



सत्यमेव जयते

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय

के लिए

नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

पता: पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय, परिवहन भवन, नई दिल्ली –
110001

वेबसाइट आईडी:

www.shipmin.gov.in जारी करने

की तिथि: 23/06/2025



नागरिक/ग्राहक चार्टर

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय

परिवहन भवन 1, संसद मार्ग, नई दिल्ली – 110001

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धताएँ

क्र.सं.	हमारी सेवाएँ और कार्य	हम इस क्षेत्र में अपने प्रदर्शन को कैसे मापते हैं	हमारे सेवा मानक
1.	परियोजनाओं/अनुमानों की स्वीकृति	योजना के अंतर्गत सभी परियोजनाओं के लिए सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय, यदि सक्षम प्राधिकारी, मंत्रालय से भिन्न कोई अन्य है।	150 दिन
		योजना के अंतर्गत परियोजनाओं के लिए सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय, यदि सक्षम प्राधिकारी, मंत्रालय है।	90 दिन
		गैर-योजनागत कार्य के लिए सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय	60 दिन
		सागरमाला योजना के अंतर्गत परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय, यदि सक्षम प्राधिकरण, मंत्रालय है।	90 दिन
		पीपीपी परियोजना के लिए सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय यदि सक्षम प्राधिकरण, मंत्रालय है	90 दिन
		पीपीपी परियोजना के लिए सभी मामलों में पूर्ण तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय यदि सक्षम प्राधिकरण, इस मंत्रालय से भिन्न मंत्रालय है	150 दिन
2.	पत्तन भूमि को 30 वर्ष से अधिक समय के लिए पट्टे पर देने से संबंधित प्रस्ताव	सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय	120 दिन
3.	निधियां जारी करना	पोत निर्माण वित्तीय सहायता जारी करने का औसत समय	60 दिन
		भारतीय समुद्री विश्वविद्यालय (आईएमयू) को धनराशि जारी करने के लिए लिया जाने वाला औसत समय	60 दिन
		अनुसंधान एवं विकास (पत्तन) के लिए प्रस्ताव की जांच से लेकर निधि जारी किए जाने तक का औसत समय	90 दिन
		अनुसंधान एवं विकास (शिपिंग) के लिए धनराशि जारी करने के लिए लिया जाने वाला औसत समय	90 दिन
		सागरमाला योजना के अंतर्गत बजटीय शीर्षों से धनराशि जारी करने के लिए अनुरोध (सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार) प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय	15 दिन

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

4.	महापत्तनों में पायलटों को पायलट लाइसेंस जारी करना	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय।	15 दिन
5.	महापत्तनों के अध्यक्ष और उपाध्यक्ष की नियुक्ति के लिए आवेदनों को सीएसबी की बैठक बुलाने और एसीसी के अनुमोदन के लिए कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग को अग्रेषित करने के लिए प्रस्ताव	सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय	60 दिन
6.	एफओबी/एफएएस आयात की सरकारी नीति से हटकर की परियोजना को एनओसी जारी करना	सभी दृष्टि से पूर्णतः तैयार प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय	10 दिन
7.	परियोजना प्रगति की समीक्षा – ग्राहक/हितधारक प्रतिक्रिया	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लिया जाने वाला औसत समय	90 दिन
8.	शिकायत निवारण	सीपीग्राम पोर्टल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्राप्त शिकायत की पावती देने में लिया जाने वाला औसत समय	3 दिन
		अतिरिक्त जानकारी मांगने में लिया जाने वाला औसत समय	7 दिन
		शिकायत के अंतिम निवारण के लिए औसत समय	21 दिन
9	न्यायनिर्णयन बोर्ड के समक्ष दायर किसी भी मामले, आवेदन या पुनर्विचारण का निपटान।	दायर मामले/आवेदन/पुनर्विचारण समीक्षा करने, दस्तावेजों, शपथपत्रों और लिखित अभ्यावेदनों की जांच करने तथा दलीलों की सुनवाई करने के बाद से लेकर न्यायनिर्णयन बोर्ड द्वारा मामले के निपटान में लगने वाला औसत समय।	6 माह

कृपया प्रक्रिया, अपेक्षित दस्तावेजों और संपर्क व्यक्ति के बारे में अधिक जानकारी के लिए हमारी

वेबसाइट: www.shipmin.gov.in पर जाएँ।

यदि हम प्रतिबद्ध सेवा मानकों को पूरा नहीं कर पाते हैं तो आपको क्या करना चाहिए?

