



# విశాఖపట్నం పోర్ట్ అధారిటీ (ఓడరేవులు, సిప్పింగ్ మరియు జలమార్గాల మంత్రిత్వ శాఖ)

పౌరుల / వినియోగదారుల చార్టర్

విశాఖపట్నం పోర్ట్ అధారిటీ, విశాఖపట్నం - 530035, ఫోన్: 0891-2876000,  
ఫ్యాక్స్: (91) + 0891-2565023 ఈ-మెయిల్: [info@vizagport.com](mailto:info@vizagport.com). [website.www.vizagport.com](http://website.www.vizagport.com)

## విజన్:

విశాఖపట్నం పోర్ట్ అధారిటీ ప్రపంచ స్థాయి సేవలు అందించడానికి ఈ ప్రాంతంలో స్కార్డ్ మరియు సుస్థిరమైన ఓడరేవు దిశగా నిరంతరం అభివృద్ధి చెందుతోంది, ప్రపంచ ప్రమాణాలతో దిగుమతిదారులకు మరియు ఎగుమతిదారులకు సేవలు అందించగలుగుతుంది.

## కార్యాచరణ:

ఆర్థిక మరియు సామాజిక విలువలను నిర్వహించడం ద్వారా ఈ ప్రాంతంలోని దిగుమతిదారులు మరియు ఎగుమతిదారుల లాజిస్టిక్స్ అవసరాలను తీర్చడంలో ప్రధాన భాగస్వామిగా ఉండటం జరుగుతుంది.

## సేవా ప్రమాణాలు:

విభాగం	సర్వీస్ నెం.	సేవ యొక్క వివరణ	ప్రమాణాలు	సేవా గ్రహీతల నుండి సూచనాత్మక అంచనాలు
1	1.1	పైలటేజీ సేవలు		
		లోపలి నౌకాశ్రయంలో నౌకను బెర్లింగ్ చేయుట	లోపలి నౌకాశ్రయంలో 12 మీటర్ల లోతు మరియు ఒక గంట 30 నిమిషాలు లోపు బెర్లింగ్ చేయుటకు పైలటేజీ బోర్డింగ్ అందించిన ఛానల్ క్లియరెన్స్ ఉంటుంది.	
		OSTT వద్ద నౌకను వుంచుట	LPG & ఆఫ్ షోర్ ట్యాంకర్ టెర్మినల్ (OSTT) వద్ద నౌకను 1 గంట 30 నిమిషాల లోపు బెర్లింగ్ చేయుటకు బోర్డింగ్ ఛానల్ క్లియరెన్స్ ఉంటుంది.	బెర్లింగ్ ప్రోగ్రాం ప్రకారం పైలటేజీ సేవలు అందించబడతాయి
		OSTT కాకుండా ఔటర్ హార్బర్లో నౌకను వుంచుట	LPG & ఆఫ్ షోర్ ట్యాంకర్ టెర్మినల్ (OSTT) కాకుండా ఔటర్ హార్బర్ లో 1 గంట లోపు నౌకను ఉంచుటకు పైలట్ బోర్డింగ్ ఛానల్ క్లియరెన్స్ ఉంటుంది.	
		SPM వద్ద నౌకను వుంచుట	SPM వద్ద నౌకను 2 గంటల లోపు ఉంచుటకు పైలట్ బోర్డింగ్ ఛానల్ క్లియరెన్స్ ఉంటుంది.	

