



# विशाखपट्टणम पत्तन प्राधिकरण (पोर्ट, शिपिंग एवं जलमार्ग मंत्रालय)

## नागरिक / ग्राहक चार्टर

विशाखपट्टणम पत्तन प्राधिकरण, विशाखपट्टणम – 530035, फोन: 0891-2876000, फॉक्स: (91) + 891-2565023  
ई-मेल: [info@vizagport.com](mailto:info@vizagport.com). [website.www.vizagport.com](http://website.www.vizagport.com)

## दृष्टि

विशाखापत्तनम पत्तन प्राधिकरण वैश्विक मानकों के साथ आयातकों और निर्यातकों के लिए विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करने के क्षेत्र में एक स्मार्ट और मान्यता प्रदान करने पोर्ट की दिशा में लगातार सुधार कर रहा है ।

## उद्देश्य

आर्थिक और सामाजिक मूल्यों को बनाए रखते हुए क्षेत्र के आयातकों और निर्यातकों की लॉजिस्टिक आवश्यकताओं को पूरा करने में एक प्रमुख भागीदार बनना ।

## सेवा मानक

अनुभाग	सेवा संख्या	सेवा का विवरण	मानक	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ
1	1.1	<b>पायलटेज सेवाएं</b>		बर्थिंग कार्यक्रम के अनुसार पायलटेज सेवाएँ प्रदान की जाती हैं ।
		आंतरिक बंदरगाह में जहाज घाट	आंतरिक बंदरगाह में 12.0 मीटर ड्राफ्ट तक जहाजों को बर्थिंग को 1 घंटे मिनट 30 के अंदर पायलेट बोर्डिंग के लिए चैनल निकासी उपलब्ध है ।	
		ओएसटीटी पर जहाज घाट	एलपीजी और ऑफ शोर टैंकर टर्मिनल (ओएसटीटी) पर जहाजों का बर्थिंग 1 घंटे 30 मिनट के अंदर पायलेट बोर्डिंग का चैनल निकासी है ।	
		ओएसटीटी के अलावा बाह्य बंदरगाह में जहाज घाट	एलपीजी और ऑफ शोर टैंकर टर्मिनल (ओएसटीटी) को छोड़कर बाह्य बंदरगाह में 1 घंटे के अंदर जहाजों का बर्थिंग पायलेट बोर्डिंग के लिए चैनल निकासी उपलब्ध है ।	
		एसपीएल पर जहाज घाट	एसपीएल में जहाजों घाट 1 घंटे के अंदर पायलेट बोर्डिंग है ।	
	1.2	पोर्ट क्षेत्र में जहाजों को शुद्ध पानी की आपूर्ति के लिए लाइसेंस/अनुमति जारी करना ।	तीन कार्य दिवस	दस्तावेज़ जैसे, 1) मांग पत्र 2) सीमा शुल्क और जीवीएमसी से अनापत्ति प्रमाणपत्र 3) पुलिस से पूर्ववृत्त प्रमाण पत्र 4) टैंकर लॉरियों के प्रचालन के लिए वैध अनुमति/दस्तावेज़ सक्षम प्राधिकारी को प्रस्तुत करना आवश्यक है ।
	1.3	जहाज के कचरे के संग्रहण के लिए लाइसेंस/अनुमति जारी करना !	तीन कार्य दिवस	दस्तावेज़ जैसे, 1) मांग पत्र 2) कचरा संग्रहण के लिए मांग (3 सीमा शुल्क और जीवीएमसी से अनापत्ति प्रमाणपत्र 4) पुलिस से पूर्ववृत्त प्रमाण सक्षम प्राधिकारी को प्रस्तुत करना आवश्यक है ।

