

मि.स. 29-01/2023-स्थापना/आर.टी.आई.

भारत सरकार

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

विस्तार निदेशालय

कृषि विस्तार भवन

आई.ए.एस.आर.आई. campus, पूसा

नई दिल्ली-110012

दिनांक 8 मई, 2023

सेवा में

श्री. भगवान दास शर्मा अडवोकेट

शिव नगर कॉलोनी, ITI कालेज

पीलीभीत, उत्तर प्रदेश-262001.

विषय : सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत सूचना की आपूर्ति- विस्तार निदेशालय से सम्बंधित सूचना प्राप्त करने के लिए श्री. भगवान दास शर्मा, अडवोकेट, उत्तर प्रदेश, से प्राप्त प्रार्थना पत्र के सन्दर्भ में सूचना देने से सम्बंधित (पंजीकरण संख्या DOEXT/R/T/23/00027 दिनांक 10.04.2023)

महोदय

कृपया आप अपने आर.टी. आई. अनुरोध उक्त पंजीकरण संख्या का अवलोकन करें जिसमें आर.टी.आई. अधिनियम, 2005 के तहत उपरोक्त विषय पर विस्तार निदेशालय से सम्बंधित सूचना निम्नवत है :-

क्र.स.	मांगी गई सूचना	जवाब
1.	किसान कॉल सेंटर केंद्रीय कृषि मंत्रालय की कॉल सेन्टर चलाने की सम्पूर्ण नियमावली की प्रमाणित प्रति सहित सूचना ?	किसान कॉल सेंटर से सम्बंधित सूचना संलग्न है. अधिक जानकारी के लिए इस विभाग की वेबसाइट kcc.pdf (krishivistar.gov.in) को देखा जा सकता है.
2.	किसान कॉल सेंटर स्थायी या अस्थायी योजना (संस्थान) है कि भी सम्पूर्ण जानकारी की प्रमाणित प्रति सहित सूचना?	
3.	किसान कॉल सेंटर में कार्यरत यूवाओं की किस योग्यता के अंतर्गत रखा जाता है की प्रमाणित प्रति सहित सूचना?	
4.	किसान कॉल सेंटर में सरकार द्वारा या टेंडर प्राप्तकर्ता द्वारा कार्यरत कर्मचारियों को रखा जाता है कि प्रमाणित प्रति सहित सूचना?	

आपको सूचित करना है कि केंद्रीय जन सूचना अधिकारी के उत्तर के खिलाफ प्रथम अपील, यदि कोई हो, करने के लिए यह उत्तर प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर प्रथम अपीली प्राधिकारी को अपील किया जा सकता है। प्रथम अपीली प्राधिकारी का विवरण निम्नवत है :

डॉ शैलेश कुमार मिश्र, निदेशक (विस्तार)

विस्तार निदेशालय

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

कमरा नं० 204, कृषि विस्तार सदन, पूसा, नई दिल्ली-110012

दूरभाष - 011-25849881 व ई-मेल पता- shailesh.mishra29@gov.in

भवदीया

दीपा
8/5/2023
(दीपा पांडे)

उप० निदेशक (प्रशासन एवं. सी.पी.आई.ओ.)

दूरभाष :- 011-25846467

ई-मेल :- deepa.pande65@gov.in

2/-

प्रतिलिपि :-

1. अवर सचिव (विस्तार व सी.पी.आई.ओ.), कृषि एवं किसान कल्याण विभाग, कृषि भवन, नई दिल्ली को सूचनार्थ ।
2. अनुभाग अधिकारी (आर.टी.आई.), आर.टी.आई. सेल, कृषि भवन, नई दिल्ली ।
3. श्री जगदीश प्रसाद यादव, संयुक्त निदेशक/आई.टी. इनचार्ज, कृषि विस्तार भवन, नई दिल्ली को इस अनुरोध के साथ कि उपरोक्त जवाब को विस्तार निदेशालय की वेबसाइट www.krishivistar.gov.in पर अपलोड करवाने का कष्ट करें ।