1.2	ఓడరేవు ప్రాంతంలోని ఓడలకు మంచినీటి సరఫరా కోసం లైసెన్స్/అనుమతి జారీ చేయుట	3 పని దినాలు.	కావలసిన పత్రాలు అనగా i) అభ్యర్థన లేఖ ii) కస్టమ్స్ మరియు GVMC నుండి NOC iii) పోలీసు నుండి పూర్వ ధృవీకరణ పత్రం iv) ట్యాంకర్ లారీలను నడపడానికి చెల్లుబాటు అయ్యే అనుమతి/ పత్రాలు సంబంధిత అధికారికి సమర్పించాల్సిన అవసరం ఉంది.
1.3	ఓడలోని చెత్తను సేకరించేందుకు లైసెన్స్/అనుమతి జారీ చేయుట	3 పని దినాలు.	కావలసిన పత్రాలు అనగా i) అభ్యర్థన లేఖ ii) చెత్త సేకరణ కోసం అభ్యర్థన iii) కస్టమ్స్ మరియు GVMC నుండి NOC iv) పోలీసు నుండి పూర్వ ధృవీకరణ పత్రాన్ని సంబంధిత అధికారికి సమర్పించాలి.
1.4	ఓడ యొక్క స్లాప్ రిసెప్షన్ కోసం లైసెన్స్/అనుమతి జారీ చేయుట	30 పని దినాలు	కావలసిన పత్రాలు అనగా i) APPCB జారీ చేసిన చెల్లుబాటు అయ్యే లైసెన్స్ ii) చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్-కమ్-పాస్ బుక్ iii) విశాఖపట్నం, తూర్పులో ఉన్న APPCB అధీకృత రీసైక్లర్ల నుండి అభ్యర్థన లేఖ. గోదావరి, విజయనగరం, శ్రీకాకుళం జిల్లాల్లో మాత్రమే.
1.5	ప్రమాదకర కార్గో అనుమతి	2 పని దినాలు	అనుమతి అభ్యర్థనను సంబంధిత అధికారికి సమర్పించడం అవసరం.
1.6	తిరం / బోర్డులో కఠినమైన పనులకు	2 పని దినాలు.	అనుమతి అభ్యర్థనను సంబంధిత అధికారికి సమర్పించడం అవసరం.

2	2.1	బెర్త్ కేటాయింపు	నౌకకు బెర్త్ కోసం టర్న్ సమయం నుండి 30 గంటలు.	అభ్యర్థన మెమో దరఖాస్తు చేసినట్లయితే అన్ని పత్రాలు చెక్ / సమాచారం / నిబంధనల ద్వారా అన్ని పత్రాల సమర్పణ లేదా అర్హత ఉన్న లేఖ / చెల్లింపులు ఉంటే BRS అన్ని నౌకలకు సంబంధించిన మరియు సరకు సంబంధిత చార్జీల చెల్లింపు, ఏది ఏమైనప్పటికీ అన్నిటికంటే ఎక్కువగా POS అప్లికేషన్ ద్వారా ఎలాంటి చేతి కాపీని సమర్పించకుండానే
	2.2	ELL క్రేన్స్ కేటాయింపు	లభ్యతకు లోబడి అభ్యర్థన సమయం నుండి 2 గంటలు.	అనుబంధం-1 మరియు II లో 'POS' ద్వారా ఆన్లైన్లో అభ్యర్థన చేయడం అవసరం. 'POS' ద్వారానే కేటాయింపు మరియు రద్దు, ఇన్వాయిస్ ఖరారు జరుగుతాయి.
	2.3	కార్మికుల కేటాయింపు	అభ్యర్థన సమయం నుండి 2 గంటలు లోపు మరియు సంబంధిత చెల్లింపులను ముందుగానే పూర్తి చేయడం.	స్టీవెజోర్ మరియు ముతా అభ్యర్థన. నౌక/నాన్-వెస్సెల్ అభ్యర్థన 'POS' ద్వారా ఆన్లైన్లో పెట్టుకోవాలి మరియు 'SAP' ద్వారా కేటాయింపు మరియు ఇన్వాయిస్ల ఖరారు జరుగును.
	2.4	తాజా/పునరుద్ధరణ స్ట్రీవ్ డోరింగ్ లైసెన్స్ జారీ గురించి	డాక్ సేఫ్టీ నిర్ధారణకు 2 వారాల సమయం వర్తిస్తుంది	లైసెన్స్ దరఖాస్తులను VPA వెబ్సైట్ నుండి డౌన్లోడ్ చేసుకోవచ్చు  లైసెన్స్ అవసరం పొందడానికి అభ్యర్థన లేఖ. చెక్ లిస్ట్/సిఫార్సు లేఖ/గేర్ హ్యాండ్లింగ్ రుజువు/ రూ.5 లక్షల సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ నింపండి. డాక్ భద్రతా పనితీరు నిర్ధారణ లేఖ

