

भारत सरकार

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 2612

05 अगस्त, 2025 को उत्तरार्थ

विषय: किसानों की शिकायत का निवारण

2612. श्री धर्मन्द्र यादव:

डॉ. थोल तिरुमावलवन:

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

- (क) क्या सरकार की कोई किसान शिकायत निवारण समिति है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;
- (ख) योजना के कार्यान्वयन, इसमें भेटभाव या लाभ प्राप्त करने में देरी से संबंधित समस्याओं को दर्ज करने हेतु किसानों के लिए उपलब्ध सुदृढ़ एवं सुलभ शिकायत निवारण तंत्र का व्यौरा क्या है;
- (ग) विशेषकर उत्तर प्रदेश में इन शिकायतों का समाधान कितने प्रभावी ढंग से किया जा रहा है;
- (घ) यह ध्यान में रखते हुए कि कई योजनाएँ केन्द्र प्रायोजित हैं, लेकिन राज्यों द्वारा कार्यान्वित की जाती हैं सरकार यह किस प्रकार सुनिश्चित करती है कि विशेषकर उत्तर प्रदेश सहित राज्य सरकारों द्वारा इन केन्द्रीय योजनाओं को प्रभावी ढंग से लागू किया जाए;
- (ड) विशेषकर उत्तर प्रदेश में वर्तमान में जिलावार निगरानी एवं जवाबदेही तंत्र का व्यौरा क्या है; और
- (च) क्या उच्चतम न्यायालय ने पिछले तीन वर्षों के दौरान कभी कोई किसान शिकायत निवारण समिति गठित की है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है?

उत्तर

कृषि एवं किसान कल्याण राज्य मंत्री (श्री रामनाथ ठाकुर)

(क) से (ड) केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएमएस) सरकार द्वारा विकसित और प्रबंधित एक 24x7 ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है जिसके माध्यम से किसानों सहित नागरिक केंद्र सरकार के किसी भी मंत्रालय/विभाग, इसके संबंध या अधीनस्थ कार्यालयों, स्वायत्त निकायों और राज्य सरकारों और संघ राज्य क्षेत्रों के खिलाफ शिकायत दर्ज करा सकते हैं। सीपीजीआरएमएस एक सिंगल, एकीकृत पोर्टल के रूप में कार्य करता है जो 60 से अधिक मंत्रालयों/विभागों और 36 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों (उत्तर प्रदेश सहित) को भूमिका-आधारित पहुँच प्रदान करता है। यह वेब, एक स्टैंडअलोन मोबाइल एप्लिकेशन और उमंग प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण के माध्यम से सुलभ है, जो पूरे देश के नागरिकों के लिए उपयोग में आसानी और व्यापक पहुँच सुनिश्चित करता है।

सीपीजीआरएमएस में बाहरी शिकायत मॉड्यूल्स के साथ एपीआई-आधारित एकीकरण किया जा सकता है, जिससे मंत्रालयों और विभागों को अपनी योजना-विशिष्ट या सेवा-विशिष्ट शिकायत निवारण प्रणालियों को राष्ट्रीय मंच पर निर्बाध रूप से शामिल करने में मदद मिलती है। यह एकीकरण सरकारी संस्थाओं में वास्तविक समय में शिकायत प्रवाह, केंद्रीकृत निगरानी और मानकीकृत विश्लेषण की सुविधा प्रदान करता है। यह प्रणाली प्रत्येक नागरिक को ट्रैकिंग के लिए एक विशिष्ट शिकायत आईडी, समाधान से असंतुष्ट होने पर अपील की सुविधा और समाधान के बाद फीडबैक देने की सुविधा भी प्रदान करती है।

कार्यान्वयन की निगरानी और जवाबदेही के लिए तंत्र:

फीडबैक मॉड्यूल: शिकायत समाधान के बाद नागरिकों को अपनी संतुष्टि का मूल्यांकन करने के लिए प्रेरित किया जाता है। यदि कोई नागरिक किसी शिकायत को 'खराब' बताता है, तो अपील दायर करने का विकल्प उपलब्ध होता है। मंत्रालय/विभाग आउटबाउंड फीडबैक कॉल्स की ऑडियो ट्रांसक्रिप्ट भी प्राप्त कर

सकते हैं, जिससे शिकायतों के समाधान के लिए उपयोगी जानकारी मिलती है और लक्षित सुधार किया जा सकता है।

समीक्षा मॉड्यूल और सचिव-स्तरीय निगरानी: लंबित मामलों, निपटान की समय-सीमा और शिकायतों की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के लिए हितधारक मंत्रालयों/विभागों के साथ मासिक समीक्षा बैठकें आयोजित की जाती हैं। सीपीजीआरएमएस में एक समर्पित समीक्षा डैशबोर्ड शामिल है जो संबंधित मंत्रालयों/विभागों के सचिवों को प्रत्येक अधिकारी के प्रदर्शन की निगरानी करने और समय पर एवं प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने में सक्षम बनाता है। शिकायत निवारण और मूल्यांकन सूचकांक के माध्यम से, मंत्रालयों/विभागों को सीपीजीआरएमएस पर शिकायतों के प्रभावी समाधान के आधार पर रैंकिंग दी जाती है।

विश्लेषणात्मक टूल्स और मूल कारण का विश्लेषण: प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ट्री डैशबोर्ड, इंटेलिजेंट शिकायत निगरानी प्रणाली (आईजीएमएस) और मासिक रिपोर्टों में ग्राफिकल विज़ुअलाइज़ेशन जैसे डेटा-आधारित टूल्स भी प्रदान करता है। ये उपकरण शिकायत की प्रवृत्तियों का सूक्ष्म विश्लेषण करने में सहायक होते हैं और दोहराए जाने के पैटर्न के आधार पर प्रणालीगत सुधार करने में मंत्रालयों की सहायता करते हैं।

अपीलीय तंत्र: यदि नागरिक प्रारंभिक उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो सीपीजीआरएमएस के अंतर्गत अपील की सुविधा उपलब्ध है। दूसरे स्तर की जाँच बेहतर जवाबदेही और समाधान सुनिश्चित करती है।

इसके अतिरिक्त, किसानों के लाभ के लिए कृषि एवं किसान कल्याण विभाग द्वारा कार्यान्वयन पीएम किसान सम्मान निधि (पीएम-किसान), पीएम फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) जैसी प्रमुख योजनाओं में उनकी योजनाओं के लिए विशिष्ट स्वतंत्र शिकायत निवारण तंत्र है, जिसका विवरण अनुबंध-I पर दिया गया है।

इसके अतिरिक्त, सरकार केन्द्र प्रायोजित योजनाओं के प्रभावी कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए नियमित समीक्षा बैठकें आयोजित करती हैं।

उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा सूचित किया गया है कि राज्य में सुदृढ़ किसान शिकायत निवारण प्रणाली मौजूद है, जिसका विवरण अनुबंध-II पर दिया गया है।

(च): किसानों और अन्य हितधारकों के मुद्रों पर विचार करने के लिए, भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने हरियाणा और पंजाब की राज्य सरकारों के सुझावों के आधार पर, अपने दिनांक 02.09.2024 के आदेश द्वारा, पंजाब और हरियाणा उच्च न्यायालय के पूर्व न्यायाधीश न्यायमूर्ति (सेवानिवृत्त) नवाब सिंह की अध्यक्षता में एक उच्चाधिकार प्राप्त समिति का गठन किया। उक्त समिति के सदस्य थे:

- i. श्री बी.एस.संधू, आईपीएस (सेवानिवृत्त), पूर्व पुलिस महानिदेशक, हरियाणा।
- ii. श्री देविन्दर शर्मा, निवासी, मोहाली।
- iii. प्रो. रणजीत सिंह घुम्मन, जीएनडीयू, अमृतसर, पंजाब में प्रख्यात प्रोफेसर
- iv. डॉ. सुखपाल सिंह, कृषि अर्थशास्त्री, पंजाब कृषि विश्वविद्यालय, लुधियाना, पंजाब
- v. प्रो. बलदेव राज कंबोज, कुलपति, सीसीएस हरियाणा कृषि विश्वविद्यालय, हिसार, हरियाणा- विशेष आमंत्रण।

