

## कोचिन पोर्ट ट्रस्ट का नागरिक/ग्राहक चार्टर

### मुख्य सेवाएँ/लेन देन

क्र. सं.	सेवाएँ/लेन देन	गुरुत्व %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाईल / लैंड लाइन सं.)	प्रणाली	दस्तावेज अपेक्षित	शुल्क		
								श्रृंणी	पद्धति	रकम
1	जहाज़ों के लिये घाटों का आवंटन	08	यातायात प्रबंधक	tm@cochinport.gov.in	9836298646 2666418	कोचिन पोर्ट ने ऑनलाइन बर्थ आवंटन प्रणाली को अपनाया है। कोई बर्थिंग बैठक आयोजित नहीं की जाती है। अनुरोध इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्राप्त होते हैं और सरकार के निर्देशों के अनुसार आवंटन किये जाते हैं। आवंटन को इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपयोगकर्ता को सूचित किया जाता है।	वीसीएन सृजन किया जायेगा	कार्गो सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
2	नौभार प्रभार	08	हार्बर मास्टर	hm@cochinport.gov.in	9847049056	दैनिक यातायात रिपोर्ट में लिये गए निर्णय के अनुसार-विशेष मदों के लिये शुल्क प्रचलित दर मानक(एसओआर) के अनुसार होगा	सभी सांविधिक प्रमाणपत्र और पी एवं आई प्रमाणपत्र	जहाज़ सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
3	वाफ़ों में माल हस्तन कार्य	10	वरिष्ठ उप यातायात प्रबंधक	jimmygeorge@cochinport.gov.in	9847449034 2582201	जहाज़ों केन/तट आधारित केन का उपयोग कर उतराई/लदाई के लिये कोचिन पोर्ट के कार्गो हस्तन मज़दूरों के उपयोग के लिये आयातक/निर्यातक द्वारा नियुक्त किये गये लाइसेंसप्राप्त जहाज़कुलियों।- विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	(i) दस्तावेज-आयात के लिये आईजीएम और निर्यात के लिये शिपिंग बिल और एलईओ (ii) एसओआर के अनुसार प्रभारों का भुगतान	जहाज़ सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।

4	अस्थायी तौर पर वार्फ के अंदर भण्डारण क्षेत्रों का आवंटन	06	वरिष्ठ उप यातायात प्रबंधक	jimmygeorge@cochinport.gov.in	9847449034 2582201	ग्राहक के अनुरोध के अनुरूप लाइसेंस के आधार पर बंधित क्षेत्र के अंदर भण्डारण क्षेत्र का आवंटन किया जाता है। विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार प्रभार लागू होंगे।	लिखित अनुरोध	जहाज़ सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
5	माल हस्तान्तरण उपकरणों की उपलब्धता (फर्क लिफ्ट ट्रक, लघु भार मोबाइल क्रेन एवं भारी भार रिच स्टेकर)	06	सहायक कार्यपालक अभियंता (एम)	joykumar@cochinport.gov.in	2582396	आवेदक यातायात विभाग को अनुरोध प्रस्तुत करते हैं। यातायात विभाग मांग पत्र को ई-पोर्ट द्वारा आईसी इंजिन प्रभाग को प्रस्तुत करता है। सहा. कार्यपालक अभियंता(एम) उपकरणों का आवंटन करता है एवं एसओआर के अनुसार प्रभार आवेदक के खाते से डेबिट किया जाता है।	लिखित अनुरोध	जहाज़ सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
6	कार्गो हस्तान्तरण के लिये हक और ग्रेब के साथ 40टी क्षमता सम्पन्न मोबाइल हार्वर क्रेन	05	सहायक कार्यपालक अभियंता(ई)	safetyofficer@cochinport.gov.in	9446448101	आवेदक यातायात विभाग को अनुरोध प्रस्तुत करते हैं। यातायात विभाग मांग पत्र को ई-पोर्ट द्वारा आईसी इंजिन प्रभाग को प्रस्तुत करता है। कार्यपालक अभियंता(विद्युत) उपकरणों का आवंटन करता है एवं एसओआर के अनुसार प्रभार आवेदक के खाते से डेबिट किया जाता है।	लिखित अनुरोध	जहाज़ सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
7	कार्गो संचालन के लिए गैंग का आवंटन	04	वरिष्ठ सहायक यातायात प्रबंधक (ई एण्ड ओ)	rajvinod@cochinport.gov.in	9526062733	लाइसेंसधारी जहाज़ीकुली गैंग के लिये वरिष्ठ सहायक यातायात प्रबंधक को अनुरोध करते हैं। माल/जहाज की प्राथमिकता के अनुसार गैंग बुकिंग अनुभाग से गैंग आवंटित किया जाता है।	जहाज़ीकुलियों से अनुरोध पत्र	कार्गो सेवाएँ	लागू नहीं	शून्य
8	एनटीबी में जल नाव और एनटीबी एवं एसटीबी में जहाजों के लिए स्वच्छ जल की आपूर्ति	02	एमईएस	thomasmathew@cochinport.gov.in	9447290256 2666018	सहायक कार्यपालक अभियंता(ओटीबी) कार्यालय में मांग पत्र दिया जाना है- विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	अनुरोध पत्र	अनुषंगी सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
9	(ए) पोर्ट ड्रेजर का इस्तेमाल (बी) छाज नाव का पुल और प्लव टैंडर	03	एमईएस	thomasmathew@cochinport.gov.in	9447290256 2666018	उपकरणों की उपलब्धता के अनुसार एमईएस कार्यालय में दी गई मांग पर कार्रवाई की जाएगी।- विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	प्रपत्र में अनुरोध पत्र	अनुषंगी सेवाएँ	बैंक अंतरण	(ए) 72000/- रुपये +सेवाशुल्क (बी) दर मानक के अनुसार