क. कृपया हमारे लोक शिकायत अधिकारी; श्री मृत्युंजय झा, निदेशक को सूचित करें: दूरभाष नंबर: 011-23313948

ईमेल: dircoord2-psw@gov.in

ख. कृपया अपनी शिकायत <http://pgportal.gov.in/> पोर्टल पर दर्ज करें:

ग. कृपया कार्य-निष्पादन प्रबंधन प्रभाग, मंत्रिमंडल सचिवालय को ईमेल भेजें: ccc-grievance@nic.in

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

मुख्य सेवाएँ / कार्य

क्र.सं.	सेवाएँ/कार्य	भारांक %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल (दूरभाष नं.)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज़	फीस		
								वर्ग	तरीका	राशि
	परियोजना अनुमानों की संस्वीकृति	32	श्री. ऋतुराज मिश्रा, निदेशक श्री. राजेश असाठी, उप सचिव	dirpp-psw@gov.in dsports-psw@gov.in	011-23753394/ 9910470816 011-23710836/ 9727772146	1. एसएफसी/पीपीपीएसी की जांच 2. एसएफसी/पीपीपीएसी ज्ञापन का परिचालन और मंत्रालयों/मूल्यांकन एजेंसियों के उत्तरों/टिप्पणियों को सम्मिलित करना 3. एसएफसी/ईएफसी की बैठक बुलाना 4. ऊपर बताई गई निर्धारित प्रक्रियाओं और समय-सीमा के अनुसार सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन।	एसएफसी, पीपीपीएसी, डीसीए, आरएफक्यू, आरएफपी, व्यवहार्यता रिपोर्ट के लिए ज्ञापन विधिवत जांचे गए और सहमत प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			श्री. दिनेश कुमार, निदेशक श्री. आर.के. श्रीवास्तव, उप सचिव	dirSM1-psw@gov.in dssm2-psw@gov.in	011-23350649 011-23719456	1. सागरमाला वित्तपोषण दिशानिर्देशों के अनुसार परियोजना प्रस्ताव/डीआईबी/एसएफसी की जाँच। 2. मंत्रालय के विकास विंग द्वारा तकनीकी मूल्यांकन। 3. एसएफसी ज्ञापन का परिचालन और मंत्रालयों/मूल्यांकन एजेंसियों के उत्तरों और टिप्पणियों को शामिल करना। 4. एसएफसी/ईएफसी की बैठक बुलाना 5. ऊपर बताई गई निर्धारित प्रक्रियाओं और समय-सीमा के अनुसार सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन।	एसएफसी/डीआईबी , आरएफपी, व्यवहार्यता रिपोर्ट, यातायात विश्लेषण, आईआरआर, पर्यावरणीय मंजूरी के लिए ज्ञापन राज्य सरकार/ महापत्तनों के विधिवत जांचे गए और सहमत प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

