

किसान कॉल सेन्टर

किसान कॉल केन्द्र का सिद्धांत

तकनीकी सूचना के प्रसार के आभाव के कारण भारत के किसान उन्नत कृषि तकनीकी ज्ञान के अभिवर्द्धन से वंचित है। जो कृषि उत्पादन में कमी की मुख्य वजह है। इन कमियों को दूर करने के लिए कृषि विश्वविद्यालय, कृषि विज्ञान केन्द्र एवं गैर सरकारी संगठन विभिन्न प्रसार माध्यमों द्वारा अपने स्तर से प्रयासरत हैं, परंतु इन कमियों को अबतक दूर नहीं किया जा सका है, जिसका मुख्य कारण सूचना प्रसार माध्यमों का सरंचनात्मक आभाव भी है।

उपरोक्त कमियों को दूर करने हेतु जनवरी 2004 में कृषि एवं सहकारिता विभाग, कृषि मंत्रालय, भारत सरकार ने देश के सभी राज्यों में किसान कॉल सेन्टर स्थापित करने का निर्णय लिया। इन कॉल सेंटर का मुख्य उद्देश्य किसानों के समस्याओं का उचित निदान क्षेत्रीय भाषाओं में अतिशीघ्र उपलब्ध कराना है।

झारखण्ड राज्य के कुल क्षेत्रफल 79.50 हेक्टेयर भूमि में, परती भूमि, चारागाह एवं गैर कृषि कार्यों के अन्तर्गत पड़ने वाले भूमि का क्षेत्रफल लगभग 39 हेक्टेयर है। हमारा झारखण्ड राज्य अपनी आवश्यकता का लगभग पचास फीसदी ही उत्पादन कर पाता है। इस कार्य को पुरा करने के लिए हमें ग्रामीण कृषकों की सहभागिता से देशज एवं आधुनिक तकनिकों के बीच समन्वय स्थापित करते हुए झारखण्ड के प्रत्येक किसानों तक नवीनतम कृषि प्रौद्योगिकी पहुँचाने, कृषि के सर्वांगीण विकास तथा कृषि प्रसार को नया रूप देने की आवश्यकता है। इस उद्देश्य को पुरा करने के हेतु समेति में किसान कॉल केन्द्र की स्थापना की गयी है। झारखण्ड के किसान, कृषि भवन, राँची स्थित किसान कॉल सेंटर के दूरभाष संख्या - 0651-2230541 एवं बिरसा कृषि विश्वविद्यालय के एटिक सेंटर में अवस्थित किसान कॉल सेंटर दूरभाष संख्या - 0561-2450698 से झारखण्ड के स्थानीय परिवेश के अनुकूल, स्थानीय स्तर पर अपनी समस्याओं की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। किसान भाई टॉल फ्री नम्बर - 1551 डायल कर भी अपनी कृषि संबंधी समस्याओं एवं जिज्ञासाओं का निःशुल्क जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

किसान कॉल सेन्टर क्या है?

किसान काल सेन्टर दूरसंचार, कम्प्यूटर एवं अन्य आधुनिक सुविधाओं से सुसज्जित किसानों की समस्याओं, राज्य अथवा केन्द्र सरकार द्वारा खेती को बढ़ावा देने वाली विभिन्न योजनाओं इत्यादि किसी भी प्रकार के समस्या/परामर्श/जानकारी का समाधान उनकी क्षेत्रीय भाषा में विशेषज्ञों द्वारा उपलब्ध कराने हेतु सरकार द्वारा स्थापित केन्द्र है।

किसान कॉल केन्द्र की अवधारणा, कार्यात्मक संरचना, संसाधन, मानव संसाधन स्रोत, समीक्षात्मक प्रतिवेदन, नोडल सेल, स्थापना संबंधी उद्देश्यों की जानकारी www.Kisancallcenter.net से प्राप्त की जा सकती है।



Kisan Call Center dial toll free no. **1551**



The [Department of Agriculture & Cooperation](#) (DAC), Ministry of Agriculture, Govt. of India launched Kisan Call Centers on January 21, 2004 across the country to deliver extension services to the farming community.

