

CITIZEN'S/ CLIENT'S CHARTER OF COCHIN PORT AUTHORITY

Main Services/Transactions

Sl. No	Services / Transaction	Weight %	Responsible Person (Designation)	Email	Mobile / Land Line Nos.)	Process	Document Required	Online/ Offline	Fees		
									Category	Mode	Amount
1	Allotment of berths to vessels	08	Sr.ATM (E&O)	manjunathajs@cochinport.gov.in	9243300948/2582230	Cochin Port has adopted online berth allotment system. No berthing meeting is conducted. The requests are received on electronic form and allotments are made as per the Govt.guidelines. Allotment is communicated to user in electronic form.	VCN to be generated	Online	Cargo services	Bank Transfer	Please refer Revised Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.2019
2	Pilotage/Fees/Amount	08	Harbour Master	hm@cochinport.gov.in	9847049023 2582501	As per decision taken in Daily Traffic Report.- The charges shall be as per prevalent Scale of Rates (SOR) for the particular item.	All statutory certificates & P&I certificate	Online	Vessel services	Bank Transfer	Please refer Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.2019
3	Cargo handling operations at wharves.	10	DTM (O)	anilkumar@cochinport.gov.in	9526062744/2582205	Licenced Stevedores appointed by the Importer/Exporter use cargo handling workers of Cochin Port for unloading/loading using ships cranes/shore based cranes. - The charges shall be as per prevalent Scale of Rates (SOR) for the particular item.	(i)Documents-IGM for Import and SB&LEO for Exports (ii) Payment of charges as per SOR	Online	Cargo services	Bank Transfer	Please refer Revised Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.2019
4	Allotment of Storage Areas inside the wharf on temporary basis	06	Sr.ATM (E&O)	manjunathajs@cochinport.gov.in	9243300948/2582230	Allotment of storage space inside bonded area is done on license basis against the request from the customer. The charges shall be as per prevalent Scale of Rates (SOR) for the particular item.	Request in writing/Electronic mode	Online	Cargo services	Bank Transfer	Please refer Revised Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.2019
5	Availability of cargo handling equipments (Fork Lift Truck, Light Duty Mobile Crane & Heavy Duty Reach Stacker)	06	Exe. Engineer (M)	joykumar@cochinport.gov.in	2582396	Applicant submits the request to Traffic Deptt. Traffic Deptt. transmits the indent to IC Engine Division through E-Port. AE(M) makes the allotment of equipment	Request in writing	Offline	Cargo services	Bank Transfer	Please refer Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.19

						and the charges are debited from the account of applicant as per the SoR.					
6	Mobile Harbour Crane of 40T capacity with hook and grab for cargo handling	05	Supt. Engineer (Ele)	ajithkumar@cochinport.gov.in	9446448101	Applicant submits the request to Traffic Deptt. Traffic Deptt. transmits the indent to Electrical Division through E-Port. EE(Ele) makes the allotment of equipment and the charges are debited from the account of applicant as per the SoR .	Request in writing	Offline	Cargo services	Bank Transfer	Please refer Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.2019
7	Allotment of Gangs for cargo operations	04	Sr.ATM (E&O)	manjunathajs@cochinport.gov.in	9243300948/2582230	Licenced Stevedores make request to the Sr.ATM for Gangs. Gangs allotted from the gang booking section according to priority of cargo/ship.	Request letter from Stevedores	Offline	Cargo services	N/A	Nil
8	Supply of fresh water to ships at NTB & STB	02	AE(OTB)	dm@cochinport.gov.in	25825209645670110	Requisition to be given to the office of the AEE(OTB)-As per prevalent Scale of Rates(SOR)for the particular item.	Request letter	Offline	Ancillary services	Bank Transfer	Please refer Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 29.11.2019
9	(a)Hiring of Port's Dredger (b) Buoy tender	03	MES	mes@cochinport.gov.in	94472902562666018	Requisition given in MES office will be processed as per availability of equipments. -As per prevalent Scale of Rates(SOR)for the particular item.	Request letter in format	Offline	Ancillary services	Bank Transfer	(a) Revised to Rs.1,10,000/- per hour + service tax. (b) As per Scale of rates w.e.f 01.05.2021
10	Lease/ license and renewal of existing lease/Sub-lease	10	Sr.Asst. Estate Manager	bhagavathsing@cochinport.gov.in	9526031144	As per the prevalent Land Policy Guideline released by the Government of India-from time to time.-As per prevalent Scale of Rates (SOR) for the particular item approved by TAMP.	Participation in Tender cum Auction.	Online	Estate Services	Bank Transfer	As per scale of rates approved by TAMP w.e.f 21.08.2016
11	Prevention of fire occurrence and control in the event of occurrence	04	Chief Fire Officer	cfo.copt@cochinport.gov.in	9447460131	Routine inspection and receipt of emergency call on VHF/Telephone- As per prevalent Scale of Rates(SOR)for the particular item.	NA	NA	Ancillary services	Bank Transfer	Please refer Scale of Rates in Homepage>>Business Tariff>Scale of rate w.e.f. 03.06.2016
12	Construction & maintenance of civil structure, roads, jetties, wharves etc.	04	Chief Engineer	ce@cochinport.gov.in	98470490212582400	Requisition/ information to be given to the office of the CE	Requisition		Engineering services	Nil	Nil