10	पट्टा/अनुज्ञापत्र और मौजूदा पट्टा /उप-पट्टे का नवीकरण	10	वरिष्ठ सहा.संपदा प्रबंधक	emili@cochinport.gov.in	9526061644	भारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी की गयी प्रचलित भूमि नीति दिशानिर्देश के अनुसार।- टीएएमपी द्वारा अनुमोदित विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	निविदा सह नीलामी में भागीदारी	संपदा सेवाएं	बैंक अंतरण	21.08.2016 से प्रभावी टाम्प द्वारा अनुमोदित दर मानक के अनुसार
11	आगजनी घटना की रोकथाम और ऐसी घटना की स्थिति में नियंत्रण	04	मुख्य अग्निशमन अधिकारी	ramesh.mp@cochinport.gov.in	7736805496	नियमित निरीक्षण और वीएचएफ/टेलीफोन पर आपातकालीन कॉल की प्राप्ति- विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	लागू नहीं	अनुबंधी सेवाएं	बैंक अंतरण	कृपया 3.6.2016 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
12	सिविल संरचना, सड़कों, घाटों, वार्फ आदि का निर्माण एवं अनुरक्षण	04	मुख्य अभियंता	ce@cochinport.gov.in	9847049021 2582400	माँग/सूचना मुख्य अभियंता के कार्यालय को दिया जायेगा।	माँगपत्र	अभियंत्रण सेवाएं	शून्य	शून्य
13	पोर्ट द्वारा सेवित क्षेत्र में जल आपूर्ति का नया संयोजन	02	कार्यपालक अभियंता (सीएम-1)	SinyMathew@cochinport.gov.in	9526061599/ 2582406	सहायक अभियंता(डब्ल्यूएसएण्डएस)/कार्यपालक अभियंता(सीएम-1) के कार्यालय को मांग पत्र दिया जाना है- प्राक्कलन के आधार पर कार्य.अभि. (सीएम-1) द्वारा जारी आदेश, आवेदक द्वारा भुगतान एवं मर्दों की आपूर्ति	अनुरोध पत्र	उपयोगिताएँ	बैंक अंतरण	क्षेत्र निरीक्षण के उपरांत यथा निर्धारित रकम
14	विद्युत आपूर्ति -नयी एलटी सेवा संयोजन	03	कार्यपालक अभियंता (विद्युत)	rsajayakumar@cochinport.gov.in	9847078217	समय-समय पर संशोधित आपूर्ति कोड के अनुसार	सभी प्रासंगिक विवरणों के साथ आवेदन पत्र	उपयोगिताएँ	सेवा प्रभार के साथ बैंक अंतरण	रु.50.0
15	विद्युत आपूर्ति -नयी एचटी सेवा संयोजन	03	कार्यपालक अभियंता (विद्युत), परियोजनाएँ	lathamenon@cochinport.gov.in	9895041802	मुख्य विद्युत निरीक्षणालय, चेन्नई से एचटी स्थापना की उपयोगिता के लिये अनुमोदन की प्राप्ति	सभी प्रासंगिक विवरणों के साथ आवेदन पत्र	उपयोगिताएँ	सेवा प्रभार के साथ बैंक अंतरण	रु.1000.0
16	बिजली शक्ति आपूर्ति की शिकायतें	04	उप मुख्य यांत्रिक अभियंता (विद्युत)	kunjali@cochinport.gov.in	9526061577 2582366 (Control room)	कंट्रोल रूम में शिकायत की सूचना 24 X7	लागू नहीं	उपयोगिताएँ	शून्य	शून्य