किसान कॉल सेंटर

कृषि में सूचना संप्रेषण प्रौद्योगिकी की क्षमता का दोहन करने के उद्देश्य से कृषि मंत्रालय ने 21 जनवरी, 2004 को किसान कॉल सेंटर योजना का शुभारंभ किया है। इस योजना का मुख्य उद्देश्य किसानों के प्रश्नों के उत्तर उनकी भाषा में टेलीफोन कॉल पर फार्म टेली एडवाइजर (एफटीए) द्वारा दिया जाता है। से देना है। 21 मई, 2012 से केसीसी का प्रबंधन एक सेवा प्रदाता इफको किसान संचार लिमिटेड (आईकेएसएल) द्वारा चलाया जा रहा है।

2 किसान कॉल सेंटर एक केंद्र पोषित योजना है तथा केन्द्र सरकार योजनाए आवश्यकता अनुसार चलाई जाती है। जो कि एक निर्धारित समय के लिए होती है।

3 वर्तमान में ये किसान कॉल सेंटर सभी राज्यों/संघ शासित प्रदेशों को कवर करते हुए 17 विभिन्न केन्द्रों में कार्य कर रहे हैं। किसान कॉल केन्द्रों के लिए एक देशव्यापी निःशुल्क टेलीफोन नं. 1800 180 1551 आवंटित किया गया है। इस टेलीफोन नंबर पर निजी सेवा प्रदाताओं सहित सभी टेलीकॉम नेटवर्क से संपर्क किया जा सकता है। किसानों के प्रश्नों का उत्तर 22 स्थानीय भाषाओं में दिया जाता है।

4 किसान कॉल सेंटर सेवा सभी केसीसी केन्द्रों से सप्ताह के सातों दिन प्रातः 06:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक उपलब्ध है। किसान कॉल सेंटर एजेंटों को फार्म टेली एडवाइजर (एफटीए) के नाम से जाना जाता है, जो कृषि अथवा संबद्ध क्षेत्रों (बागवानी, पशुपालन, मत्स्य पालन, मुर्गी पालन, मधुमक्खी पालन, रेशम उत्पादन, जल कृषि, कृषि प्रौद्योगिकी, कृषि विपणन, जैव प्रौद्योगिकी, गृहविज्ञान इत्यादि) में स्नातक या अधिक (परास्नातक या वाचस्पति) शिक्षित हैं और संबंधित स्थानीय भाषाओं में अद्वितीय संप्रेषण कौशल में दक्ष हैं।

5 फार्म टेली सलाहकारों द्वारा प्रश्नों का उत्तर न दिये जाने पर इसे कॉल कॉन्फ्रेंसिंग मोड में उच्च स्तर के विशेषज्ञों को हस्तांतरित कर दिया जाता है। ये विशेषज्ञ राज्य कृषि विभागों, आईसीएआर और राज्य कृषि विश्वविद्यालयों के विषय वस्तु विशेषज्ञ होते हैं।

6 केसीसी योजना का पुनर्गठन:

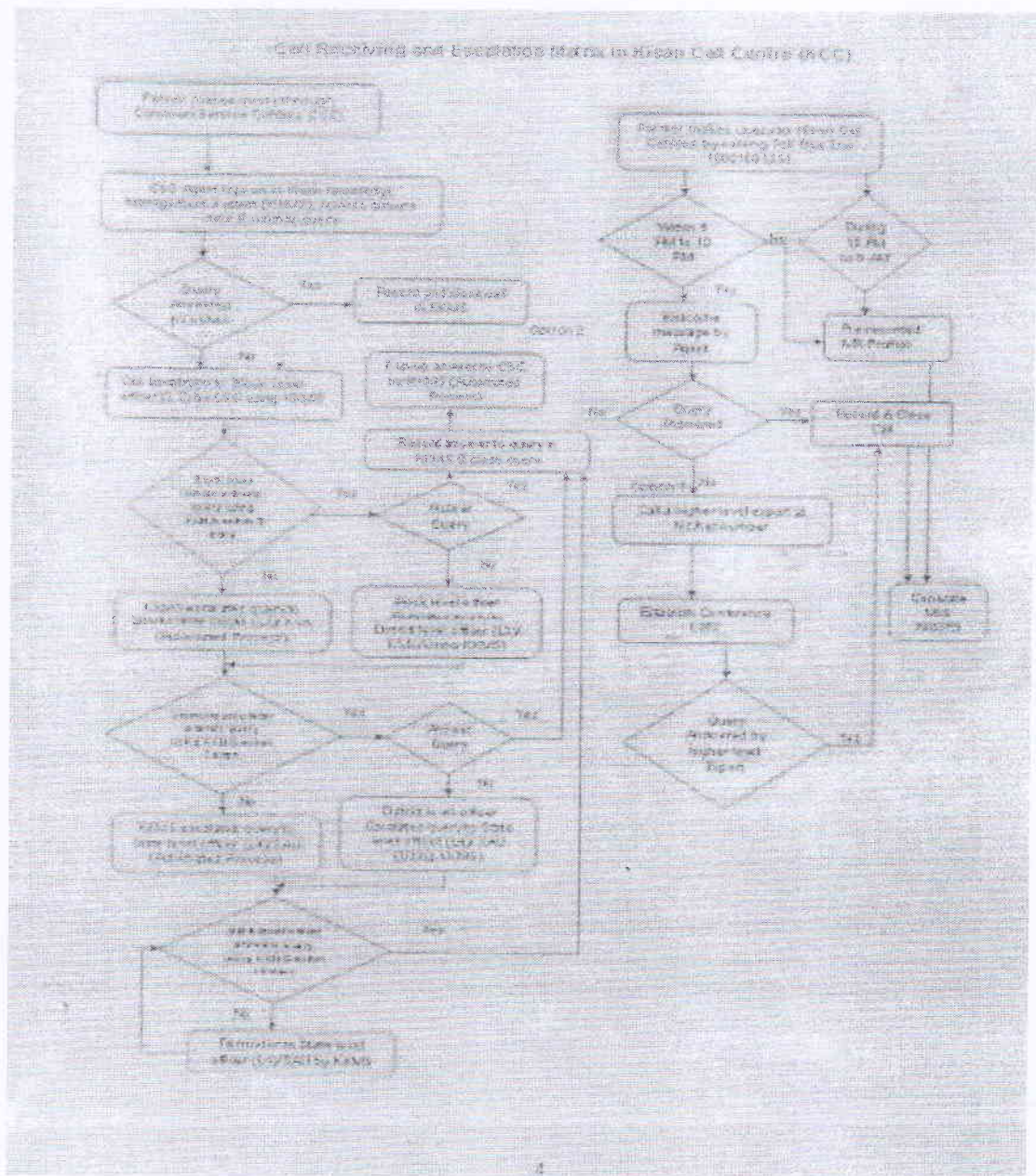
पुनर्गठित के सी सी मे कई विशेषताए है जैसे आईपीबीपीबीएक्स, 100% कॉल रिकार्डिंग, कॉल बार्निंग, वाइस मेल सेवा, अनुकूलित आईवीआर के प्रावधान के साथ केसीसी को पुनर्गठित और सुदृढ़ किया गया है। कॉल वेट टाइम के समय विशेषज्ञों के साथ कॉल कान्फ्रेंसिंग, कॉल वेट के समय राज्य से संबंधित सलाहें देना और केसीसी फार्म टेली सलाहकारों द्वारा कॉल करने वाले किसानों के प्रश्नों का सारांश भेजने का भी प्रावधान है। केसीसी पर कॉल करने वाले किसानों को चुनिंदा मण्डियों और फसलों के भाव से संबंधित निर्यातक अद्यतन सूचना प्राप्त करने के लिए उनके द्वारा दिये गये विषय क्षेत्र के विशेषज्ञों से एसएमएस प्राप्त करने के लिए पंजीकृत भी किया जाता है। किसान कॉल सेंटर के केन्द्रों, कवर किये जाने वाले राज्य/संघशासित प्रदेशों और भाषाओं का विवरण नीचे तालिका में दर्शाया गया है:-