			श्री मृत्युंजय झा, निदेशक	diriwt1-psw@gov.in	011-23313948/ 9868516469	1. एसएफसी/ईएफसी/पीपीएसी/पीआईबी की जाँच 2. ज्ञापनों का परिचालन और मंत्रालयों/मूल्यांकन एजेंसियों के उत्तरों/उनकी टिप्पणियों को सम्मिलित करना 3. एसएफसी/ईएफसी/डीआईबी की बैठक बुलाना 4. ऊपर बताई गई निर्धारित प्रक्रियाओं और समय-सीमा के अनुसार सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन	आईडब्ल्यूआई बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			श्री अभय वामन सरोदे, निदेशक	dirdgll-psw@gov.in	011-23719312/ 8286715046	अनुसंधान एवं विकास (पत्तन) के लिए निधि जारी करना 1. पत्तन क्षेत्र से संबंधित अनुसंधान एवं विकास प्रस्ताव की जाँच। 2. अनुसंधान एवं विकास समिति की बैठक बुलाना। 3. आंतरिक वित्त विंग और सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन। 4. संस्वीकृति आदेश जारी करना और निधि जारी करना।	सरकारी संस्थानों/संगठनों से पत्तन क्षेत्र से संबंधित अनुसंधान एवं विकास के लिए प्रस्ताव।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			श्री मनोरंजन सामल, उप सचिव	dsfin-psw@gov.in	9716981949	विभिन्न प्रभागों से वित्तीय निहितार्थ वाले प्रस्ताव पर सहमति देना।				
			श्री ओपेश कुमार शर्मा	dir2-psw@gov.in	011-23356713/9447047909	आईएमयू के लिए: - प्रस्ताव की जाँच। - संबंधित प्रभागों से सहमति। - निर्धारित प्रक्रिया और समय-सीमा के अनुसार सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन।	विधिवत जांचे गए और सहमत प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

						अनुसंधान एवं विकास (एस) के लिए 1. अनुसंधान एवं विकास समिति की बैठक बुलाना। 2. अनुसंधान एवं विकास समिति द्वारा प्रस्ताव का अनुमोदन। 3. आंतरिक वित्त विंग और सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन। 4. निर्धारित प्रक्रिया और समय-सीमा के अनुसार संस्वीकृति आदेश जारी करना और धनराशि जारी करना।	अनुसंधान एवं विकास समिति से विधिवत जांचे गए और अनुमोदित प्रस्ताव			
2	निधि जारी करना	9	श्री. ऋतुराज मिश्रा, निदेशक श्री. राजेश असाठी, उप सचिव	dirpp-psw@gov.in dsports-psw@gov.in	011-23753394/9910470816 011-23710836/9727772146	1. एसएफसी/ईएफसी/पीपीएसी/पीआईबी की जांच 2. ज्ञापनों का परिचालन और मंत्रालयों/मूल्यांकन एजेंसियों के उत्तरों/उनकी टिप्पणियों को सम्मिलित करना 3. एसएफसी/ईएफसी की बैठक बुलाना 4. ऊपर दर्शाई गई निर्धारित प्रक्रियाओं और समय-सीमा के अनुसार सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन।	विधिवत जांचे गए और सहमत प्रस्ताव 2. अनुदान प्राप्तकर्ता संगठनों से समान प्रयोजन के लिए पहले जारी की गई धनराशि, यदि कोई हो, के उपयोगिता प्रमाण पत्र मांगे जाते हैं।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			श्री मृत्युंजय झा, निदेशक	diriwt1-psw@gov.in	011-23313948/ 9868516469	आईडब्ल्यूआई से धनराशि जारी करने के लिए लिखित अनुरोध की प्राप्ति। आंतरिक वित्त शाखा के परामर्श से अनुरोध पर कार्रवाई की जाती है।	आईडब्ल्यूआई से लिखित अनुरोध। अनुदान प्राप्तकर्ता संगठनों से समान प्रयोजन के लिए	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

						सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन प्राप्त किया जाता है। संस्वीकृति जारी की जाती है।	पहले जारी की गई धनराशि, यदि कोई हो, के लिए उपयोगिता प्रमाण-पत्रों की मांग की जाती है।			
			श्री विपुल सिंहल श्री नेबू ओमन	dir1-psw@gov.in nebu.oommen@gov.in	011-23718390 022-25752056	शिपयार्ड को ऑनलाइन पोर्टल पर आवेदन करना होता है: https://www.shipbuilding.nic.in	दस्तावेजों का उल्लेख इस मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड किए गए दिशा-निर्देशों में किया गया है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
			श्री ऋतुराज मिश्रा, निदेशक	dirpp-psw@gov.in	011-23753394/ 9910470816	- मंत्रालय के बजट प्रभाग से संबंधित प्रभाग को निधि आवंटित की जाती है। - निधि जारी करने से पहले, प्रभाग को सबसे पहले आईएफडी से वित्तीय सहमति और माननीय मंत्री (पीएसडब्ल्यू)/सचिव से प्रशासनिक अनुमोदन प्राप्त करना होगा। -अनुमोदन के पश्चात पीएफएमएस के माध्यम से निधि पत्तनों को निधि जारी की जाती है।				
			श्री राजेश असादी, उपसचिव	dsports-psw@gov.in	011-23710836/9727772146	एसएमपीए से धनराशि जारी करने के लिए लिखित अनुरोध की प्राप्ति। अनुरोध पर आंतरिक वित्त विंग के परामर्श से कार्रवाई की जाती है। अनुमोदन के लिए सक्षम प्राधिकारी के समक्ष फाइल प्रस्तुत की जाती है संस्वीकृति जारी करना।	एसएमपीए से लिखित अनुरोध। वित्तीय वर्ष के दौरान ड्रेजिंग पर किया गया लेखापरीक्षित व्यय	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