17	ठेकेदारों का पंजीकरण (केवल 100 लाख तक की लागत का सिविल कार्य के लिये)	02	उप मुख्य अभियंता(पीडी)	dycepd@cochinport.gov.in	9526061788 2582401	सभी आवश्यक विवरणों के साथ विधिवत भरे गये पंजीकरण फार्म	सभी आवश्यक विवरणों के साथ आवेदन फार्म	अनुषंगी सेवाएं	डिमांड ड्राफ्ट/ चेक भुगतान	पंजीकरण नियम के अनुसार
18	विक्रेता पंजीकरण (भण्डार प्रभाग)	04	वरिष्ठ उप सामग्री प्रबंधक	sdmm@cochinport.gov.in	2667180/ 2582467	1) सभी आवश्यक विवरण के साथ विधिवत भरे गये विक्रेता पंजीकरण फार्म की प्रस्तुति। 2) रद्द धनादेश(चैक) की प्रति	पोर्ट की वेबसाइट/उप सामग्री प्रबंधक के साथ उपलब्ध विक्रेता पंजीकरण फार्म	अनुषंगी सेवाएं	शून्य	शून्य
19	आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों को भुगतान	04	लेखा अधिकारी ग्रेड।	molykv@cochinport.gov.in	2582612	ठेकेदारों/आपूर्तिकर्ताओं के रनिंग/अंतिम बिल को बैंक अंतरण/चैक के द्वारा भुगतान	ई-पोर्ट प्रणाली, मापन पुस्तिका एवं मूल रूप में देयकों के माध्यम से दस्तावेजों की प्रस्तुति	वित्तीय सेवाएँ	शून्य	शून्य
20	टोल पास जारी (मासिक/तिमाही/छमाही/वार्षिक)	02	सहा.सचिव 'एफ' अनुभाग, सा.प्र.वि.	asstsecyf@cochinport.gov.in	2582106	एफ अनुभाग में चालान प्रस्तुत करने पर उसी दिन पास जारी किया जायेगा।	वेबसाइट में प्रपत्र उपलब्ध	अनुषंगी सेवाएं	नकद भुगतान/ चैक/डिमांड ड्राफ्ट	टाम्प अधिसूचना संख्या 180 दिनांक 4.5.2016
21	गैर पोर्ट कर्मचारियों/आम जनता के लिए आपातकालीन चिकित्सा सहायता भी उपलब्ध है	06	कार्य पर तैनात चिकित्सा अधिकारी	cmo@cochinport.gov.in	2666403	आपातकालीन रोगियों के लिए तुरंत ध्यान (24 X 7) तुरंत प्राथमिक उपचार- गैर पोर्ट मरीजों के लिए बोर्ड द्वारा निर्धारित दरें।	ओपी टिकट	चिकित्सा सेवाएँ	नकद भुगतान/ पीओएस	150/-