अनुभाग	प्रधान सेवाएं	मानक	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ
1 जारी	1.4 जहाज के स्लोप रिसेप्शन के लिए लाइसेंस/अनुमति जारी करना	30 कार्य दिवस	दस्तावेज़ जैसे, 1) एपीपीसीबी द्वारा जारी वैध लाइसेंस 2) वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र-सह-पास बुक 3) केवल विशाखापत्तनम, पूर्व गोदावरी, विजयनगरम और श्रीकाकुलम जिलों से स्थित एपीपीसीबी प्राधिकृत रिसाईक्लर्स से मांग पत्र ।

	1.5 खतरनाक कार्गो की अनुमति	दो कार्य दिवस	मांग पत्र सक्षम प्राधिकारी को प्रस्तुत करना आवश्यक है
	1.6 समुद्रतट/जहाज पर हॉट जॉब के लिए अनुमति	दो कार्य दिवस	मांग पत्र सक्षम प्राधिकारी को प्रस्तुत करना आवश्यक है
2	2.1 घाट आबंटन	जहाज के लिए बर्थ की बारी आने के समय से 30 घंटे	मेमो का अनुरोध यदि लागू हो तो चेक/सूचित प्रावधानों के माध्यम से सभी दस्तावेज़ प्रस्तुत करना या बीआरएस यदि पात्र होने पर पत्र/भुगतान करना; सभी जहाज और कार्गो संबंधी शुल्कों का भुगतान । हालाँकि, उपरोक्त सभी 'पीओएस' आवेदन के माध्यम से किसी भी प्रकार की हस्त प्रति जमा किए बिना हैं ।
	2.2 ईएलएल क्रेनों की आबंटन	बशर्ते है कि उपलब्धता मांग के समय से 2 घंटे	निर्धारित अनुबंध- I और II में आवश्यकता । 'पीओएस' के माध्यम से ऑनलाइन अनुरोध । 'पीओएस' के माध्यम से आबंटन और चालान को अंतिम रूप देना के बाद रद्द करना ।
	2.3 कर्मकारों के आबंटन	मांग के और समय से 2 घंटे अग्रिम रूप से संबंधित भुगतान पूरा करना	स्टीवडोर और गेंग की मांग । 'पीओएस' के माध्यम से ऑनलाइन और जहाज/गैर-जहाज मांग । 'एसएपी' के माध्यम से आबंटन और चालान को अंतिम रूप देना ।
	2.4 स्टीवडोरिंग के लिए नया/नवीनीकरण लाइसेंस का जारी करना	बशर्ते है कि डॉक सुरक्षा पुष्टिकरण की प्राप्ति 2 सप्ताह का समय	<b>वीपीए वेबसाइट से लाइसेंस आवेदन डाउनलोड किए जा सकते हैं ।</b> लाइसेंस आवश्यकता प्राप्त करने के लिए अनुरोध पत्र । चेक सूची गेयर संभलाई का /सिफारिश पत्र/प्रमाण रु.5 /लाख की सुरक्षा जमा । डॉक सुरक्षा निष्पादन पुष्टिकरण पत्र ।
	2.4(1) शिप चेंडलिंग के लिए लाइसेंस का नया/नवीनीकरण जारी करना		शिप चॉडेलिंग लाइसेंस शुल्क रु. 50,000/- सहित सेवा कर और स्टीवडोरिंग लाइसेंस जारी करने के लिए ईएमडी के लिए रु5 ., -/000।