		श्री दिनेश कुमार, निदेशक	dirSM1- psw@gov.in	011-23350649 011-23719456	परियोजनाओं के लक्ष्य के अनुसार सागरमाला वित्तपोषण दिशानिर्देशों के अनुसार निधि जारी करने के अनुरोध की जांच की जाती है। आईएफडब्ल्यू की सहमति। संयुक्त सचिव, सागरमाला का अनुमोदन	दस्तावेजों का उल्लेख इस मंत्रालय की वेबसाइट पर अपलोड किए गए सागरमाला वित्तपोषण दिशानिर्देशों में किया गया है।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
		श्री आर. के. श्रीवास्तव, उपसचिव	dssm2- psw@gov.in						
		श्री मंदीप सिंह रंधावा	director- ship@gov.in	011- 23710039/9818082825	नौवहन के लिए: नौवहन क्षेत्र से संबंधित प्रस्ताव की जांच। - आईडीडब्ल्यू की सहमति - अनुसंधान एवं विकास समिति की बैठक का आयोजन और समिति का अनुमोदन -आईएफडब्ल्यू की सहमति -सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन - संस्वीकृति आदेश जारी करना और निधि जारी करना	नौवहन क्षेत्र से अनुसंधान एवं विकास संबंधी विधिवत जांचे गए और सहमत प्रस्ताव	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
		श्री ओपेश कुमार शर्मा	dir2- psw@gov.in	011-23356713/9447047909	आईएमयू के लिए: -आईएमयू से निधि जारी करने के लिए लिखित अनुरोध की प्राप्ति - आंतरिक वित्त विंग के परामर्श से अनुरोध पर कार्रवाई की जाती है। - अनुमोदन के लिए फ़ाइल सक्षम प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत की जाती है। संस्वीकृति आदेश जारी करना और निधि जारी करना।	विधिवत जांचे गए और सहमत प्रस्ताव। 2. पूर्व में जारी की गई निधि यदि कोई हो, के लिए उपयोगिता प्रमाण-पत्र।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

						अनुसंधान एवं विकास (शिपिंग) के लिए - अनुसंधान एवं विकास संगठन से निधि जारी करने के लिए लिखित अनुरोध की प्राप्ति। -आंतरिक वित्त विंग के परामर्श से अनुरोध पर कार्रवाई की जाती है। -अनुमोदन के लिए फ़ाइल सक्षम प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत की जाती है। संस्वीकृति आदेश जारी करना और निधि जारी करना।				
3	महापत्तनों में पायलटों को पायलट लाइसेंस जारी करना	8	श्री देवेन्द्र कुमार	dsphrd-psw@gov.in	011-23350647/9968264399	पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय में पीएचआरडी प्रभाग द्वारा जांच, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन, अनुमोदन की सूचना देना	सक्षमता प्रमाणपत्र (सीओसी), परीक्षा रिपोर्ट, चिकित्सा रिपोर्ट, बोर्ड संकल्प, विनियमों में पत्तन सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4	एफओबी/एफएस आयात की सरकारी नीति से विचलन के लिए परियोजना को एनओसी जारी करना	8	श्री विपुल सिंघल, निदेशक (एमडी)	dir1-psw@gov.in	8595954852	सक्षम प्राधिकारी अर्थात सचिव (पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग) का अनुमोदन	लोड पोर्ट/डिस्पोर्ट और माल ढुलाई तत्व सहित शिपमेंट शर्तों का पूरा विवरण। (पीएसयू पत्र और सिफारिश पत्र)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
5	परियोजना	8	श्री ऋतुराज	dirpp-psw@gov.in	011-23753394/9910470816	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तिथि से लगने वाली औसत समयावधि।	मंत्रालय का रिकॉर्ड	लागू नहीं	लागू	लागू