## कोचिन पोर्ट ट्रस्ट का नागरिक/ग्राहक चार्टर

### सेवा मानक

क्र. सं.	सेवाएँ/लेन देन	गुरुत्व %	सफलता सूचकों	सेवा मानक	इकाई	गुरुत्व	डेटा स्रोत
1	जहाजों के लिये घाटों का आवंटन	08	बर्थिंग बैठक और आवंटन में अनुरोध की प्राप्ति से लिया गया समय	1.5	घण्टे	8.00	अभिलेख के अनुसार
2	मार्गदर्शन प्रभार	08	पायलट बोर्डिंग से बर्थिंग तक जहाज द्वारा लिये गये औसत समय	2	घण्टे	8.00	अभिलेख के अनुसार
3	वार्फ में कार्गो हस्तन संचालन	10	औसत जहाज बर्थ दिन उत्पादन	15000	एमटी	10.00	अभिलेख के अनुसार
4	अस्थाई आधार पर वार्फ के अंदर भण्डार का आवंटन	06	अनुरोध प्राप्त होने से आवंटन तक लिये गये समय	04	घण्टे	6.00	अभिलेख के अनुसार
5	माल हस्तन उपकरणों की उपलब्धता (फर्क लिफ्ट ट्रक, लघु भार मोबाईल क्रेन एवं भारी भार रिच स्टेकर)	06	उपकरणों की उपलब्धता के आधार पर ईडब्ल्यू/आईसीई पर बुकिंग पुष्टि की प्राप्ति समय से औसत लिये गये समय।(एफएलटी के लिये और रिच स्टेकर और लघु भार मोबाईल क्रेन-केवल पहली और दूसरी पारियों के लिये 24 घण्टे सेवा उपलब्ध)	30	घण्टे	6.00	अभिलेख के अनुसार
6	कार्गो हस्तन के लिये हुक और ग्रेब के साथ 40 टी क्षमता सम्पन्न मोबाईल हार्बर क्रेन	05	उपकरण उपलब्ध कराये जाने तक उपकरणों की उपलब्धता के आधार पर आवश्यकता के अनुरोध की प्राप्ति समय से लिये गये औसत समय	24	घण्टे	5.00	अभिलेख के अनुसार
7	कार्गो संचालन के लिए गैंग का आवंटन	04	पारी के शुरू करने के समय से गैंग का आवंटन	20	मिनट	4.00	अभिलेख के अनुसार
8	एनटीबी में जल नाव और एनटीबी और एसटीबी में जहाजों के लिए स्वच्छ जल की आपूर्ति	02	माँग पत्र की प्राप्ति से पम्पिंग शुरू होने तक लिये गये औसत समय	60	मिनट	2.00	अभिलेख के अनुसार
9	पोर्ट ड्रेजर छाज नाव का पुल और प्लव टैंडर	03	ड्रेजर की तैनाती तक माँग पत्र से लिये गये औसत समय	24	घण्टे	3.00	अभिलेख के अनुसार
10	पट्टा/अनुज्ञापत्र और मौजूदा पट्टा/ उप-पट्टे का नवीकरण	10	सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन प्राप्त करने के बाद आवंटन आदेश जारी करने के लिए लिया गया औसत समय।	7	कार्य दिवस	10.00	अभिलेख के अनुसार
11	आगजनी घटना की रोकथाम और ऐसी घटना की स्थिति में नियंत्रण	04	कॉल की मांग से उपस्थित होने तक लिये गये औसत समय	40	सेकेण्ड	4.00	अभिलेख के अनुसार
12	सिविल संरचना, सड़कों, घाटों, वार्फ आदि का निर्माण एवं अनुरक्षण	04	पूर्णाकार में प्राप्त मांगे और काम प्रारंभ के बीच परियोजनाओं के लिये लिये गये औसत समय	180	दिन	4.00	अभिलेख के अनुसार