		షిప్ చాండెలింగ్ లైసెన్స్ తాజా/పునరుద్ధరణ జారీ చేయుట కోసం		షిప్ చాండెలింగ్ లైసెన్స్ రుసుము రూ.50,000/- మరియు సేవా పన్ను మరియు స్టీవడోరింగ్ లైసెన్స్ జారీ చేయడానికి EMDకి రూ.5,000/- కట్టవలెను.
	2.5	స్టాకింగ్ ప్రాంతం/ట్రాన్సిట్ షెడ్ కేటాయింపు కోసం	లభ్యతకు లోబడి అభ్యర్థన సమయం నుండి 08 గంటలు	ఏజెంట్ అభ్యర్థన లేఖ. వారి 'POA'లో తగినంత నిధులు ఉండాలి. మొత్తం ప్రక్రియను ఇప్పుడు <a href="http://112.133.198.146:888/forms/formsservelet?config=PPOS_DB">http://112.133.198.146:888/forms/formsservelet?config=PPOS_DB</a> మ్యాప్లో 'POS'లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు.
	2.6	వాహనాలు/వ్యక్తులు/కార్గో క్యారియర్లకు గేట్ పాస్ జారీ చేయుట కోసం	అభ్యర్థన సమయం నుండి 2 పని దినాలు	ఏజెంట్ అభ్యర్థన లేఖ మరియు పోలీస్ స్టేషన్ నుండి NOC. ఫోటోస్టాట్ కాపీలు
	2.7	రైల్వే ఇండెంట్లు పొందుట	తక్షణమే	రైలు వినియోగదారు నమోదు చేసుకున్న తర్వాత ఆన్లైన్ రిమ్స్ (రైల్వే ఇండెంట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్) పోర్టల్లో ఇండెంట్ వివరాలను నమోదు చేయాలి FOISలో ఇ-డిమాండ్ చేయవలెను.
3	3.1	షిప్పింగ్ బిల్లుల పరిశీలించుట	3 పని దినాలు.	తాత్కాలిక బిల్లులు, రిజిస్ట్రీ సర్టిఫికేట్, కోస్ట్ శ్రేడ్ సర్టిఫికేట్, ఇంటర్నేషనల్ టన్నేజీ సర్టిఫికేట్, ఫారమ్-II బ్యాలన్స్ సర్టిఫికేట్, DC మెమోలు, ప్రాధాన్యతా బెర్రింగ్ మెమోలు, చమురు రవాణా కోసం వార్పేజ్ మెమోలు, నౌక మార్పిడి సర్టిఫికేట్ కావలెను.

3.2	పిప్పింగ్ బిల్లులు తాత్కాలిక పరిశీలన	1 పని దినం	ట్రాఫిక్ నుండి ఫార్వార్డ్ చేసిన తర్వాత ప్రాసెసింగ్ ఆన్లైన్లో జరుగుతుంది
3.3	దిగుమతి/ఎగుమతి బిల్లుల పరిశీలన	3 పని దినాలు.	ఉమ్మడి డ్రాఫ్ట్ సర్వే రిపోర్ట్/ఉల్లగే రిపోర్ట్ (లిక్విడ్ కార్గోస్)
3.4	తాత్కాలిక దిగుమతి/ఎగుమతి బిల్లుల పరిశీలన	1 పని దినం	ట్రాఫిక్ నుండి ఫార్వార్డ్ చేసిన తర్వాత ప్రాసెసింగ్ ఆన్లైన్లో జరుగుతుంది
3.5	ఫిషింగ్ ట్రాలర్ బిల్లుల పరిశీలన	3 పని దినాలు.	నికర రిజిస్టర్డ్ టన్నేజ్ సర్టిఫికేట్ (NRT)
3.6	ఫిషింగ్ హార్బర్ నీరు/ డ్రై డాక్ బిల్లులు	3 పని దినాలు.	నికర రిజిస్టర్డ్ టన్నేజ్ సర్టిఫికేట్ (NRT) మరియు కోస్టల్ ట్రేడ్ సర్టిఫికేట్
3.7	రైల్వే డెమరేజ్ బిల్లులను తనిఖీ చేయుట	2 పని దినాలు.	ట్రాఫిక్ యొక్క రోజువారీ కార్యకలాపాల ప్రకటన