कृषि एवं किसान कल्याण विभाग की प्रमुख योजनाओं के अंतर्गत शिकायत निवारण तंत्र

I. पीएम किसान

पीएम-किसान योजना के अंतर्गत किसानों के समक्ष आने वाली समस्याओं के त्वरित समाधान के लिए निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र मौजूद हैं:

- सीपीग्राम्स पोर्टल
- पीएम किसान पोर्टल
- पत्र और ईमेल

इसके अतिरिक्त, योजना के बड़े लाभार्थी आधार को ध्यान में रखते हुए, लाभार्थियों द्वारा उठाए गए सामान्य प्रश्नों और शिकायतों का तुरंत समाधान करने के लिए, एक वॉइस-आधारित पीएम-किसान एआई चैटबॉट (किसान ई-मित्र) विकसित किया गया है। यह चैटबॉट किसानों के प्रश्नों का चौबीसों घंटे उनकी मातृभाषा में त्वरित, सटीक और स्पष्ट उत्तर प्रदान करता है, जिससे यह प्रणाली अधिक सुलभ और उपयोगकर्ता-अनुकूल बन जाती है। यह वेब, मोबाइल आदि सभी प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है। किसान ई-मित्र चैटबॉट 11 भाषाओं - अंग्रेजी, हिंदी, उड़िया, तमिल, बंगाली, मलयालम, गुजराती, पंजाबी, कन्नड़, तेलुगु और मराठी में उपलब्ध है। 15 जुलाई 2025 तक, इस चैटबॉट ने 53 लाख किसानों के 95 लाख से ज्यादा प्रश्नों का समाधान किया है।

II. प्रधान मंत्री फसल बीमा योजना

प्रधान मंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) के अधीन एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है। सरकार द्वारा किसानों की शिकायतों के निवारण हेतु राज्य सरकारों के सहयोग से विभिन्न कदम उठाए गए हैं। पीएमएफबीवाई के अंतर्गत स्तरीकृत शिकायत निवारण तंत्र का अनुपालन करने के लिए, कई राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों ने राज्य, जिला और ब्लॉक स्तर पर शिकायत निवारण समितियों (जीआरसी) के गठन हेतु अधिसूचनाएँ जारी की हैं, जिनमें शिकायतों के निपटान हेतु समय-सीमा निर्दिष्ट करते हुए, उन पदाधिकारियों की प्रकृति, भूमिका और ज़िम्मेदारियों का स्पष्ट रूप से वर्णन किया गया है जिन्हें यह कार्य सौंपा गया है। उत्तर प्रदेश सहित बीस (20) राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने राज्य और जिला स्तर पर शिकायत निवारण समितियों का गठन किया गया है और अधिसूचना जारी की है।

जीआरसी पर अधिसूचना इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया के माध्यम से प्रकाशित की जाती है और किसानों व अन्य हितधारकों की जानकारी के लिए आसपास के क्षेत्रों में प्रसारित और प्रदर्शित की जाती है। जीआरसी अधिसूचना की प्रतियां कार्यान्वयन विभागों, बैंकों, पंचायती राज संस्थाओं, सामान्य सेवा केंद्रों और बीमा कंपनियों के सूचना पट्टों पर भी प्रदर्शित की जाती हैं। राज्य इन एसजीआरसी और डीजीआरसी के माध्यम से प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का डेटा रखते हैं।