अनुभाग	प्रधान सेवाएं	मानक	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ
2 जारी	2.5 स्टैकिंग क्षेत्र/पारगमन शेड का आबंटन	उपलब्धता बशर्ते है कि मांग के समय से 8 घंटे	एजेंट अनुरोध पत्र, उनके 'पीओए' में पर्याप्त धनराशि । पूरी प्रक्रिया को अब 'POS' में <a href="http://112.133.198.146:888/forms/formsservelet?config=पीपीओएसडीवी">http://112.133.198.146:888/forms/formsservelet?config=पीपीओएसडीवी</a> मैप पर एक्सेस किया जा सकता है ।
	2.6 वाहन/व्यक्ति/वाहकों के लिए गेट पास जारी करना	2 कार्य दिवस से मांग का समय	एजेंट अनुरोध पत्र पुलिस स्टेशन से एनओसी. फोटोस्टेट.
	2.7 रेलवे मांग पत्र प्राप्त करना ।	तुरंत	रेल उपयोगकर्ता को एफओआईएस में ई-डिमांड पंजीकृत करने के बाद ऑनलाइन आरआईएमएस (रेलवे इंडेंट मैनेजमेंट सिस्टम) पोर्टल में मांग विवरण दर्ज करना होगा ।
3	3.1 शिपिंग बिलों की जांच	3 कार्य दिवस	अनंतिम बिल, पंजीकृत प्रमाण पत्र, तटीय व्यापार प्रमाण पत्र, अंतर्राष्ट्रीय टनभार प्रमाण पत्र, फॉर्म- II बलास्ट प्रमाण पत्र, डीसी मेमो, प्राथमिकता बर्थिंग मेमो, तेल के परिवहन के लिए घाट शुल्क मेमो, जहाज का रूपांतरण प्रमाण पत्र ।
	3.2 अस्थायी शिपिंग बिल की जांच	1 कार्य दिवस	शून्य; यातायात से अग्रेषित करने के बाद प्रक्रिया ऑनलाइन की जाएगी
	3.3 आयात/निर्यात बिलों की जांच	3 कार्य दिवस	संयुक्त मसौदा सर्वेक्षण रिपोर्ट/हालेज़ रिपोर्ट (तरल कार्गो)
	3.4 आयात/निर्यात बिलों की जांच	1 कार्य दिवस	शून्य; यातायात से अग्रेषित करने के बाद प्रक्रिया ऑनलाइन की जाएगी
	3.5 फिथिंग ट्रॉलर बिलों की जांच	3 कार्य दिवस	शुद्ध पंजीकृत टनभार प्रमाणपत्र (एनआरटी)
	3.6 मत्स्य बंदरगाह पानी/शुष्क बल्क बिल	3 कार्य दिवस	शुद्ध पंजीकृत टनभार प्रमाणपत्र, तटीय व्यापार प्रमाणपत्र
	3.7 रेलवे विलंब शुल्क बिलों की जांच करना	2 कार्य दिवस	यातायात का दैनिक प्रचालन विवरण
	3.8 साइडिंग और खुले टर्मिनल प्रभार बिल	2 कार्य दिवस	यातायात का दैनिक प्रचालन विवरण
	3.9 कर्मचारी प्रभारी बिल	2 कार्य दिवस	यातायात द्वारा भेजे गए कर्मचारी भुगतान विवरण और अन्य भत्ता ।