3.8	సైడింగ్ మరియు ఓపెన్ టెర్మినల్ ఛార్జ్ బిల్లులు	2 పని దినాలు.	ట్రాఫిక్ యొక్క రోజువారీ కార్యకలాపాల ప్రకటన
3.9	సిబ్బంది బిల్లుల వసూలు	2 పని దినాలు.	ట్రాఫిక్ ద్వారా సంపాదించిన ఉద్యోగుల వివరాలు మరియు ఇతర అలవెన్సులను చెల్లిస్తారు
3.10	స్టోర్స్ పరిశీలన /పనులు మరియు ప్రణాళిక పనుల అంచనాలు	3 పని దినాలు.	S.R. రేట్లు మరియు రిపోర్ట్ పేజీ లేని యెడల రేట్ల విశ్లేషణ కొరకు కొటేషన్లు, రేటు విశ్లేషణ, పని ఆర్డర్ కాపీలు, బడ్జెట్ ప్రొఫార్మా చూడబడును
3.11	స్టోర్స్ పరిశీలన /పనులు మరియు ప్రణాళిక పనుల అంచనాలు	3 పని దినాలు.	రిఫరెన్స్ లెటర్స్ మరియు పూర్తి సబ్జెక్ట్ ఫైల్ మెటీరియల్ యాజమాన్య స్వభావం, అంచనా, నివేదిక పేజీ, హిస్టరీ షీట్ ఉంటే కనీసం 3 బడ్జెట్ కొటేషన్లు/ఒకే కొటేషన్
3.12	స్టోర్స్ పరిశీలన /పనులు మరియు ప్రణాళిక పనులు తెండర్లు	3 పని దినాలు.	ఎస్టిమేట్ మంజూరు కాపీ, బడ్జెట్ కొటేషన్లు, తెండర్ కమిటీ ఆమోదించిన మినిట్స్ మరియు ప్రొసీడింగ్స్. ప్రతిపాదన మంజూరు, ఆమోదించబడిన మినిట్స్ మరియు తెండర్ కమిటీ ప్రొసీడింగ్స్
3.13	సంస్థలు/కాంట్రాక్టర్ బిల్లులను పాస్ చేయడం	3 పని దినాలు.	వర్క్ ఆర్డర్ మరియు అగ్రిమెంట్తో పాటు రికవరీ షేట్ మెంట్లు, సంబంధిత BGలు మరియు M పుస్తకాలు మొదలైనవి. కొనుగోలు ఆర్డర్, DRR సంస్థల ఇన్ వాయిస్ పాస్ ఆర్డర్ తో MM డివిజన్ నగదు రసీదు (RE క్యాష్) చెల్లింపు కోసం SD/BG 10% SD వైపు.

	3.14	ఇతర బిల్లులను ఆమోదించుట	3 పని దినాలు.	సేవా పన్ను రీయింబర్స్మెంట్ కోసం పార్టీ యొక్క ఇన్వాయిస్ చలాన్ కాపీ, మంజూరు ఆర్డర్ మొదలైనవి మరియు మంజూరు ఆర్డర్ సంస్థల ఇన్వాయిస్.
	3.15	డ్రాఫ్ట్ కొనుగోలు ఆర్డర్ల పరిశీలన	3 పని దినాలు.	SRR/NS ఇండెంట్,
	3.16	PF అడ్వాన్స్ ప్రాసెసింగ్ / చివరి ఉపసంహరణ చెల్లింపు ఆర్డర్	3 పని దినాలు.	సక్రమంగా పూరించిన PF దరఖాస్తును సంబంధిత డిపార్ట్మెంట్ ద్వారా సెక్షన్కి పంపవలెను. డిపార్ట్మెంట్ ద్వారా ఆన్లైన్ ప్రాసెసింగ్ చేయబడును .
	3.17	ముందస్తు ఉపసంహరణకు ప్రాసెసింగ్/మార్పిడి	7 పని దినాలు.	
4	4.1	ఇన్నర్ హార్బర్ లో డ్రై డాక్ వాడకం	అన్ని నిబంధనలు పాటించిన తర్వాత సీనియారిటీ ప్రకారం మొదట వచ్చిన వారికి మొదటిగా సేవ. పోర్టు యొక్క క్రాఫ్టులకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడును	1. రూ.4 లక్షల చెల్లింపు 2. ట్రాఫిక్ మేనేజర్/VPA నుండి నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ 3. డాకింగ్ ప్లాన్ మరియు 4. ఓడ రిజిస్ట్రేషన్ కాపీ
	4.2	ఫిషింగ్ హార్బర్లోని డ్రై డాక్ను ఉపయోగించుట కొరకు	అన్ని నిబంధనలు పాటించిన తర్వాత సీనియారిటీ ప్రకారం మొదట వచ్చిన వారికి మొదటిగా సేవ.	1. రూ.10,000 లేదా రూ.50,000 చెల్లింపు (ఫిషింగ్ ట్రాలర్) 2. ట్రాఫిక్ మేనేజర్/VPT నుండి అభ్యంతరం లేని సర్టిఫికేట్ 3. డాకింగ్ ప్లాన్ మరియు 4. ఓడ రిజిస్ట్రేషన్ కాపీ