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

	प्रगति की समीक्षा – ग्राहक/हितधारक फीडबैक		मिश्रा, निदेशक श्री राजेश असादी, उपसचिव	dsports- psw@gov.in	011-23710836/9727772146				नहीं	नहीं
6	सूचना प्रसार	8	श्री राजेश असादी, उपसचिव	dsports- psw@gov.in	011-23710836/9727772146	नई परियोजनाओं/प्रस्तावों की स्वीकृति की सूचना वेबसाइट पर 5 कार्य दिवसों के भीतर उपलब्ध कराई जाएगी। प्रत्येक तिमाही में प्रगति अद्यतन की जाती है। महापत्तनों के मासिक यातायात को पूर्ववर्ती माह के अंत से 5 कार्य दिवसों के भीतर अद्यतन किया जाता है। निर्धारित समय-सीमा के अनुसार मंत्रालय की वार्षिक रिपोर्ट।	मंत्रालय का रिकॉर्ड	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
7	शिकायत निवारण	15	श्री मृत्युंजय झा, निदेशक	dircoord2- psw@gov.in	011-23313948/ 9868516469	शिकायत यथासंभव विशिष्ट होनी चाहिए और मंत्रालय के कामकाज से संबंधित होनी चाहिए। यह इलेक्ट्रॉनिक रूप से (http://pgportal.gov.in के माध्यम से) या पंजीकृत डाक द्वारा लिखित रूप में की जा सकता है।	मंत्रालय का रिकॉर्ड और सीपीग्राम पोर्टल	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
8	महापत्तनों के अध्यक्ष और उपाध्यक्ष की नियुक्ति के लिए आवेदनों को सीएसबी की बैठक	12	श्री देवेन्द्र कुमार	dsphrd- psw@gov.in	011-23350647/ 9968264399	पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय में पीई प्रभाग द्वारा जांच, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन, अनुमोदन की सूचना देना।	संबंधित पद के लिए एपीएआर, योग्यता संबंधी प्रमाणपत्रों की प्रतियां, प्रशासनिक/सतर्कता निकासी, आरआर	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

बुलाने और एसीसी के अनुमोदन के लिए कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग को अग्रेषित करने का प्रस्ताव							सहित आवेदन पत्र			
---	--	--	--	--	--	--	-----------------	--	--	--