अनुभाग	प्रधान सेवाएं	मानक	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ
3 जारी	3.10 भंडार/कार्य/योजना कार्य प्राक्कलन की जांच	3 कार्य दिवस	रिपोर्ट पृष्ठ के साथ जहां एस.आर. दरें उपलब्ध नहीं हैं वहां दरों की जांच के लिए कोटेशन, दर विश्लेषण, कार्य आदेश प्रतियां, बजट प्रोफार्मा ।
	3.11 भंडार/कार्य/योजना कार्य प्राक्कलन की प्रस्ताव	3 कार्य दिवस	न्यूनतम 3 बजटीय कोटेशन यदि सामग्री मालिक/प्रकृति की है तो केवल एक कोटेशन, अनुमान, रिपोर्ट पृष्ठ, इतिहास पत्रक
	3.12 भंडार/कार्य/योजना कार्य प्राक्कलन की निविदाएं	3 कार्य दिवस	अनुमानित मंजूरी प्रति, बजटीय कोटेशन, निविदा समिति से अनुमोदित कार्यवृत्त और कार्यवाही । प्रस्ताव की मंजूरी, और निविदा समिति की कार्यवाही ।
	3.13 फर्मों/ठेकेदारों के बिल पास करना	3 कार्य दिवस	वसूली व्यौरा के साथ कार्यदिश और समझौता, संबंधित बीजी और एम पुस्तक आदि के साथ क्रयदेश, भुगतान के लिए डीआरआर फर्म चालान के साथ एमएम डिवीजन नकद रसीद (आरई कैश) के पास आदेश के साथ एसडी/बीजी 10% एसडी के संबंध में ।
	3.14 विविध बिलों को पास करना	3 कार्य दिवस	स्वीकृति आदेश, सेवा कर आदि की प्रतिपूर्ति के लिए पार्टी के चालान की प्रति । फर्म का चालान स्वीकृति आदेश ।
	3.15 ड्राफ्ट खरीद आदेशों की पुनरीक्षण करना	3 कार्य दिवस	एस आर आर/एनएस मांग ।
	3.16 पीएफ अग्रिम / अंतिम निकासी भुगतान आदेश पास करना	3 कार्य दिवस	विधिवत भरा हुआ पीएफ आवेदन संबंधित विभाग द्वारा अनुभाग को अग्रेषित किया जाता है । विभाग द्वारा ऑनलाइन प्रक्रिया ।
	3.17 अंतिम निकासी अग्रिम में परिवर्तन / कार्यवाही	7 कार्य दिवस	
4	4.1 आंतरिक बंदरगाह में ड्राई डॉक की उपयोग	पहले आओ पहले पाओ के आधार पर वरिष्ठता के अनुसार सभी आवश्यकताओं की पूर्ति। पोर्ट के वर्तमान क्राफ्ट की प्राथमिकता ।	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. रू. 4 लाख का प्रेषण</li> <li>2. यातायात प्रबंधक/वीपीटी से अनापत्ति प्रमाण पत्र</li> <li>3. डॉकिंग प्लान और</li> <li>4. जहाज पंजीकरण की प्रतिलिपि</li> </ol>

अनुभाग	प्रधान सेवाएं	मानक	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ
4	4.2 मत्स्य बंदरगाह में ड्राई डॉक का उपयोग जारी.	पहले आओ पहले पाओ के आधार पर वरिष्ठता के अनुसार सभी आवश्यकताओं की पूर्ति।	1. रू. 10,000 या रू. 50,000 (फिशिंग ट्रालर) का प्रेषण 2. यातायात प्रबंधक/वीपीटी से अनापत्ति प्रमाण पत्र 3. डॉकिंग प्लान और 4. जहाज पंजीकरण की प्रतिलिपि
5	5.1 पट्टे पर भूमि का आबंटन	उपक्रम और केंद्र सरकार ऐजेंसियों के लिए - 2 महीने अन्य ऐजेंसियों के लिए - 3 महीने	शिपिंग मंत्रालय द्वारा दिनांक 17.07.2015 के पत्र द्वारा जारी भूमि नीति मार्गदर्शन के अनुसार भूमि को निविदा-सहित-नीलामी पद्धति के माध्यम से पट्टे पर दिया जाएगा जो टीएएमपी द्वारा अधिसूचित अद्यतन एसओआर के आरक्षित मूल्य पर एक प्रतिस्पर्धी बिडिंग प्रक्रिया के माध्यम से होगा। तदनुसार, जब भी इच्छुक कंपनियां अपनी रिक्त भूमि के आबंटन के लिए वीपीए से अनुरोध करती हैं, तो वीपीए सीपीपी पोर्टल (etender.gov.in) पर पट्टे के लिए वीपीए भूमि के आबंटन के लिए निविदाएं होस्ट कर रहा है।
	5.2 पानी कनेक्शन/आपूर्ति	15 दिन	1. एकदम सही आवश्यकता के साथ जल कनेक्शन की मांग 2. कनेक्शन के लिए शुल्क के भुगतान का प्रमाण
	5.3 ठेके कार्यों के लिए पंजीकृत ठेकेदार	2-3 महीने	1. आवेदन प्राप्त करने हेतु मांग पत्र 2. आवेदन में सूचीबद्ध दस्तावेजों के साथ विधिवत भरा हुआ आवेदन जमा करना
	5.4 निविदा/उद्धरण प्रक्रिया को आमंत्रित करना एवं अंतिम रूप देना	3-4 महीने	आमंत्रित किए गए अनुसार सिंगल कवर या दो कवर प्रणाली में संपूर्ण प्रस्ताव प्रस्तुत करना
	5.5 ठेकेदारों को बिल भुगतान	15 दिन	'एम' किताब पर विधिवत हस्ताक्षर करके संबंधित प्रारूप में बिल प्रस्तुत करना
अनुभाग	प्रधान सेवाएं	मानक	सेवा प्राप्तकर्ताओं से सांकेतिक अपेक्षाएँ
6	6.1 श्री सीतारामा कल्याणा मंडपम का आबंटन	3 कार्य दिवसों के अंदर आबंटन	निर्धारित प्रोफार्मा में आवेदन। वीपीटी के कर्मचारियों के मामले में आवेदन संबंधित विभाग के माध्यम से भेजा जाएगा ! जमा राशि के प्रेषण का प्रमाण प्रस्तुत करना