5.	5.1	లీజుపై భూమి కేటాయింపు	PSUలు మరియు కేంద్ర ప్రభుత్వ ఏజెన్సీలకు- 02 నెలలు మరియు ఇతర ఏజెన్సీల కోసం 3-4 నెలలు	షిప్పింగ్ మంత్రిత్వ శాఖ జారీ చేసిన భూ విధాన మార్గదర్శకాల ప్రకారం dt.17.07.2015 లేఖ ద్వారా భూమిని టెండర్-కమ్-వేలం పద్ధతి ద్వారా లీజుకు తీసుకోవాలి రిజర్వ్ ధరపై పోటీ బిడ్డింగ్ ప్రక్రియ ద్వారా, ఇది TAMP ద్వారా తెలియజేయబడిన నవీకరించబడిన SOR అవుతుంది. దీని ప్రకారం, ఆసక్తి గల సంస్థలు తమ ఖాళీ స్థలాలను కేటాయించమని VPAని అభ్యర్థించినప్పుడు VPA లీజుకు VPA భూముల కేటాయింపు కోసం టెండర్లను CPP పోర్టల్ (etender.gov.in)లో నిర్వహిస్తోంది.
	5.2	నీటి కనెక్షన్/సరఫరా	15 రోజులు	1.కచ్చితమైన అవసరాలతో నీటి కనెక్షన్ కోసం అభ్యర్థన 2.కనెక్షన్ కోసం రుసుము చెల్లింపు రుజువు
	5.3	పనుల ఒప్పందం కోసం కాంట్రాక్టర్ల నమోదు	2-3 నెలలు	1. దరఖాస్తును పొందేందుకు అభ్యర్థన లేఖ 2. దరఖాస్తులో జాబితా చేయబడిన పత్రాలతో పాటుగా పూరించిన దరఖాస్తును సమర్పించడం
	5.4	టెండర్లు/కొటేషన్ల ప్రక్రియను ఆహ్వానించడం మరియు ఖరారు చేయడం	3-4 నెలలు	ఆహ్వానం మేరకు పూర్తి ఆఫర్లను సింగిల్ కవర్ లేదా రెండు కవర్ సిస్టమ్లో సమర్పించడం

	5.5	కాంట్రాక్టర్లకు బిల్లు చెల్లింపు	15 రోజులు	'M' పుస్తకంలో సక్రమంగా సంతకం చేస్తూ సంబంధిత ఫార్మాట్లో బిల్లును సమర్పించడం
6	6.1	శ్రీ సీతారామ కల్యాణ మండపం కేటాయింపు	3 పని దినాలలో కేటాయింపు.	సూచించిన ప్రొఫార్మాలో దరఖాస్తు. VPT ఉద్యోగుల విషయంలో సంబంధిత శాఖ ద్వారా దరఖాస్తు పంపవలెను. డిపాజిట్ మొత్తం చెల్లింపు రుజువు సమర్పించాలి.