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

सेवा मानक

क्रम सं.	सेवाएँ/ कार्य	महत्व	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	भारांक	डेटा स्रोत
1	परियोजनाओं/अनुमानों की संस्वीकृति	32.0	योजना के अंतर्गत परियोजनाओं के लिए सभी तरह से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से लगी औसत समयावधि, जहाँ सक्षम प्राधिकरण मंत्रालय के अलावा अन्य है।	150	दिन	7.04	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			योजना के अंतर्गत परियोजनाओं के लिए सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने की तिथि से लगी औसत समयावधि, जहाँ मंत्रालय सक्षम प्राधिकरण है।	90	दिन	8.00	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			गैर-योजनागत कार्यों के लिए सभी तरह में पूर्ण प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से लगी औसत समयावधि।	60	दिन	9.92	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			पीपीपी परियोजनाओं के लिए सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव की प्राप्ति की तिथि से लगी औसत समयावधि।	150	दिन	7.04	मंत्रालय का रिकॉर्ड
2	निधि जारी करना	9.0	संपूर्ण दस्तावेज स्पष्टीकरण आदि प्राप्त होने पर पोत निर्माण वित्तीय सहायता जारी करने के लिए औसत समयविधि।	60	दिन	2.97	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			भारतीय समुद्री विश्वविद्यालय (आईएमयू) को धनराशि जारी करने में लगने वाली औसत समयाविधि	60	दिन	2.97	मंत्रालय का रिकॉर्ड
			प्रशासनिक और परियोजना व्यय को पूरा करने के लिए आईडब्ल्यूआई, नोएडा को वित्तीय सहायता जारी करने के लिए औसत समयाविधि	60	दिन	3.06	मंत्रालय का रिकॉर्ड
3	महापत्तनों में पायलटों को पायलट लाइसेंस जारी करना।	8.0	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से लगने वाली औसत समयाविधि	15	दिन	8.00	मंत्रालय का रिकॉर्ड
4	महापत्तनों के अध्यक्ष और उपाध्यक्ष की नियुक्ति के लिए आवेदनों को सीएसबी की बैठक बुलाने और एसीसी के अनुमोदन के लिए कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग को अग्रेषित करने का प्रस्ताव	12.0	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से लगने वाली औसत समयाविधि	60	दिन	12.00	मंत्रालय का रिकॉर्ड
5	एफओबी/एफएस आयात की सरकारी नीति से हटकर परियोजना को एनओसी जारी करना	8.0	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से लगने वाली औसत समयाविधि	10	दिन	8.00	मंत्रालय का रिकॉर्ड
6	परियोजना प्रगति की समीक्षा - ग्राहक/ हितधारक फीडबैक	8.0	सभी प्रकार से पूर्ण प्रस्ताव प्राप्ति की तिथि से लगने वाली औसत समयाविधि	90	दिन	8.00	मंत्रालय का रिकॉर्ड

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

7	सूचना प्रसार	8.0	संस्वीकृत नई परियोजनाओं/प्रस्तावों के संबंध में सूचना संकलन और वेबसाइट पर अपलोड करने में लगने वाली औसत समयाविधि और पत्तन एवं शिपिंग क्षेत्र से संबंधित मासिक यातायात और डेटा को अद्यतन करना।	5	दिन	8.00	मंत्रालय का रिकॉर्ड
8	शिकायत निपटान	15.0	सीपीग्राम पोर्टल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्राप्त शिकायत को स्वीकार करने में लगने वाली औसत समयाविधि	3	दिन	5	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड.
			अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने में लगने वाली औसत समयाविधि	7	दिन	5	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड.
			शिकायत के अंतिम निपटान के लिए औसत समयाविधि	21	दिन	5	सीपीग्राम और मंत्रालय का रिकार्ड.

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

शिकायत करने के लिए वेबसाइट यूआरएस <http://pgportal.gov.in/>

शिकायत निवारण

क्रम सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	ईमेल
1	श्री मृत्युंजय झा, निदेशक	011- 23313948	dircoord2-psw@gov.in

हितधारक/ग्राहकों की सूची

क्रम सं.	हितधारक/ग्राहक
1.	महापत्तन
2.	भारतीय पत्तन संघ
3.	भारतीय निजी पत्तन टर्मिनल संचालक
4.	पत्तन उपयोगकर्ता, भारतीय राष्ट्रीय पोत स्वामी संघ
5.	पोत निर्माता
6.	सरकारी विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
7.	समुद्री उद्योग
8.	छात्र
9.	भारत के नागरिक
10.	समुद्री राज्य
11.	निर्यातक और आयातक
12.	ट्रेडिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

