

भारत सरकार  
कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय  
कृषि एवं किसान कल्याण विभाग  
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 305

02 दिसंबर, 2025 को उत्तरार्थ

**विषय : किसानों की समस्याएं**

305. श्री रामवीर सिंह बिधुड़ी:

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

(क) सरकार को पिछले एक वर्ष के दौरान पीएम किसान पोर्टल, किसान ई-मित्र, किसान कॉल सेंटर सहित विभिन्न मंचों के माध्यम से किसानों की ओर से प्राप्त कुल समस्याओं की संख्या कितनी है;

(ख) इनमें से सबसे महत्वपूर्ण समस्याओं का ब्यौरा क्या है; और

(ग) इन समस्याओं को दर्ज कराने वाले दिल्ली के किसानों का प्रतिशत कितना है साथ ही दिल्ली के किसानों की मुख्य समस्याएं क्या हैं?

**उत्तर**

कृषि एवं किसान कल्याण राज्य मंत्री (श्री रामनाथ ठाकुर)

(क) से (ग): सरकार ने किसानों की शिकायतों/प्रश्नों के समाधान के लिए कई कदम उठाए हैं और दिल्ली सहित सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के सभी किसानों तक पहुँचने के लिए विभिन्न डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से स्थानीय भाषाओं में परामर्श और प्रशिक्षण भी प्रदान किया है। इस दिशा में की गई विभिन्न पहलों में पीएम-किसान पोर्टल, किसान ई-मित्र और किसान कॉल सेंटर (केसीसी) शामिल हैं।

**किसान ई-मित्र:-** पीएम-किसान स्कीम के बड़े लाभार्थी आधार को ध्यान में रखते हुए और लाभार्थियों द्वारा उठाए गए सामान्य प्रश्नों और शिकायतों का तुरंत समाधान करने के लिए, एक ध्वनि-आधारित एआई चैटबॉट (किसान ई-मित्र) विकसित किया गया था। यह चैटबॉट किसानों के प्रश्नों का उनकी मूल भाषाओं में चौबीसों घंटे त्वरित, सटीक और स्पष्ट उत्तर प्रदान करता है, जिससे यह प्रणाली अधिक सुलभ और उपयोगकर्ता के अनुकूल हो जाती है। यह वेब, मोबाइल आदि सभी प्लेटफॉर्मों पर उपलब्ध है। किसान ई-मित्र चैटबॉट वर्तमान में 11 भाषाओं - अंग्रेजी, हिंदी, ओडिया, तमिल, बंगाली, मलयालम, गुजराती, पंजाबी, कन्नड़, तेलुगु और मराठी में काम करता है। वित्त वर्ष 2024-25 में, किसानों ने किसान ई-मित्र चैटबॉट पर कुल 25,51,195 प्रश्न किए। चैटबॉट को अन्य स्कीमों, जैसे किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) और प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) का सहयोग करने के लिए भी अपग्रेड किया गया है।

**पीएम-किसान पोर्टल:** पीएम-किसान पोर्टल पर एक समर्पित 'किसान कॉर्नर' उपलब्ध कराया गया है, जहाँ किसानों को उनकी लाभार्थी स्थिति और किस्त भुगतान विवरण देखने सहित कई सुविधाएँ प्रदान की गई

हैं। किसान पीएम-किसान पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायतें भी दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों का राज्य/ज़िला स्तर के अधिकारियों द्वारा समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाता है। वित्त वर्ष 2024-25 में, पीएम-किसान पोर्टल पर कुल 24,605 शिकायतें प्राप्त हुईं। इनमें से केवल दिल्ली के किसानों से 3 शिकायतें प्राप्त हुईं - 2 'भुगतान प्राप्त नहीं होने' के संबंध में और 1 'भुगतान संबंधी अन्य समस्या' के संबंध में थी।

**किसान कॉल सेंटर (केसीसी):-** सरकार 21 जनवरी, 2004 से "किसान कॉल सेंटर" (केसीसी) का भी संचालन कर रही है। केसीसी का मुख्य उद्देश्य किसानों के पैकेज ऑफ प्रैक्टिसेज, मौसम और बाजार सलाह, सरकारी योजनाओं आदि से संबंधित प्रश्नों का उत्तर उनकी अपनी भाषा में टेलीफोन कॉल पर देना है। ये कॉल सेंटर देश के 17 विभिन्न स्थानों पर काम कर रहे हैं, जो सभी राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों को कवर करते हैं। किसान कॉल सेंटर के लिए एक देशव्यापी सामान्य ग्यारह अंकों का टोल फ्री नंबर 1800-180-1551 आवंटित किया गया है। यह नंबर निजी सेवा प्रदाताओं सहित सभी दूरसंचार नेटवर्क के मोबाइल फोन और लैंडलाइन के माध्यम से उपलब्ध है। किसानों के प्रश्नों के उत्तर 22 भाषाओं में दिए जाते हैं। कॉल सेंटर का संचालन फार्म टेली सलाहकारों और पर्यवेक्षकों द्वारा किया जाता है, जो कृषि और संबद्ध विषयों में स्नातक और उससे ऊपर हैं।

पिछले एक वर्ष के दौरान, किसान कॉल सेंटर के माध्यम से सरकार को किसानों से कुल 8,083 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से अधिकांश बीज, कीटनाशक और उर्वरक से संबंधित थीं। दिल्ली के किसानों द्वारा केसीसी के माध्यम से कोई शिकायत दर्ज नहीं की गई है।

किसानों द्वारा उठाए गए सबसे महत्वपूर्ण मुद्दों का विवरण नीचे दिया गया है:

- पीएम-किसान भुगतान प्राप्त न होना
- खाता संख्या सही न होना
- आधार सुधार में समस्या
- भुगतान संबंधी अन्य समस्याएँ
- पीएम-किसान के अंतर्गत ऑनलाइन आवेदन स्वीकृति के लिए लंबित होना
- ट्रांजेक्शन विफल होना
- अन्य (ई-केवाईसी आदि में समस्या)
- उर्वरकों की अधिक कीमत और अनुपलब्धता
- बीजों की अनुपलब्धता, खराब गुणवत्ता और अधिक कीमत
- कीटनाशकों का अधिक मूल्य निर्धारण, घटिया गुणवत्ता और स्टॉक की अनुपलब्धता

मंत्रालय किसानों द्वारा उठाए गए मुद्दों को संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और अन्य संबंधित एजेंसियों/विभागों के समक्ष रखता है ताकि उनका मेरिट के आधार पर समाधान किया जा सके।

\*\*\*\*\*