### వాటాదారులు/క్లయింట్లు:

- పౌరుల చార్జర్/క్లయింట్ చార్జర్ యొక్క నిబంధనలకు సంబంధించిన వాటాదారులు/క్లయింట్ల జాబితా క్రింది విధంగా ఉంది:
- విశాఖపట్నం స్టేవ్డోర్స్ అసోసియేషన్
- విశాఖపట్నం స్టేమ్ పిప్ ఏజెంట్స్ అసోసియేషన్
- విశాఖపట్నం కస్టమ్ హౌస్ ఏజెంట్ల సంఘం
- నమోదిత కాంట్రాక్టర్లు/మెటీరియల్ సరఫరాదారులు ఉద్యోగులు విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ

## అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మరియు బాధ్యత కేంద్రం

పొరుడు/క్లయింట్ ఏదైనా సేవా ప్రమాణాలను పాటించడంలో వైఫల్యానికి వ్యతిరేకంగా ఏదైనా బాధ్యత గల కేంద్రం సంబంధిత పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ అధికారికి వ్యక్తిగతంగా/ఫోన్ ద్వారా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా పోస్ట్/ఫ్యాక్స్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ ద్వారా ఈ దిగువ తెలిపిన వెబ్ లింక్ నందు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

[vizagport.com/citizenscorner/citizenscharter.aspx](http://vizagport.com/citizenscorner/citizenscharter.aspx).

పరిహారం కోసం సంబంధిత సమయపాలనతో ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు రోజువారీగా తెలియజేయబడుతుంది.

విభాగం	పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ ఆఫీసర్/బాధ్యతా కేంద్రం పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు	ఫిర్యాదు చేయడానికి హెల్ప్ లైన్ నంబర్	ఇ-మెయిల్
1	కెఫ్ఛెన్ టి.శ్రీనివాస్ డిప్యూటీ కన్ట్రోలర్ మెరైన్ డిపార్ట్మెంట్ విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ విశాఖపట్నం-530035	0891-2565042 - 2875500  మొబైల్ 9825232982	dc.vpt@gov.in

2.	<p>శ్రీ. జి. రామశేఖర్ యాజి  ట్రాఫిక్ మేనేజర్ i/c  1వ అంతస్తు, అంబేద్కర్ భవన్  ట్రాఫిక్ డిపార్ట్మెంట్  విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ  పోర్ట్ ఏరియా, విశాఖపట్నం-530035</p>	<p>0891-2566556  -2873703    మొబైల్ 9848019325</p>	<p><a href="mailto:tm.grsy.vpt@gov.in">tm.grsy.vpt@gov.in</a></p>
3.	<p>శ్రీ డి. రమణ మూర్తి  ఎఫ్.ఎ &amp; సి.ఎ.ఓ  అకౌంట్స్ డిపార్ట్మెంట్, 2వ అంతస్తు,  పరిపాలన కార్యాలయ భవనము  విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ  పోర్ట్ ఏరియా విశాఖపట్నం-530035</p>	<p>0891-2564588  -2873500    మొబైల్ 9948883279</p>	<p><a href="mailto:fa.vpt@gov.in">fa.vpt@gov.in</a></p>
4.	<p>శ్రీ ఆర్.ఎన్. హరి కృష్ణ  చీఫ్ మెకానికల్ ఇంజనీర్  మెకానికల్ అండ్ ఎలక్ట్రికల్ ఇంజనీరింగ్  డిపార్ట్మెంట్, 2వ అంతస్తు,  పరిపాలన కార్యాలయ భవనము  విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ  పోర్ట్ ఏరియా విశాఖపట్నం-530035</p>	<p>0891-2564787  -2873400    మొబైల్ 9948298303</p>	<p><a href="mailto:cme.rnh.vpt@gov.in">cme.rnh.vpt@gov.in</a></p>
5.	<p>శ్రీ ఎన్. శ్రీ రామ చంద్ర మూర్తి  చీఫ్ ఇంజనీర్  సివిల్ ఇంజనీరింగ్ డిపార్ట్మెంట్  3వ అంతస్తు,  పరిపాలన కార్యాలయ భవనము  విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ  పోర్ట్ ఏరియా విశాఖపట్నం-530035</p>	<p>0891-2565289  -2873300    మొబైల్ 9948298341</p>	<p><a href="mailto:ce.nsrn.vpt@gov.in">ce.nsrn.vpt@gov.in</a></p>
6.	<p>శ్రీ టి.వేణు గోపాల్  కార్యదర్శి &amp; ట్రాఫిక్ మేనేజర్ (Stat)  జనరల్ అడ్మినిస్ట్రేషన్ డిపార్ట్మెంట్  1వ అంతస్తు, పరిపాలన కార్యాలయ భవనము  విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ  పోర్ట్ ఏరియా విశాఖపట్నం-530035</p>	<p>0891-2508479  -2873800    మొబైల్ 9705182199</p>	<p><a href="mailto:gad.tvn.vpt@gov.in">gad.tvn.vpt@gov.in</a></p>

**ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కోరుకునే పౌరుడు/క్లయింట్ ఈ క్రింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటారని భావిస్తున్నారు:**

- ఫిర్యాదును సేవా కేంద్రానికి సంబంధించిన సంబంధిత పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ అధికారికి తెలియజేయాలి
- ప్రతి సేవా ప్రమాణాలకు విడిగా ఫిర్యాదు చేయాలి
- ఫిర్యాదు స్పష్టంగా మరియు సమగ్రంగా ఉండాలి మరియు ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలను కలిగి ఉండాలి
- ఫిర్యాదు క్రమ సంఖ్య, సేవ యొక్క వివరణ మరియు సేవా ప్రమాణాన్ని స్పష్టంగా సూచించాలి.

**CPGRAMS (సెంట్రల్ గ్రీవెన్స్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అండ్ మానిటరింగ్ సిస్టమ్)**

- సెంట్రల్ గ్రీవెన్స్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అండ్ మానిటరింగ్ సిస్టమ్ (CPGRAMS) అనేది డైరెక్టరేట్ ఆఫ్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ (DPG) సహకారంతో NIC చే అభివృద్ధి చేయబడిన NICNET ద్వారా ఆన్ లైన్ వెబ్-ఎనేబుల్ సిస్టమ్.
- CPGRAMS అనేది వెబ్ సాంకేతికతపై ఆధారపడిన ప్లాట్ ఫారమ్, ఇది ప్రాథమిక లక్ష్యంతో బాధిత పౌరులు ఎక్కడి నుండైనా మరియు ఎప్పుడైనా (24x7) మంత్రిత్వ శాఖలు/డిపార్ట్ మెంట్లు/సంస్థలకు ఫిర్యాదులను సమర్పించడం ద్వారా ఈ ఫిర్యాదులను సత్వర మరియు అనుకూలమైన పరిష్కారం కోసం పరిశీలించి చర్యలు తీసుకుంటారు.
- పౌరులు <https://pgportal.gov.in/>లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.

విభాగం	CPGRAMS కింద పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ ఆఫీసర్/బాధ్యతా కేంద్రం పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు	ఫిర్యాదు చేయడానికి హెల్ప్ లైన్ నంబర్	ఇ-మెయిల్
1	శ్రీ వి. అజయ్ తేజ, అసిస్టెంట్ సెక్రటరీ గ్రేడ్-1 జనరల్ అడ్మినిస్ట్రేషన్ డిపార్ట్ మెంట్ గది నెం.314, 1వ అంతస్తు, పరిపాలన కార్యాలయ భవనము విశాఖపట్నం పోర్ట్ అథారిటీ పోర్ట్ ఏరియా విశాఖపట్నం-530035	కార్యాలయం:0891-2873134 మొబైల్: 70364 70368	gad.vat.vpt@gov.in

**చార్జర్ తదుపరి సమీక్ష కోసం నెల మరియు సంవత్సరం**

- పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ ఆఫీసర్, సంప్రదింపు వివరాలు, ఇన్ ఫ్రాస్ట్రక్చర్ లో మార్పుల ఫలితంగా సేవా ప్రమాణాలలో మార్పులు మొదలైన వాటి విషయంలో మార్పులు చేయాలని ఆలోచిస్తే, ఈ పౌరుడి/క్లయింట్ యొక్క చార్జర్ రెండు సంవత్సరాలు లేదా అంతకు ముందు పునర్విమర్శ కోసం నిర్ణయించబడుతుంది.