भारत सरकार

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 1444

09 दिसम्बर, 2025 को उत्तरार्थ

विषय: किसान कॉल सेंटरों का कार्यनिष्पादन

1444. श्री लावू श्रीकृष्णा देवरायालूः

श्री जी. एम. हरीश बालयोगीः

क्या कृषि और किसान कल्याण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान आन्ध्र प्रदेश में किसान कॉल सेंटरों (केसीसी) द्वारा किसानों से वर्ष-वार और जिला-वार विशेषकर पलनाडु और कोनासीमा जिलों के लिए कितनी कॉल प्राप्त हुई हैं;

(ख) आन्ध्र प्रदेश जिलावार में विशेषकर पलनाडु और कोनासीमा जिलों के लिए किसानों द्वारा बार-वार किस स्वरूप और प्रकार के प्रश्नों को सर्वाधिक पूछा गया है;

(ग) आन्ध्र प्रदेश में किसान कॉल सेंटर के माध्यम से किसानों को प्रदान की गई परामर्शी और सहायता सेवाओं का जिला-वार, विशेषकर पलनाडु और कोनासीमा जिलों के लिए ब्यौरा क्या है;

(घ) पलनाडु और कोनासीमा तथा आन्ध्र प्रदेश के अन्य जिलों से प्रश्नों का समाधान करने वाले किसान कॉल सेंटर कहां स्थित हैं और कितने विषय विशेषज्ञों को तैनात किया गया है और उनकी कितनी रिक्तियां हैं;

(ङ) क्या इन विशेषज्ञों में राज्य कृषि विभाग, भारतीय कृषि अनुसंधान परिषद और राज्य कृषि विश्वविद्यालयों के विशेषज्ञ शामिल हैं और नारियल जैसी क्षेत्र-विशिष्ट फसलों संबंधी समस्याओं के समाधान में उनकी विशेषज्ञता कितनी है; और

(च) क्या सरकार की आन्ध्र प्रदेश में किसान कॉल सेंटर नेटवर्क को सुदृढ़ करने, उसका विस्तार और उन्नयन करने की योजना है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

कृषि एवं किसान कल्याण राज्य मंत्री (श्री रामनाथ ठाकुर)

(क): कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय किसानों की समस्याओं के समाधान हेतु किसान कॉल सेंटर (केसीसी) चला रहा है। पिछले तीन वर्षों के दौरान, पालनाडु और कोनासीमा जिलों सहित आंध्र प्रदेश के सभी जिलों के किसानों से किसान कॉल सेंटरों (केसीसी) पर प्राप्त कॉलों की संख्या इस प्रकार है:

क्र.सं.	वर्ष	उत्तर दिए गए कॉल की संख्या
1.	2022-23	70451
2.	2023-24	114130
3.	2024-25	106456
कुल		**291037**

(ख) एवं (ग): पालनाडु और कोनासीमा जिलों सहित आंध्र प्रदेश के सभी जिलों के किसानों द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न मौसम, पौध संरक्षण, कृषि क्रियाओं, पोषक तत्व प्रबंधन पद्धतियों, जल प्रबंधन, उर्वरक उपयोग, खरपतवार प्रबंधन, फसल किस्मों, बुआई के समय के साथ-साथ सरकारी योजनाओं, बाजार मूल्यों आदि से संबंधित हैं। किसान कॉल सेंटर, किसानों को अपनी बोली में कृषि एवं संबद्ध क्षेत्रों से संबंधित प्रश्नों के उत्तर, भारत सरकार और राज्य/संघ राज्य सरकारों की विभिन्न चल रही योजनाओं से संबंधित जानकारी तथा उन्नत प्रौद्योगिकियों का उपयोग करते हुए कृषि प्रथाओ के पैकेज सहित आवधिक और गैर-आवधिक कृषि संबंधी जानकारी प्रदान करता है।

(घ): हैदराबाद स्थित किसान कॉल सेंटर (केसीसी) आंध्र प्रदेश के सभी जिलों, जिनमें पालनाडु और कोनासीमा जिले भी शामिल हैं, के किसानों के प्रश्नों का समाधान करता है। आंध्र प्रदेश के लिए 09 कृषि टेली सलाहकार और 01 पर्यवेक्षक तैनात हैं और वर्तमान में कोई पद रिक्त नहीं है।

(ड.): किसानों के प्रश्नों का समाधान कृषि एवं संबद्ध विषयों में स्नातक, जो केसीसी में तैनात हैं, फार्म टेली सलाहकार (एफटीए) एवं पर्यवेक्षकों द्वारा किया जा रहा है। जिन प्रश्नों का उत्तर एफटीए/पर्यवेक्षकों द्वारा नहीं दिया जा सकता, उन्हें उच्च स्तरीय विशेषज्ञों को सौंप दिया जाता है। ये विशेषज्ञ नारियल सहित सभी क्षेत्र-विशिष्ट फसलों के लिए राज्य कृषि विभागों (एसडीए), आईसीएआर संस्थानों, कृषि विज्ञान केंद्रों (केवीके) और राज्य कृषि विश्वविद्यालयों (एसएयू) के विषय विशेषज्ञ (एसएमएस) हैं।

(च): सरकार किसान कॉल सेंटर को मज़बूत बना रही है ताकि किसानों को कृषि योजनाओं से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने और उनका समाधान करने में मदद मिल सके। इसके लिए, साझा किसान कॉल सेंटर टोल-फ्री नंबर और वेब पोर्टल/मोबाइल ऐप का इस्तेमाल किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, शिकायत निवारण और प्रश्नों के समाधान तंत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग आधारित उपकरणों को भी एकीकृत किया जा रहा है।

******