The purpose of these call centers is to respond to issues raised by farmers, instantly, in the local language. There are call centers for every state which are expected to handle traffic from any part of the country. Queries related to agriculture and allied sectors are being addressed through these call centers.

| | | |
|--|--|--|
| Concept Operational Mechanism Schematic Representation Infrastructure | Skills & Human Resources Monitoring & Review Documentation & Reporting | DAC Directory Nodal Institutions AP Resource Centers Other Contacts |
|--|--|--|

AP Calls



किसान कॉल केन्द्र संचालन हेतु योग्यता

प्रथम एवं द्वितीय स्तर के पदाधिकारों के लिए :-

- जब किसानों का कॉल प्रथम एवं द्वितीय स्तर द्वारा किया जाता है, तो सर्वप्रथम वे किसानों का अभिवादन क्षेत्रीय भाषा में करते हैं एवं उन्हें उनके प्रश्नों को सही ढंग से पुछने में मदद करते हैं।

उपरोक्त कार्य हेतु निम्नांकित योग्यता होना चाहिए :-

- क्षेत्रीय भाषा में परांगता
 - आसान शब्दों का प्रयोग
 - छोटा एवं उपयुक्त वाक्यों का प्रयोग
 - किसानों द्वारा पुछे गए प्रश्नों को उनकी क्षेत्रीय स्थिति के अनुसार धैर्य पूर्वक सुनना
 - किसानों द्वारा पुछे गए तथ्यों का सही ढंग से विश्लेषण करना
 - किसानों के ज्ञान के अनुरूप उनके प्रश्नों का उत्तर देना।
- **वाक्यपटुता**
 - किसानों के सोच को सम्मान देना
 - सम्मान पूर्वक, एकाग्र होकर सुनना
 - रूचि के साथ, आदरपूर्वक किसानों को समझना
 - वार्तालाप के क्रम में नहीं रोकना
 - वार्तालाप के क्रम में अपनेपन का एहसास कराना
 - यदि संभव हो तो क्षेत्रीय अनुभव का उपयोग करना
 - अनउपयुक्त एवं जटिल शब्दों एवं वाक्यों का प्रयोग करने से बचना
 - मधुर वाणी में बात करना
 - नम्रता पूर्वक बोलना
 - अभिवादन के साथ वार्तालाप करना
 - **सूचना प्रौद्योगिकी योग्यता:**
 - 'की-बोर्ड' एवं 'माऊस' के बारे में प्रारम्भिक ज्ञान
 - 'इन्टरनेट' के बारे में प्रारम्भिक ज्ञान
 - 'ई-मेल' भेजने एवं प्राप्त करने का ज्ञान

बुनियादी संरचना:

किसान कॉल केन्द्र का संरचना निम्नांकित तीन जगहों पर होता है :-

- एक व्यवसायिक रूप से संचालित कॉल केन्द्र (स्तर I)
- प्रत्येक प्रतिष्ठान में एक उत्तरदायी केन्द्र जिसमें विषय विशेषज्ञ उपलब्ध होते हैं (स्तर II)
- एक नोडल केन्द्र (जिससे सभी क्षेत्रीय किसान कॉल केन्द्र जुड़े होते हैं, स्तर III)

● प्रथम स्तर पर बुनियादी संरचना :-

प्रथम स्तर पर तकनीकी बुनियादी संरचना अति महत्त्वपूर्ण एवं जटिल होता है। भारत संचार निगम लिमिटेड द्वारा एक टेलीफोन लाइन दिया जाता है जो छह अलग-अलग विभागों से जुड़ा होता है। कॉल प्राप्त करने एवं सूचना एकत्रीत करने हेतु दो कृषि स्नातक होते हैं।