13	New water supply connection in area serviced by the Port	02	Supdt Engineer (CM)	sathyan@cochinport.gov.in	9526062766/2582403	Requisition to be given to the office of the AE(WS&S)/SE(CM); Issue order by SE(CM) based on the estimate; Payment and supply of items by the applicant.	Request letter		Utilities	Bank Transfer	Amount as fixed after site inspection
14	Power Supply -New LT service Connection	03	Supt. Engineer (Ele)	ajithkumar@cochinport.gov.in	9446448101	As per the Supply code revised from time to time	Application Form with all relevant details.	Offline	Utilities	Bank Transfer along with Service charge	Rs.50.0
15	Power Supply -New HT Service Connection	03	Supt. Engineer (Ele)	cme@cochinport.gov.in	04842582300	Getting approval of the energisation of HT installation from the Chief Electrical Inspectorate, Chennai.	Application Form with all relevant details	Offline	Utilities	Bank Transfer along with Service charge	Rs.1000.0
16	Electrical Power supply complaints	04	Dy.Chief Mechl. Engineer (Ele)	cme@cochinport.gov.in	04842582300	Intimating the complaint at the Control Room 24 X7	N/A	NA	Utilities	Nil	Nil
17	Vendor Registration (Stores Division)	04	Sr.Dy. Materials Manager	sdmm@cochinport.gov.in	2667180/2582467	1) Submission of Vendor Registration Form duly filled with all the required details. 2) Copy of Cancelled Cheque	Vendor Registration Form available in Port's website/with Dy.Materials Manager.	Online	Ancillary services	Nil	NIL
18	Payments to suppliers/contractors	04	Sr.Accounts Officer Sr. Dy. CAO	sreedevi@cochinport.gov.in Value less than 5 lakhs Rajashree.k@cochinport.gov.in Value above 5 lakhs	2582641/2582601	Running/final bills of contractors/suppliers Payment through Bank Transfer/Cheque	Submission of documents through E-port system, Measurement book and Bills in Original	Online/Offline	Financial services	Nil	Nil
19	Emergency medical aid available to non port employees/public also	06	Duty Medical Officer	cmo@cochinport.gov.in	2666403	Immediate attention for emergency patients (24 X 7) First Aid immediately -Rates as prescribed by the Board for non Port patients.	OP Ticket	Offline	Medical services	Cash Payment/POS	150/- for consultation

CITIZEN'S/ CLIENT'S CHARTER OF COCHIN PORT TRUST

Service Standards

Sl. No	Services/Transaction	Weight %	Success Indicators	Service Standard	Unit	weight	Data Source
1	Allotment of berths to vessels	08	Time taken from the receipt of request in Berthing meeting and allotment	1.5	Hrs.	8.00	As per records
2	Pilotage	08	Average time taken by ship from pilot boarding till berthing	2	Hrs.	8.00	As per records
3	Cargo handling operations at wharves.	10	Average ship berth day output	15000	MT	10.00	As per records
4	Allotment of storage area inside the wharf on temporary basis	06	Time taken from the receipt of request till allotment	04	Hrs.	6.00	As per records
5	Availability of cargo handling equipments (Fork Lift Truck & Heavy Duty Reach Stacker)	06	Average time taken from the time of receipt of confirmed booking at EW/ICE subject to availability of the equipment.	30	Min.	6.00	As per records
6	Mobile Harbour Crane of 40T capacity with hook and grab for cargo handling	05	Average time taken from the time of receipt of request of requirement subject to availability of equipment till equipment is made available.	24	Hrs.	5.00	As per records
7	Allotment of Gangs for cargo operations	04	Allotment of gang from the time of starting of shift.	20	Min	4.00	As per records
8	Supply of fresh water to ships at NTB & STB and water barge at NTB	02	Average time taken from requisition received and commencement of pumping.	60	Min.	2.00	As per records
9	Hiring of Port's Dredger, and buoy tender	03	Average time taken from the requisition till deployment of dredger.	24	Hrs.	3.00	As per records
10	Lease/ license and renewal of existing lease/Sub-lease	10	Average time taken for issuing allotment order after obtaining approval from the Competent Authority.	10	Days	10.00	As per records
11	Prevention of fire occurrence and control in the event of occurrence	04	Average time taken from requisition of call to turn out.	60	Sec	4.00	As per records
12	Construction & maintenance of civil structure, roads, jetties, wharves etc.	04	For projects-average time taken between requisitions received in complete shape and commencement of the work.	180	Days	4.00	As per records