किसान कॉल सेंटर स्थान और भाषाएँ			
क्र.सं.	स्थान	शामिल राज्य/ केंद्र शासित प्रदेश	भाषा
1.	हैदराबाद	आंध्र प्रदेश	तेलगू
2.	पटना	बिहार झारखंड	हिंदी
3.	जयपुर	दिल्ली राजस्थान	हिंदी
4.	अहमदाबाद	गुजरात दादरा एवं नागर हवेली दमन और दीव	गुजराती
5.	चंडीगढ़	हरियाणा पंजाब चंडीगढ़	हिन्दी हरियाणवी पंजाबी हिंदी
6.	सोलन	हिमाचल प्रदेश	हिन्दी
7.	जम्मू	जम्मू एवं कश्मीर	डोगरी, कश्मीरी, लद्दाखी
8.	बैंगलौर	कर्नाटक केरल लक्षद्वीप	कन्नड़ मलयालम
9.	जबलपुर	मध्य प्रदेश	हिंदी
10.	रायपुर	छत्तीसगढ़	हिंदी
11.	पुणे	महाराष्ट्र गोवा	मराठी कोंकणी
12.	कोयम्बटूर	तमिलनाडु पुडुचेरी अंडमान	तमिल

		एवं निकोबार	
13.	कानपुर	उत्तर प्रदेश उत्तराखंड	हिंदी
14.	कोलकाता	पश्चिम बंगाल सिक्किम	बंगाली सिक्किमी
15.	भुवनेश्वर	उड़ीसा	उड़िया
16.	गुवाहाटी	अरुणाचल प्रदेश असम मणिपुर नागालैंड	अड़ी असमिया मणिपुरी खासी नागामीज
17.	अगरतला	त्रिपुरा मेघालय मिजोरम	मिजो बंगाली खासी गारो जयंतिया I

7 प्रश्न प्रसार प्रक्रिया (क्वेरी एस्केलेशन प्रोसेस)

अप्रैल 2011 के दौरान केसीसी कॉल एस्केलेशन प्रक्रिया का पुनर्गठन किया गया है जिसमें (i) ब्लॉक से राज्य स्तर तक राज्य कृषि विभाग, (ii) कॉल सेंटर एजेंट द्वारा किसानों के सवालों का जवाब देने में सक्षम नहीं होने की स्थिति में राज्य कृषि विश्वविद्यालयों और केवीके के साथ-साथ केसीसी एजेंटों को इन संगठनों के विशेषज्ञों के साथ कॉल कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से किसानों के प्रश्नों का उत्तर देने की सुविधा प्रदान करना। सामान्य सेवा केंद्रों (सीएससी) और अन्य हितधारकों की सक्रिय भागीदारी की भी परिकल्पना की गई है। सीएससी, केसीसी की कॉल वृद्धि की समान प्रक्रिया का पालन करती है, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है।



8. केसीसी की विशेषताएं

निम्नलिखित तकनीकी नवाचारों और अत्याधुनिक हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर उपकरणों के कारण पुनर्गठित केसीसी अब बहुत विश्वसनीय और कुशल सेवाएं प्रदान कर रहे हैं:

- (i) वॉयस/मीडिया गेटवे (आईपीपीवीएक्स आधारित विकेन्द्रीकृत प्रणाली)।
- (ii) समर्पित बैंडविड्थ के साथ समर्पित एमपीएलएस लीज लाइन नेटवर्क।
- (iii) केसीसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता की निगरानी करने वाले अधिकारी द्वारा फार्म टेली सलाहकार और किसान के बीच कॉल वार्तालाप को सुनने की सुविधा के लिए कॉल बार्जिंग।
- (iv) 100% कॉल रिकॉर्डिंग और रिकॉर्ड की गई कॉलों को छह महीने तक के लिए बनाए रखना ताकि शिकायत के मामले में कॉल को सुना जा सके।
- (v) फोन करने वाले किसानों को एसएमएस से उन्हें फोन पर दी गई सलाह का सार उपलब्ध कराना।
- (vi) केसीसी के खाली समय के दौरान या व्यस्त कॉल लाइनों के दौरान किसान के प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए वॉयस मेल सिस्टम, कॉलर को कॉल बैंक के प्रावधान के साथ।
- (vii) कॉलर आईडी सुविधा के साथ प्रत्येक पर्सनल कंप्यूटर में सॉफ्ट फोन।
- (viii) पीआरआई की विफलता के मामले में फिक्स्ड वायरलेस टेलीफोन (एफडब्ल्यूटी) के माध्यम से बैकअप।
- (ix) राज्य कृषि विभाग या कृषि विश्वविद्यालयों द्वारा जारी गाइड बुक और बुकलेट के नवीनतम संस्करण प्रदान करके एफटीए के ज्ञान को बढ़ाना। केसीसी के कार्यकलापों की ऑनलाइन निगरानी के साथ-साथ राज्य कृषि और संबद्ध विभागों के संभागीय/अंचल स्तर के अधिकारियों के साथ केसीसी एजेंटों की बातचीत के लिए प्रत्येक केसीसी की वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा।
- (x) विभिन्न वस्तुओं की कृषि-परामर्शों और मंडी मूल्यों पर उनकी प्राथमिकता के अनुसार एसएमएस संदेश प्राप्त करने के लिए किसानों को पंजीकृत करने का प्रावधान।
- (xi) कॉल होल्डिंग का समय काफी हद तक कम होकर 30 सेकंड से कम हुआ है।
- (xii) केकेएमएस को सरल बनाया गया ताकि एफटीए शुरुआत में ही किसानों के सवाल का जवाब दे सकें।
- (xiii) एफटीएस निगरानी के लिए किसान रेटिंग।
- (xiv) एफटीएस और पर्यवेक्षकों की बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली।

9. राज्यों की भागीदारी

केसीसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार के लिए राज्य निम्नलिखित प्रकार से सक्रिय रूप से जुड़े हुए हैं:

- (i) केसीसी एजेंटों द्वारा प्रदान की जाने वाली गुणवत्ता विस्तार सेवाओं की निगरानी के लिए केसीसी में सक्रिय रूप से शामिल होना और केकेएमएस के तहत संशोधित प्रसार मैट्रिक्स सुनिश्चित करना और उच्च स्तर के अधिकारियों द्वारा निचले स्तर पर दिए गए उतरों का ट्रैक रखना।
- (ii) स्थानीय स्तर पर प्रिंट एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में प्रचार शुरू करना।
- (iii) सीएससी योजना को लागू करने के लिए राज्य आईटी विभाग के साथ समन्वय और केसीसी के लिए एक नोडल अधिकारी की नियुक्ति करना।
- (iv) स्काइप का उपयोग करके ऑनलाइन निगरानी।
- (v) भारत सरकार और राज्य सरकारों द्वारा ली गई नई योजना/कार्यक्रमों/आनुषंगिक योजनाओं के बारे में केसीसी एजेंटों को अवगत कराना।
- (vi) केसीसी एजेंटों को राज्य सरकार और स्थानीय कृषि विश्वविद्यालयों द्वारा निकाली जाने वाली गाइड बुक और बुकलेट के नवीनतम संस्करण प्रदान करना।
- (vii) राज्य के कृषि एवं संबद्ध विभागों के संभागीय/अंचल स्तर के अधिकारियों के साथ केसीसी एजेंटों की बातचीत के लिए विश्वविद्यालय परिसर में या राज्य सूचना केंद्र के माध्यम से पूर्व-घोषित तिथियों पर मासिक वीडियो सम्मेलन आयोजित करना।
- (viii) केसीसी के फार्म टेली सलाहकारों और आत्मा के अंतर्गत सहायक प्रौद्योगिकी प्रबंधकों के बीच वर्ष में दो बार एक पखवाड़े के लिए कार्य का आदान-प्रदान सुनिश्चित करना।
- (ix) यह सुनिश्चित करना कि केसीसी राज्य के कृषि विभाग और संबद्ध विभागों को फसल रोगों के क्षेत्र विशिष्ट प्रसार, कीट संक्रमण आदि सहित कॉल की प्रकृति के बारे में साप्ताहिक प्रतिक्रिया दें।
- (x) विभिन्न क्षेत्रों में प्राप्त कॉलों की प्रगति की जांच करने के लिए dackkms.gov.in डैशबोर्ड पर जानकारी उपलब्ध है।