## स्टॉक होल्डर्स / ग्राहक

नागरिक चार्टर/ग्राहक चार्टर के प्रावधानों से संबंधित हितधारकों/ग्राहकों की सूची इस प्रकार है :

- विशाखपट्टणम स्टीवडोर्स एसोसियेशन
- विशाखपट्टणम स्टीम शिप ऐजंट्स एसोसियेशन
- विशाखपट्टणम कस्टम हाऊस ऐजंट्स एसोसियेशन
- पंजीकृत ठेकेदार / सामग्री आपूर्ति कर्मचारी
- विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण

## आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र और उत्तरदायित्व केंद्र

नागरिक/ग्राहक किसी भी जिम्मेदारी केंद्र द्वारा किसी भी सेवा मानकों के अनुपालन में विफलता के विरुद्ध संबंधित लोक शिकायत अधिकारी को मौखिक रूप से व्यक्तिगत रूप से/फोन द्वारा या पोस्ट/फैक्स आदि द्वारा लिखित रूप में, या [www.vizagport.com/citizenscorner/citizenscharter.aspx](http://www.vizagport.com/citizenscorner/citizenscharter.aspx) पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। Acknowledgement of grievance with the corresponding timelines for redress shall be communicated on a daily basis

अनुभाग	लोक शिकायत अधिकारी/उत्तरदायित्व केंद्र का नाम और संपर्क विवरण	शिकायत दर्ज कराने के लिए हेल्पलाइन नंबर	ई-मेल
1	कप्तान टी. श्रीनिवास उप संरक्षक समुद्री विभाग विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण विशाखपट्टणम - 530035	0891-2565042 2875500 मोबाईल 9825232982	dc.vpt@gov.in