13	नया जल आपूर्ति संयोजन	02	सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से और टिप्पणियों के अनुपालन के बाद, यदि कोई हो, लिये गये औसत समय	7	दिन	2.00	अभिलेख के अनुसार
14	विद्युत आपूर्ति -नयी एलटी सेवा संयोजन	03	आपूर्ति कोड के अनुसार जहां वितरण मुख्य के कोई विस्तार की आवश्यकता नहीं है सभी प्रकार में पूर्ण आवेदन पत्र की प्राप्ति, सुरक्षा जमा की रसीद, संयोजकता प्रभार आदि की तिथि से लिये गये औसत समय	2	सप्ताह	3.00	अभिलेख के अनुसार
15	विद्युत आपूर्ति -नयी एचटी सेवा संयोजन	03	मांग पत्र के अनुसार सभी भुगतान का विप्रेषण एवं सभी प्रकार में पूर्ण आवेदन पत्र की प्राप्ति की तिथि से लिये गये औसत समय	4	माह	3.00	अभिलेख के अनुसार
16	बिजली शक्ति आपूर्ति की शिकायतें	04	सामान्य शिकायत पर ध्यान देने के लिये गये औसत समय	60	मिनट	4.00	अभिलेख के अनुसार
17	केवल ऑनलाइन के माध्यम से ही (1करोड़ तक की लागत का सिविल कार्य) ठेकेदारों का पंजीकरण	02	सभी आवश्यक विवरण के साथ अनुरोध प्राप्ति की तिथि से लिये गये औसत समय	30	दिन	2.00	अभिलेख के अनुसार
18	विक्रेता पंजीकरण (क) भण्डार प्रभाग	04	पंजीकरण तक अनुरोध प्राप्ति की तिथि से लिये गये औसत समय	30	दिन	4.00	अभिलेख के अनुसार
19	आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों को भुगतान	04	उचित दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से प्रभावी भुगतान तक प्रचलित लेखा देयकों (बिलों) के लिये लिये गये समय	3	कार्यशील दिन	4.00	अभिलेख के अनुसार
20	टोल पास जारी (मासिक/तिमाही/छमाही/वार्षिक)	02	चालान प्राप्ति से पास जारी होने तक लिये गये औसत समय	01	दिन	2.00	अभिलेख के अनुसार
21	आपातकालीन चिकित्सा उपचार	06	आपातकालीन सेवा में एक मरीज़ की परीक्षा के लिये लिये गये औसत समय	तत्काल	समय	6.00	अभिलेख के अनुसार

## शिकायत निवारण तंत्र

क्र.सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन नंबर	ईमेल	मोबाईल संख्या
1	श्रीमती गौरी एस.नायर	0484-2666412	secretary@cochinport.gov.in	9847049028

## पणधारकों/ग्राहकों की सूची

1	स्टीमर एजेंट्स एसोसिएशन	7	सीएफएस संचालकों
2	कोचिन कस्टम हाउस ब्रोकर्स एसोसिएशन	8	पीपीपी संचालकों
3	पट्टाधारी	9	ठेकेदारों और आपूर्तिकर्ताओं
4	कर्मचारियों/मजदूरों	10	केन्द्र सरकार के कार्यालयों/सार्वजनिक उपक्रमों
5	चेम्बर्स ऑफ कॉमर्स	11	राज्य सरकार के कार्यालयों/सार्वजनिक उपक्रमों
6	जहाजीकुलियों		

## उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठनों

क्र.सं.	उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठनों का विवरण	दूरभाष संख्या	ईमेल	मोबाईल नं.	पता
1.	श्रीमती गौरी एस. नायर, सचिव	2582100	secretary@cochinport.gov.in	9847049028	सामान्य प्रशासन विभाग
2.	श्री गौतम गुप्ता, यातायात प्रबंधक	2666418	tm@cochinport.gov.in	9836298646	यातायात विभाग
3.	श्री जोस कापन, मुख्य यांत्रिक अभियंता, प्रभारी	2582300	cme@cochinport.gov.in	9847049022	यांत्रिक अभियंत्रण विभाग
4.	श्री जी. वैद्यनाथन, मुख्य अभियंता	2582400	ce@cochinport.gov.in	9847049021	सिविल अभियंत्रण विभाग
5.	कप्तान गौरी प्रसाद विश्वाल, उप संरक्षक	2582500	dc@cochinport.gov.in	9847049023	समुद्री विभाग
6.	श्री भाग्यनाथ, वित्तीय सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी	2582600	fa@cochinport.gov.in	9847049025	वित्त विभाग
7.	डॉ.रॉय तोमस, मुख्य चिकित्सा अधिकारी, प्रभारी	2582700	cmo@cochinport.gov.in	9847049026	चिकित्सा विभाग