13	New water supply connection	02	Average time taken from the date of receipt of application with all required documents and after compliance of the observations , if any	7	Days	2.00	As per records
14	Power Supply -New LT service Connection	03	Average time taken from the date of receipt of application complete in all respects, receipt of security deposit, connection charges etc. as per supply code where no extension of distribution main is required	10	Days	3.00	As per records
15	Power Supply -New HT Service Connection	03	Average time taken from the date of receipt of application complete in all respects and remittance of all payments as per demand note.	4	Months	3.00	As per records
16	Electrical Power supply complaints	04	Average time taken for attending normal complaint.	60	Min.	4.00	As per records
17	Vendor Registration (a) Stores Division	04	Average time taken from the date of receipt of request till registration.	30	Days	4.00	As per records
18	Payment to suppliers/contractors	04	Time taken for running accounts bills from the date of receipt of proper documents till effecting payments.	3	Days	4.00	As per records
19	Issue of Toll Passes(Monthly/Quarterly/ Half yearly/Yearly)	02	Average time taken from the receipt of chalan till issue of passes.	02	Days	2.00	As per records
20	Emergency Medical Treatment	06	Average time taken for attending a patient in emergency services.	Immediate	Time	6.00	As per records

Grievance Redress Mechanism

Sl. No.	Name of the Public Grievance Officer	Helpline Number	Email	Mobile Number
1	Smt.C.Premakumari,Secretary	0484-2666412	secretary@cochinport.gov.in	9847049028

List of Stakeholders/Clients

1	Steamer Agents Association	7	CFS Operators
2	Cochin Customs Brokers’ Association	8	PPP Operators
3	Lessees	9	Contractors and suppliers
4	Employees/ workers	10	Central Govt. Offices/PSUs
5	Chambers of Commerce	11	State Government Offices/PSUs
6	Stevedores		

Responsibility Centers and Subordinate Organizations

Sl. No.	Responsibility Centres and Subordinate Organizations Description	Landline Number	Email	Mobile Number	Address
1.	Secretary	2582100	secretary@cochinport.gov.in	9847049028	Gen.Admn.Dept
2.	Traffic Manager	2666418	tm@cochinport.gov.in	9188050700	Traffic Department
3.	Chief Mechanical Engineer	2582300	cme@cochinport.gov.in	9444610664	Mechanical Engineering Department
4.	Chief Engineer	2582400	ce@cochinport.gov.in	9847049021	Civil Engineering Department
5.	Dy.Conservator	2582500	dc@cochinport.gov.in	9847049056	Marine Department
6.	FA& CAO	2582600	fa@cochinport.gov.in	9437208749	Finance Department
7.	Chief Medical Officer	2582700	cmo@cochinport.gov.in	9847049026	Medical Department

