणी/
3	बेंगलुरु	कर्नाटक	कन्नड़
4	भुवनेश्वर	ओडिशा	उड़िया
5	चंडीगढ़	हरियाणा	हिन्दी
		पंजाब	पंजाबी
		चंडीगढ़	पंजाबी
6	कोयंबटूर	तमिलनाडु	तमिल
		पुडुचेरी	तमिल
7	गुंटूर	आंध्र प्रदेश	तेलुगू
8	गुवाहाटी	अरुणाचल प्रदेश	हिंदी/आडि
		असम	असमिया
		मणिपुर	मणिपुरी
		नागालैंड	नागामेसी
9	हैदराबाद	तेलंगाना	तेलुगू
10	जबलपुर	मध्य प्रदेश	हिन्दी
11	जयपुर	दिल्ली	हिन्दी
		राजस्थान	हिन्दी
12	जम्मू	जम्मू और कश्मीर	डोगरी, कश्मीरी
		लेह लद्दाख	डोगरी, कश्मीरी
13	कानपुर	उत्तर प्रदेश	हिन्दी
14	कोलकाता	पश्चिम बंगाल,	बंगाली
		सिक्किम	सिक्किमी, नेपाली, हिंदी
		अंडमान और निकोबार	बंगाली, तमिल, हिंदी
15	पंत नगर	उत्तराखंड	हिन्दी
16	पटना	बिहार	हिन्दी
17	पुणे	महाराष्ट्र	मराठी
		गोवा	कोंकणी; मराठी
18	रायपुर	छत्तीसगढ	हिन्दी
19	रांची	झारखंड	हिन्दी
20	सोलन	हिमाचल प्रदेश	हिन्दी
21	तिरुवनंतपुरम	केरल	मलयालम
		लक्षद्वीप	मलयालम

लो.स.अता.प्र.सं. 253

अनुबंध-1ख

उन किसान कॉल सेंटर की भाषाओं का राज्य-वार और स्थान-वार विवरण जिसमें देश में किसान कॉल सेंटरों के विभिन्न स्थानों पर किसानों के प्रश्नों का उत्तर दिया जाता है (जून 2022 से)

क्र.सं.	स्थान	राज्यसंघ राज्य क्षेत्र/	भाषा
1	अगरतला	त्रिपुरा	बंगाली
		मिजोरम	मिज़ो
		मेघालय	खासी, गारो
2	अहमदाबाद	गुजरात	गुजराती
		दादरा और नगर हवेली	गुजराती
		दमन और दीव	गुजराती/कोंकणी
3	बैंगलुरु	कर्नाटक	कन्नड़
4	भुवनेश्वर	ओडिशा	उड़िया
5	चंडीगढ़	हरियाणा	हिन्दी
		पंजाब	पंजाबी
		चंडीगढ़	पंजाबी
6	कोयंबटूर	तमिलनाडु	तमिल
		पुडुचेरी	तमिल
		तिरुवनंतपुरम	मलयालम
7	गुवाहाटी	लक्षद्वीप	मलयालम
		अरुणाचल प्रदेश	हिंदीआ/डि
		असम	असमिया
		मणिपुर	मणिपुरी
		नागालैंड	नागामेसी
8	हैदराबाद	तेलंगाना	तेलुगू
9	गुंटूर	आंध्र प्रदेश	तेलुगू
	जबलपुर	मध्य प्रदेश	हिन्दी
10	जयपुर	दिल्ली	हिन्दी
		राजस्थान	हिन्दी
11	जम्मू	जम्मू और कश्मीर	डोगरी, कश्मीरी
12	कानपुर	लेह लद्दाख	डोगरी, कश्मीरी
	पंत नगर	उत्तर प्रदेश	हिन्दी
		उत्तराखंड	हिन्दी
13	कोलकाता	पश्चिम बंगाल,	बंगाली
		सिक्किम	सिक्किमी, नेपाली, हिंदी
14	पटना	अंडमान और निकोबार	बंगाली, तमिल, हिंदी
		बिहार	हिन्दी
	रांची	झारखंड	हिन्दी
15	पुणे	महाराष्ट्र	मराठी
		गोवा	कोंकणी; मराठी
16	रायपुर	छत्तीसगढ	हिन्दी
17	सोलन	हिमाचल प्रदेश	हिन्दी

लो.स.अता.प्र.सं. 253

<u>अनुबंध ॥</u>

वर्ष 2004 की शुरूआत से किसान कॉल सेंटरों के माध्यम से लाभान्वित किसानों की राज्य-वार संख्या:

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	लाभान्वित किसानों की संख्या
1	अंडमान और निकोबार	2,171
2	आंध्र प्रदेश	4,03,014
3	अरुणाचल प्रदेश	8,176
4	असम	1,27,193
5	बिहार	6,74,635
6	चंडीगढ़	1,223
7	छत्तीसगढ	2,27,975
8	दादरा और नगर हवेली	600
9	दमन और दीव	197
10	दिल्ली	2,30,664
11	गोवा	1,575
12	गुजरात	8,35,854
13	हरियाणा	6,19,630
14	हिमाचल प्रदेश	1,77,257
15	जम्मू और कश्मीर, लेह और लद्दाख	3,70,781
16	झारखंड	1,20,797
17	कर्नाटक	7,95,063
18	केरल	1,43,806
19	लद्दाख	00
20	लक्षद्वीप	306
21	मध्य प्रदेश	15,90,862
22	महाराष्ट्र	15,02,308
23	मणिपुर	4,848
24	मेघालय	8,211
25	मिजोरम	1,985
26	नागालैंड	3,147
27	ओडिशा	7,25,204
28	पुडुचेरी	3,377
29	पंजाब	5,64,190
30	राजस्थान	16,63,957
31	सिक्किम	10,537
32	तमिलनाडु	4,69,533
33	तेलंगाना	4,19,949
34	त्रिपुरा	15,752
35	उत्तर प्रदेश	38,98,956
36	उत्तराखंड	4,21,118
37	पश्चिम बंगाल	10,28,978
	कुल	**1,70,73,829**

******