ग्लोबल एग्रीकल्चर एंड फूड समिट झारखण्ड–2018

29–30 नवंबर, 2018, राँची, झारखण्ड

झारखण्ड सरकार

माननीय श्री रघुवर दास
मुख्यमंत्री, झारखण्ड

किसान कॉल सेन्टर

कृषि समस्याओं का विशेषज्ञों द्वारा निःशुल्क समाधान

मुफ्त फोन सेवा डायल 1551
1800-180-1551

समय : प्रातः **6.00** बजे से **10.00** बजे रात तक।

राज्यस्तरीय कृषि प्रबंधन, प्रसार-सह-प्रशिक्षण संस्थान

(समेति, झारखण्ड)

कृषि भवन, काँके रोड, राँची - 834008

दूरभाष : 0651-2972175, ई-मेल : sametijharkhand@rediffmail.com

किसान कॉल सेन्टर

किसान कॉल केन्द्र एवं सिद्धांत

तकनीकी सूचना के प्रसार के अभाव के कारण भारत के किसान उन्नत कृषि तकनीकी ज्ञान के अभिवर्द्धन से वंचित हैं 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 व विभिन्न प्रसार माध्यमों द्वारा अपने स्तर से प्रयासरत है। कॉल सेन्टर का मुख्य उद्देश्य किसानों के समस्याओं का उचित निदान क्षेत्रीय भाषाओं में अतिशीघ्र उपलब्ध कराना है।

राज्य अपने आवश्यकता का खाद्यान्न उत्पादन में आत्मनिर्भर होने हेतु प्रयासरत है। इस कार्य को पूरा करने के लिए हमें ग्रामीण कृषकों की सहभागिता से देशज एवं आधुनिक तकनीकों 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 पूरा करने हेतु किसान कॉल केन्द्र की स्थापना की गयी है। किसान भाई टॉल फ्री नम्बर : 1551, 1800-180-1551 डायल कर भी अपनी कृषि संबंधी समस्याओं एवं जिज्ञासाओं का निःशुल्क जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

किसान कॉल सेन्टर क्या है?

किसान कॉल 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 स्त्रोत, समीक्षात्मक प्रतिवेदन, नोडल सेल, स्थापना संबंधी उद्देश्यों की जानकारी wwww.kisancallcenter.net से प्राप्त की जा सकती है।

किसान कॉल केन्द्र संचालन हेतु योग्यता

प्रथम एवं द्वितीय स्तर के पदाधिकारियों 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 ढ़ंग से पूछने में मदद करते हैं।

उपरोक्त कार्य हेतु निम्नांकित योग्यता होनी चाहिए।

- ✓ क्षेत्रीय भाषा में पारंगत
- ✓ आसान शब्दों का प्रयोग
- ✓ छोटा एवं उपयुक्त वाक्यों का प्रयोग
- ✓ किसानों द्वारा पूछे गए प्रश्नों को उनकी क्षेत्रीय स्थिति के अनुसार धैर्य पूर्वक सुनना
- ✓ किसानों द्वारा पूछे गए तथ्यों का सही ढ़ंग से विश्लेषण करना
- ✓ किसानों के ज्ञान के अनुरूप उनके प्रश्नों का उत्तर देना।
- ✓ मधुरवाणी में बात करना
- ✓ नम्रता पूर्वक बोलना
- ✓ अभिवादन के साथ वार्तालाप करना

वाक्पटुता

- ✓ किसानों के सोच को सम्मान देना
- ✓ सम्मान पूर्वक, एकाग्र होकर सुनना
- ✓ रूचि के साथ, आदरपूर्वक किसानों को समझना
- ✓ वार्तालाप के क्रम को 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

बुनियादी संरचना :

किसान कॉल सेन्टर का संरचना निम्नांकित तीन जगहों पर होता है -

- **सूचना प्रौद्योगिकी योग्यता :**

✓ 'की-बोर्ड' एवं 'माउस' के बारे में प्रारम्भिक ज्ञान

✓ इन्टरनेट के बारे में प्रारम्भिक ज्ञान

✓ ई-मेल भेजने एवं प्राप्त करने का ज्ञान

✓ एक व्यावसायिक रूप से संचालित कॉल केन्द्र (स्तर I)