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	ऑनलाइन / ऑफलाइन	शुल्क		
									श्रृंणी	पद्धति	रकम
1	जहाजों के लिये बर्थ का आवंटन	08	वरिष्ठ सहायक यातायात प्रबंधक (ई एण्ड ओ)	manjunathajs@cochinport.gov.in	9243300948 /2582230	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	ऑनलाइन	कार्गो सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>संशोधित दर मानक को संदर्भ में लें।
2	नौभार प्रभारी/फीस/अमाउंट	08	हार्बर मास्टर	hm@cochinport.gov.in	9847049023 2582501	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	ऑनलाइन	जहाज सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
3	वार्फों में माल हस्तन कार्य	10	उप यातायात प्रबंधक	anilkumar@cochinport.gov.in	9526062744 / 2582205	जहाजों केन/तट आधारित केन का उपयोग कर उतराई/लदाई के लिये कोचिन पोर्ट के कार्गो हस्तन मजदूरों के उपयोग के लिये आयातक/निर्यातक द्वारा नियुक्त किये गये लाइसेंसप्राप्त जहाजकुलियों।- 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	ऑनलाइन	जहाज सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>संशोधित दर मानक को संदर्भ में लें।
4	अस्थायी तौर पर वार्फ के अंदर भण्डारण क्षेत्रों का आवंटन	06	वरिष्ठ सहायक यातायात प्रबंधक (ई एण्ड ओ)	manjunathajs@cochinport.gov.in	9243300948 /2582230	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	ऑनलाइन	जहाज सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>संशोधित दर मानक को संदर्भ में लें।
5	माल हस्तन उपकरणों की उपलब्धता (फर्क लिफ्ट ट्रक, लघु भार मोबाईल केन एवं भारी भार रिच स्टेकर)	06	कार्यपालक अभियंता (एम)	crasokaKumar@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	ऑफलाइन	जहाज सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>संशोधित दर मानक को संदर्भ में लें।
6	कार्गो हस्तन के लिये हुक और ग्रेब के साथ 40टी क्षमता सम्पन्न मोबाईल हार्बर केन	05	अधीक्षण अभियंता (विद्युत)	ajithkumar@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	ऑफलाइन	जहाज सेवाएँ	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 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)	manjunathajs@cochinport.gov.in	9243300948/2582230	लाईसेंसधारी जहाजीकूली 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।	जहाजीकूलियों से अनुरोध पत्र	ऑफलाइन	कार्गो सेवाएँ	लागू नहीं	शून्य
8	एनटीबी एवं एसटीबी में जहाजों के लिए स्वच्छ जल की आपूर्ति	02	सहायक अभियंता (ओटीबी)	dm@cochinport.gov.in	2582520 9645670110	विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित मानक (एसओआर) के अनुसार सहायक कार्यपालक अभियंता (ओटीबी) कार्यालय में मांग पत्र दिया जाना है-	अनुरोध पत्र	ऑफलाइन	अनुषंगी सेवाएं	बैंक अंतरण	कृपया 29.11.2019 से लागू हमारे मुख्य पृष्ठ>>व्यापार दरसूची>>दर मानक को संदर्भ में लें।
9	(ए) पोर्ट ड्रेजर का इस्तेमाल (बी) बाँय टेंडर	03	एमईएस	mes@cochinport.gov.in	9447290256 2666018	उपकरणों की उपलब्धता के अनुसार एमईएस कार्यालय में दी गई माँग पर कार्रवाई की जाएगी।- विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	प्रपत्र में अनुरोध पत्र	ऑफलाइन	अनुषंगी सेवाएं	बैंक अंतरण	(ए) संशोधित 1,10,000/-रुपये प्रति घण्टा +सेवाशुल्क (बी) 01.05.2021 से प्रभावी दर मानक के अनुसार
10	पट्टा/अनुज्ञापत्र और मौजूदा पट्टा /उप-पट्टे का नवीकरण	10	वरिष्ठ सहा. संपदा प्रबंधक	bhagavathsing@cochinport.gov.in	9526031144	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।	निवेदा सह नीलामी में भागीदारी	ऑनलाइन	संपदा सेवाएं	बैंक अंतरण	21.08.2016 से प्रभावी टाप्प द्वारा अनुमोदित दर मानक के अनुसार
11	आगजनी घटना की रोकथाम और ऐसी घटना की स्थिति में नियंत्रण	04	मुख्य अग्निशमन अधिकारी	cfo.copt@cochinport.gov.in	9447460131	नियमित निरीक्षण और वीएचएफ/टेलीफोन पर आपातकालीन कॉल की प्राप्ति- विशेष मद के लिए दरों की प्रचलित स्केल (एसओआर) के अनुसार।	लागू नहीं	NA	अनुषंगी 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	अधीक्षण अभियंता (सीएम-1)	sathyan@cochinport.gov.in	9526062766/2582403	अधीक्षण 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 मदों की आपूर्ति	अनुरोध पत्र		उपयोगिताएँ	बैंक अंतरण	क्षेत्र निरीक्षण के उपरांत यथा निर्धारित रकम
14	विद्युत आपूर्ति -नयी एलटी सेवा संयोजन	03	अधीक्षण अभियंता (विद्युत)	ajithkumar@cochinport.gov.in	9446448101	समय-समय पर संशोधित आपूर्ति कोड के अनुसार	सभी प्रासंगिक विवरणों के साथ आवेदन पत्र	ऑफलाइन	उपयोगिताएँ	सेवा प्रभार के साथ बैंक अंतरण	रु.50.0
15	विद्युत आपूर्ति -नयी एचटी सेवा संयोजन	03	अधीक्षण अभियंता (विद्युत)	cme@cochinport.gov.in	0484 2582300	मुख्य विद्युत निरीक्षणालय, चेन्नई से एचटी स्थापना की उपयोगिता के लिये अनुमोदन की प्राप्ति	सभी प्रासंगिक विवरणों के साथ आवेदन पत्र	ऑफलाइन	उपयोगिताएँ	सेवा प्रभार के साथ बैंक अंतरण	रु.1000.0