किसान कॉल केन्द्र एवं छह विभाग, सूचना प्रौद्योगिकी उपस्कर द्वारा एक दुसरे से जुड़े होते हैं। इस केन्द्र में इन्टरनेट, विद्युत आपूर्ति एवं वातानुकूल सुविधाएँ उपलब्ध होती हैं।

● द्वितीय स्तर पर बुनियादी सुविधाएँ :-

द्वितीय स्तर को तकनीकी प्रतिक्रिया केन्द्र के रूप में व्यवहार किया जाता है एवं यह किसान कॉल केन्द्र के आस-पास उपलब्ध कराया जाता है। बुनियादी संरचना के तहत एक सूचना प्रौद्योगिकी उपस्कर, इन्टरनेट से जुड़ाव, एक प्रिंटर एवं एक बैट्री सहित बिजली व्यवस्था उपलब्ध कराया जाता है।

● तृतीय स्तर पर बुनियादी सुविधाएँ :-

इस स्तर पर तथ्यों का विश्लेषण एवं विवरण (दैनिक, सप्ताहिक, मासिक, फसलों के अनुसार एवं क्षेत्रों के अनुसार) का डाटा बेस तैयार किया जाता है। इस स्तर पर सभी क्षेत्रीय सूचना केन्द्रों के प्रबंधन हेतु एक प्रबंधक होते हैं। इस स्तर को कम्प्यूटर सहित अन्य आधुनिक उपकरणों से लैस किया जाता है।

दस्तावेज एवं विवरणी प्रक्रिया :-

किसान सूचना केन्द्रों के दस्तावेजों एवं विवरणी के लिए नोडल संस्था उत्तरदायी होते हैं। नोडल संस्था के पदाधिकारी विभिन्न प्रकार के विवरण एवं दस्तावेज सभी किसान सूचना केन्द्रों से प्राप्त करते हैं एवं किसानों के प्रश्नोत्तर को एकीकरण कर औपचारिक ब्योरा तैयार करते हैं। जिन्हें कृषि एवं सहकारिता विभाग, भारत सरकार को ई-मेल या फ़ैक्स द्वारा प्रन्द्रह दिनों के अन्दर भेजा जाता है।

- किसान कॉल केन्द्रों का निरीक्षण, परीक्षण एवं सर्वेक्षण
- किसान कॉल केन्द्रों को सुचारू रूप से चलाने हेतु विभिन्न क्रिया-कलापों का समय-समय पर नोडल संस्थान द्वारा निरीक्षण एवं समीक्षा किया जाता है। विभिन्न स्तर पर क्रिया-कलापों, किसान प्रश्नोत्तर, विषय विशेषज्ञों का उपलब्धता, जो कॉल तृतीय स्तर के पास गया हो उनका प्रतिक्रिया 72 घंटों के अंदर उपलब्ध कराना, इत्यादि के लिए नोडल संस्था उत्तरदायी होते हैं।
- नोडल सेल प्रथम छह महिनों तक, पंद्रह दिनों के अन्तराल पर द्वितीय स्तर के तकनीकी प्रतिक्रिया पदाधिकारियों के साथ बैठक करता है, जिसका मुख्य उद्देश्य किसान कॉल केन्द्र में उत्पन्न विभिन्न समस्याओं का निष्पादन करना होता है।

किसान कॉल केन्द्र

किसान फोन के माध्यम से किसान कॉल केन्द्र को प्रश्न करता है

प्रथम स्तर - कृषि स्नातक

किसानों का क्षेत्रीय भाषा में अभिवादन करते हुए उनका पता एवं प्रश्नों का ब्योरा लेने के क्रम में उन्हें कम्प्यूटर में रिकार्ड किया जाता है।

किसान का नाम : पता :
फोन नं.: प्रश्न :