✓ प्रत्येक प्रतिष्ठान में एक उत्तरदायी केन्द्र जिसमें विषय विशेषज्ञ उपलब्ध होते हैं (स्तर II)

✓ एक नोडल केन्द्र जिसमें सभी क्षेत्रीय किसान कॉल केन्द्र जुड़े होते हैं (स्तर III)

- **प्रथम स्तर पर बुनियादी संरचना :-**

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

किसान कॉल केन्द्र एवं छः विभाग, सूचना प्रौद्योगिकी, उपस्कर द्वारा एक दूसरे से जुड़े होते हैं। इस केन्द्र में इन्टरनेट विद्युत आपूर्ति एवं वातानुकूल सुविधाएँ उपलबध होती है।

- **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, साप्ताहिक, 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 की मदद से किया जाता है।

दस्तावेज एवं विवरणी प्रक्रिया

किसान सूचना केन्द्रों के दस्तावेजों एवं विवरणी के लिए नोडल संस्था उत्तदायी 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 ब्यौरा तैयार करते हैं। जिन्हें कृषि एवं सहकारिता विभाग, भारत सरकार को ई-मेल या फैक्स द्वारा पन्द्रह 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 की उपलब्धता, जो कॉल तृतीय स्तर के पास गया हो उनका प्रतिक्रिया 72 घंटें 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 माधयम से किसान कॉल केन्द्र को प्रश्न करता है

प्रथम स्तर – कृषि स्नातक

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

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

सामान्यतः किसानों द्वारा दो प्रकार के प्रश्न पूछे जाते हैं।

प्रौद्योगिकी संबंधित प्रश्न

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

प्रसाधान संबंधित प्रश्न

- सरकारी योजनाऐं
- ऋण
- बीज उपलब्धता
- उर्वरक
- कीटनाशक
- फसल बीमा, इत्यादि

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

द्वितीय स्तर - विषय विशेषज्ञ
जिन प्रश्नों का जवाब प्रथम स्तर स्वयं नहीं दे पाते उन्हें वे द्वितीय स्तर को भेज देते हैं।

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

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

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

प्रश्नकर्त्ता को कहा जाता है कि मैं विस्तृत जानकारी के साथ आपके पते पर सूचित कर दूगाँ। पूर्ण ब्यौरा के साथ प्रश्न को प्रथम स्तर द्वारा, तृतीय स्तर के पास भेजा जाता हैं।

तृतीय स्तर :- प्रबंधन समूह (नोडल सेल) राज्य अथवा राज्य के बाहर भी विशेषज्ञों द्वारा प्रश्नों का जवाब हासिल कर प्रथम स्तर को सूचित कर देता है।

प्रथम स्तर द्वारा प्रश्नकर्त्ता को उनके पते पर जानकारी पत्राचार, फोन, फैक्स या ई-मेल द्वारा 72 घंटें के दौरान भेज दिया जाता है।

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

कृषि

- मृदा
- बीज
- फसल – धान गेहूँ, मक्का, तेलहन, दलहन इत्यादि।
- बागवानी – फल, सब्जी, फूल, सुगंधित 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
- लाह पालन
- रेशम कीट पालन

पशुपालन

- गौ–पालन
- भैंस पालन
- बकरी पालन
- सुअर पालन
- मत्स्य पालन
- मुर्गी पालन
- बत्तख पालन
- बटर पालन
- मधुमक्खी पालन

वानिकी

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

अन्यान्य

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

किसान कॉल सेन्टर – 1800–180–1551 (नि:शुल्क सेवा)
किसान सहायता कोषांग : 7632996429
राज्य स्तरीय कृषि प्रबंधन प्रसार–सह–प्रशिक्षण संस्थान (समेति) झारखण्ड
कृषि भवन, द्वितीय तल, कांके रोड, राँची–834008

आलेख : डॉ. एम. एस. ए. महालिंगा शिवा, निदेशक समेति, झारखण्ड एवं अभिषेक तिर्की, संकाय कृषि प्रसार प्रबंधन, समेति, झारखण्ड

"किसानों की आय दोगुनी करने" संबंधित प्रकाशन श्रृंखला
@ सर्वाधिकार सुरक्षित

651_(11-18) Annapurna Press ☎ 0651-2331800
e-mail : appranchi.1969@gmail.com