एसजीआरसी और डीजीआरसी के गठन और कामकाज के अतिरिक्त, वर्ष 2023 में प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना के अंतर्गत शिकायतों की निगरानी की सुविधा हेतु एक एकीकृत शिकायत निवारण पोर्टल के रूप में टोल-फ्री नंबर 14447 की सुविधा सहित रक्षक पोर्टल और हेल्पलाइन (केआरपीएच) नामक एक केंद्रीकृत किसान शिकायत पोर्टल भी शुरू किया गया। केआरपीएच 350 कॉल सेंटर अधिकारियों के साथ 9 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। किसानों, केंद्र सरकार, राज्य सरकारों, बीमा कंपनियों, बैंकों, कॉमन सर्विस सेंटर आदि सहित सभी हितधारकों को केआरपीएच इकोसिस्टम में शामिल किया गया है ताकि संपूर्ण जवाबदेही और पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

केआरपीएच टोल-फ्री नंबर 14447 पर किसानों से उनकी शिकायतों/नुकसान की सूचना/प्रश्नों पर कॉल प्राप्त होने पर, प्रत्येक कॉल के लिए टिकट जनरेट किए जाते हैं और प्रत्येक कॉल के लिए एक डॉकेट आईडी बनाई जाती है। यह डॉकेट आईडी किसानों को उनके दस्तावेजीकरण और आगे की ट्रैकिंग के लिए एसएमएस के माध्यम से साझा की जाती है। इन टिकटों को आगे की जाँच और समाधान के लिए हितधारकों (राज्य सरकारों/बीमा कंपनियों/बैंकों/सीएससी) को भेजा जाता है। टिकटों के समाधान के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) 15 दिन है।

उत्तर प्रदेश में किसान शिकायत निवारण तंत्र

उत्तर प्रदेश सरकार के कृषि विभाग में दो स्तरों एल-1 और एल-2 पर किसान शिकायत निवारण तंत्र स्थापित है: एल-1 स्तर पर, जिला स्तर पर कार्यान्वित योजनाओं से संबंधित किसानों की समस्याओं का निवारण किया जाता है। प्रत्येक जिले में, उप कृषि निदेशक अपनी टीम (डीएओ, पीपीओ, बीएसए) के साथ किसानों की कृषि संबंधी समस्याओं का समाधान करते हैं। एल-2 स्तर, जो कृषि निदेशालय में विभिन्न विषयों के अपर निदेशक की देखरेख में स्थापित है, जब एल-1 स्तर पर किसानों की समस्याओं का समाधान नहीं होता है, तो उसे एल-2 स्तर पर भेज दिया जाता है।

उत्तर प्रदेश में किसान शिकायत निवारण योजनाओं को अत्यधिक प्राथमिकता दी जाती है। इन योजनाओं के अंतर्गत किसानों से संबंधित समस्याओं की जाँच दोनों स्तरों (एल-1 और एल-2) पर की जाती है और किसान सम्मान निधि योजना (पीएम किसान) जैसी कल्याणकारी योजनाओं में समस्याओं का समाधान ई-प्रणाली द्वारा किया जाता है। मुख्यालय स्तर पर पीएम किसान ई-ऑफिस की एक इकाई है। ब्लॉक स्तर पर किसानों द्वारा उठाई गई समस्या को जिला स्तर पर भेजा जाता है और अंततः पीएम किसान के मुख्यालय स्तर के ई-ऑफिस में उसका निवारण किया जाता है।

उत्तर प्रदेश में केंद्र प्रायोजित योजनाओं का क्रियान्वयन समुचित ढंग से किया जाता है। योजनाओं के क्रियान्वयन की जिम्मेदारी जिला स्तरीय अधिकारियों और उनकी टीम पर होती है। तकनीकी सहायक और ब्लॉक तकनीकी प्रबंधक जैसे ग्राम पंचायत विस्तार पदाधिकारी भी किसानों की सहायता करते हैं।

योजनाओं की मासिक निगरानी जिला स्तरीय कार्यालयों - संभागीय अधिकारी (संयुक्त निदेशक कृषि) और टास्क फोर्स समिति द्वारा की जाती है, जिसका गठन कृषि निदेशक, उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा किया जाता है।