अनुभाग	लोक शिकायत अधिकारी/उत्तरदायित्व केंद्र का नाम और संपर्क विवरण	शिकायत दर्ज कराने के लिए हेल्पलाइन नंबर	ई-मेल
2	श्री. जी रामशेखर याजी यातायात प्रबंधक i/c 1वां तल, अंबेडकर भवन, विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण पोर्ट एरिया विशाखपट्टणम - 530035	0891-2566556 2873726  मोबाईल 984801932	<a href="mailto:tm.grsy.vpt@gov.in">tm.grsy.vpt@gov.in</a>
3	श्री. डी. रमण मूर्ति वित्तीय सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी दूसरी तल, प्रशासनिक कार्यालय भवन विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण पोर्ट एरिया विशाखपट्टणम - 530035	0891-2564588 2873500  मोबाईल 9948883279	<a href="mailto:fa.vpt@gov.in">fa.vpt@gov.in</a>
4	श्री आर.एन. हरि कृष्णा मुख्य यांत्रिक अभियंता दूसरी तल, प्रशासनिक कार्यालय भवन विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण पोर्ट एरिया विशाखपट्टणम - 530035	0891-2564787 2873400  मोबाईल 9948298303	<a href="mailto:cme.rnh.vpt@gov.in">cme.rnh.vpt@gov.in</a>
5	श्री एन. श्री राम चन्द्र मूर्ति मुख्य अभियंता तीसरी तल, प्रशासनिक कार्यालय भवन विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण पोर्ट एरिया विशाखपट्टणम - 530035	0891-2565289 2873300  मोबाईल 9948298341	<a href="mailto:ce.nsrn.vpt@gov.in">ce.nsrn.vpt@gov.in</a>
6	श्री टी. वेणुगोपाल सचिव & यातायात प्रबंधक (Stat) 1वां तल, प्रशासनिक कार्यालय भवन विशाखपट्टणम पोर्ट प्राधिकरण पोर्ट एरिया विशाखपट्टणम- 530035	0891-2508479 2873800  मोबाईल 9705182199	<a href="mailto:gad.tvg.vpt@gov.in">gad.tvg.vpt@gov.in</a>

शिकायतों का निवारण चाहने वाले नागरिक/ग्राहक से निम्नलिखित का अनुपालन करने की अपेक्षा की जाती है:

- शिकायत सेवा केंद्र से जुड़े संबंधित लोक शिकायत अधिकारी को संबोधित की जानी चाहिए
- प्रत्येक सेवा मानक के लिए अलग-अलग शिकायत दर्ज की जानी चाहिए
- शिकायत स्पष्ट और व्यापक होनी चाहिए और इसमें शिकायतकर्ता का पूरा नाम, पता और संपर्क विवरण शामिल होना चाहिए
- शिकायत में क्रम संख्या, सेवा का विवरण और सेवा मानक स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए

**सीपीजीआरएएमएस (केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली)**

- केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) एनआईसीएनईटी पर एक ऑनलाइन वेब-सक्षम प्रणाली है, जिसे एनआईसी ने लोक शिकायत निदेशालय (डीपीजी) के सहयोग से विकसित किया है।
- सीपीजीआरएएमएस वेब प्रौद्योगिकी पर आधारित एक मंच है जिसका प्राथमिक उद्देश्य पीड़ित नागरिकों को कहीं से भी और कभी भी (24x7) के आधार पर मंत्रालयों/विभागों/संगठनों को शिकायतें प्रस्तुत करने में सक्षम बनाना है जो इन शिकायतों के त्वरित और अनुकूल निवारण के लिए जांच करते हैं और कार्रवाई करते हैं।
- नागरिक <https://pgportal.gov.in/> पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

अनुभाग	जीपीजीआरएएमएस के तहत लोक शिकायत अधिकारी/उत्तरदायित्व केंद्र का नाम और संपर्क विवरण	शिकायत दर्ज कराने के लिए हेल्पलाइन नंबर	ई-मेल
1	श्री वी अजय तेज़ा सहायक सचिव श्रेणी I कमरा सं. 314, 1वां तल, प्रशासनिक कार्यालय भवन, पोस्ट एरिया, विशाखपट्टणम - 530035	कार्यालय : 0891-2873134 मोबाईल : 70364 70368	gad.vat.vpt@gov.in

**चार्टर की अगली समीक्षा के लिए महीना और वर्ष**

यदि लोक शिकायत अधिकारी, संपर्क विवरण, संरचना में परिवर्तन के परिणामस्वरूप सेवा मानकों में परिवर्तन आदि के मामले में, जैसा भी मामला हो, परिवर्तन पर विचार किया जाता है तो इस नागरिक/ग्राहक चार्टर को दो वर्ष या उससे पहले संशोधन के लिए रखा जाता है।