16	बिजली शक्ति आपूर्ति की शिकायतें	04	उप मुख्य यांत्रिक अभियंता (विद्युत)	cme@cochinport.gov.in	0484 2582300	कंट्रोल रूम में शिकायत की सूचना 24 X7	लागू नहीं	NA	उपयोगिताएँ	शून्य	शून्य
17	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 चैक की प्रति	पोर्ट की वेबसाइट/उप सामग्री प्रबंधक के साथ उपलब्ध विक्रेता पंजीकरण फार्म	ऑनलाइन	अनुषंगी सेवाएं	शून्य	शून्य
18	आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों को भुगतान	04	वरिष्ठ लेखा अधिकारी वरिष्ठ उप मुख्य लेखा अधिकारी	sreedevi@cochinport.gov. in 5 लाख से कम मूल्य Rajashree.k@cochinport.go v.in 5 लाख से अधिक मूल्य	2582641/ 2582601	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	ऑनलाइन / ऑफलाइन	वित्तीय सेवाएँ	शून्य	शून्य
19	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	ऑफलाइन	चिकित्सा सेवाएँ	नकद भुगतान/ पीओएस	150/- प्रति परामर्श

कोचिन पोर्ट ट्रस्ट का नागरिक/ग्राहक चार्टर							
सेवा मानक							
क्र. सं.	सेवाएँ/लेन देन	गुरुत्व %	सफलता सूचकों	सेवा मानक	इकाई	गुरुत्व	डेटा स्रोत
1	जहाज़ों 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 जहाज़ द्वारा लिये गये औसत समय	2	घण्टे	8.00	अभिलेख के अनुसार
3	वार्फ़ में कार्गो हस्तन संचालन	10	औसत जहाज बर्थ दिन उत्पादन	15000	एमटी	10.00	अभिलेख के अनुसार
4	अस्थाई आधार पर वार्फ़ 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 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।	30	मिनट	6.00	अभिलेख के अनुसार
6	कार्गो हस्तन के लिये हुक और ग्रेव 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 जहाज़ों 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 एवं बॉय टेंडर	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।	10	दिन	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	60	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	14	दिन	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	विक्रेता पंजीकरण (क) भण्डार प्रभाग	04	पंजीकरण तक अनुरोध प्राप्ति की तिथि से लिये गये औसत समय	30	दिन	4.00	अभिलेख के अनुसार
18	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	दिन	4.00	अभिलेख के अनुसार
19	टोल पास जारी (मासिक/तिमाही/छमाही/वार्षिक)	02	चालान प्राप्ति से पास जारी होने तक लिये गये औसत समय	02	दिन	2.00	अभिलेख के अनुसार
20	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 सी.प्रेमकुमारी, सचिव	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	लीजधारी	9	ठेकेदारों और आपूर्तिकर्ताओं
4	कर्मचारियों/मज़दूरों	10	केन्द्र सरकार के कार्यालयों/सार्वजनिक उपक्रमों
5	चेम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स	11	राज्य सरकार के कार्यालयों/सार्वजनिक उपक्रमों
6	जहाज़ीकुलियों		

उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठनों

क्र.सं.	उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठनों का विवरण	दूरभाष संख्या	ईमेल	मोबाईल नं.	पता
1.	सचिव	2582100	secretary@cochinport.gov.in	9847049028	सामान्य प्रशासन विभाग
2.	यातायात प्रबंधक	2666418	tm@cochinport.gov.in	9188050700	यातायात विभाग
3.	मुख्य यांत्रिक अभियंता	2582300	cme@cochinport.gov.in	9847049022	यांत्रिक अभियंत्रण विभाग
4.	मुख्य अभियंता	2582400	ce@cochinport.gov.in	9847049021	सिविल अभियंत्रण विभाग
5.	उप संरक्षक	2582500	dc@cochinport.gov.in	9847049056	समुद्री विभाग
6.	वित्तीय सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी	2582600	fa@cochinport.gov.in	9437208749	वित्त विभाग
7.	मुख्य चिकित्सा अधिकारी	2582700	cmo@cochinport.gov.in	9847049026	चिकित्सा विभाग