प्रौद्योगिकी संबंधित प्रश्न

- कृषि
- फसल सुरक्षा
- बागवानी
- पशुपालन
- बाजार, इत्यादि

समान्यतः किसानों द्वारा दो प्रकार के प्रश्न पूछे जाते हैं

प्रशासन संबंधित प्रश्न

- सरकारी योजनाएँ
- ऋण
- बीज उपलब्धता
- उर्वरक
- कीटनाशक
- फसल बीमा इत्यादि

अधिकांश प्रश्नों का जबाब, प्रथम स्तर द्वारा तुरंत किसानों को दे दिया जाता है

द्वितीय स्तर :- विषय विशेषज्ञ

जिन प्रश्नों का जबाब प्रथम स्तर स्वयं नहीं दे पाते उन्हें वे द्वितीय स्तर को भेज देते हैं।

किसानों को उनके प्रश्नों का सही जबाब देने के बाद अभिवादन के साथ कॉल समाप्त कर दिया जाता है

यदि प्रश्नों का जबाब द्वितीय स्तर द्वारा दे दिया जाता है।

यदि प्रश्नों का जबाब द्वितीय स्तर द्वारा नहीं दिया जाता है।

प्रश्नकर्ता को कहा जाता है कि मैं विस्तृत जानकारी के साथ आपके पते पर सूचित कर दूँगा। पूर्ण ब्योरा के साथ प्रश्न को प्रथम स्तर द्वारा, तृतीय स्तर के पास भेजा जाता है।

तृतीय स्तर :- प्रबंधन समुह (नोडल सेल)

राज्य अथवा राज्य के बाहर के विशेषज्ञों द्वारा प्रश्नों का जबाब हासिल कर प्रथम स्तर को मचित कर देता है।

प्रथमस्तर द्वारा प्रश्नकर्ता को उनके पते पर जानकारी पत्राचार, फोन, फैक्स या ई-मेल द्वारा 72 घंटों के दौरान भेज दिया जाता है

किसान कॉल सेन्टर

कृषि समस्याओं का विशेषज्ञों द्वारा निःशुल्क समाधान

मुफ्त फोन सेवा
डायल 1 5 5 1

समय:
प्रातः 6:00 बजे से
10:00 बजे रात तक।



फोन-(0651)2230541
फैक्स-(0651)2232746

समय:
प्रातः 10:00 बजे से
5:00 बजे शाम तक।

राज्यस्तरीय कृषि प्रसार, प्रबंधन-सह-प्रशिक्षण संस्थान
समेति, झारखंड
कृषि भवन प्रांगण, कांके रोड़, राँची-834008

किसान कॉल सेन्टर से निम्नलिखित के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:-

कृषि

- मृदा
- बीज
- फसल - धान, गँहू, मक्का, तेलहन, दलहन इत्यादि।
- बागवानी - फल, सब्जी, फुल, सुगन्धित एवं औषधीय पौधे, मशरूम
- उर्वरक
- जल प्रबंधन
- पादप कीट प्रबंधन
- पादप रोग प्रबंधन
- फसल उत्पादन में लागत एवं आमदनी
- कृषि यंत्र
- कृषि उत्पादों का बाजार
- खाद्य प्रसंस्करण

पशुपालन

- गौपालन
- भैंस पालन
- बकरी पालन
- सुअर पालन
- मत्स्य पालन
- मुर्गी पालन
- बत्तख पालन
- बटेर पालन
- मधुमक्खी पालन

वानिकी

- भूमि एवं जलवायु के अनुसार पौधों का चुनाव
- पौधा तैयार करना
- पौधा लगाना
- पौधों का समुचित देखभाल
- उचित प्रबंधन
- कटाई
- आमदनी
- मार्केटिंग

- सरकार द्वारा किसानों के लिए चलाई गई योजनाएँ
- फसल बीमा
- किसान क्रेडिट कार्ड
- कृषि ऋण
- राष्ट्रीय बागवानी मिशन
- कार्बनिक खेती
- केचुवा खाद्य
- कम लागत में अधिक आमदनी कैसे प्राप्त करें
- अपने उत्पादों का गुणवत्ता एवं मूल्य कैसे बढ़ाएँ

..... और बहुत कुछ

बस कॉल करें - 0651 2230541