उत्तरदायित्व केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्रम सं.	उत्तरदायित्व केंद्र और अधीनस्थ संगठन	एसटीडी कोड के साथ लैंडलाइन नंबर	ई-मेल	मोबाईल नं.	पता
1	नौवहन महानिदेशालय	022-22752040-43 022-25752005	dgship-dgs@nic.in		महानिदेशालय (शिपिंग) बीटा बिल्डिंग, 9वीं मंजिल, आई-थिंक, टेक्रो कैपस, कांजुर मार्ग, (पूर्व), मुंबई – 400042।
2	अंडमान लक्षद्वीप बंदरगाह संकर्म (एएलएचडब्ल्यू)	03192-232864 03192-232753 011-23383593	pblceaalhw@sancharnet.in n_alhw@and.nic.in		अंडमान लक्षद्वीप बंदरगाह संकर्म, पी बी नंबर 161, पोर्ट ब्लेयर – 744101
3	दीपस्तंभ और दीपपोत महानिदेशालय (डीजीएलएल)	0120-2411345 0120-24122677	dgll@ndb.vsnl.net.in noida-dgll@nic.in		महानिदेशक, दीपस्तंभ एवं दीपपोत, नोएडा, दीप भवन, ए-13, सेक्टर-24, नोएडा-201301 (उ.प्र.)
4	राष्ट्रीय नौवहन बोर्ड	011-23318097	sranjan@nic.in chmnsb-ship@nic.in		कमरा संख्या 441, पत्तन, पोत परिवहन एवं जलमार्ग मंत्रालय, परिवहन भवन, 1 संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001
5	महापत्तन प्रशुल्क प्राधिकरण (टीएएमपी)	022-23792000	tariff@tariffauthority.gov.in		महापत्तन प्रशुल्क प्राधिकरण, चतुर्थ तल, भंडार भवन, मजावर पखड़ी रोड, मझगांव, मुंबई - 400010
6	मुंबई पत्तन प्राधिकरण (एमबीपीए)	022-22621234 022-22620760	chairman@mumbaiport.gov.in		मुंबई पत्तन प्राधिकरण, पोर्ट हाउस, शूरजी वल्लभदास मार्ग, मुंबई - 400038
7	श्यामा प्रसाद मुखर्जी पत्तन प्राधिकरण (एसएमपीए)	033-22305370 033-22303451	chairman@kolkataporttrust.gov.in		कोलकाता पत्तन प्राधिकरण 15, स्टैंड रोड, कोलकाता – 700001
8	कोचीन पत्तन प्राधिकरण (सीओपीए)	0484-2668200 0484-2668566	chairman@cochinport.gov.in		कोचीन पत्तन प्राधिकरण, विलिंगडन द्वीप, कोचीन- 682009

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

9	दीनदयाल पत्तन प्राधिकरण (डीपीए)	02836-233001 02836-234601	chairman@deendayalport.gov.in		दीन दयाल पत्तन प्राधिकरण, पोस्ट बॉक्स नं. 50 गांधीधाम, कच्छ - 370201
10	चैन्ने पत्तन प्राधिकरण (सीएचपीए)	044-25361086 04425365512	chairman@chennaiport.gov.in , chairman@chptmail.chennaiport.gov.in		चैन्ने पत्तन प्राधिकरण, राजाजी सलाई, चेन्नई - 600001
11	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण (एमओपीए)	0832-2521100 0832-2521200	chairman@mptgoa.gov.in		मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, हेडलैंड साडा गोवा, गोवा – 4003804
12	जवाहरलाल नेहरू पत्तन प्राधिकरण (जेएनपीए)	022-67472740 022-27242290 022-27244001	chairman@jnport.gov.in		प्रशासनिक भवन, शेवनावी मुंबई - 4000707
13	पारादीप पत्तन प्राधिकरण (पीपीए)	06722-222046 06722-222127	chm@paradiport.gov.in		पी.ओ. पारादीप पत्तन, जिला, जगतसिंह पुर, उड़ीसा - 754142
14	वी.ओ. चिदंबरनार पत्तन प्राधिकरण (वीओसीपीए)	0461-2352500	chairman@vocport.gov.in		तूतीकोरिन पत्तन प्राधिकरण, भारती नगर, तूतीकोरिन - 628004
15	विशाखापत्तनम पत्तन प्राधिकरण (वीपीए)	0891-2562758	chairman.vpt@gov.in		विशाखापत्तनम पत्तन प्राधिकरण, केंद्रीय प्रशासनिक विभाग, विशाखापत्तनम – 530035
16	नव मंगलूर पत्तन प्राधिकरण (एनएमपीए)	0824-2407300	chairman@nmpt.gov.in		नव मंगलूर पत्तन प्राधिकरण, पनामुर, मैंगलोर – 575010
17	कलकत्ता डॉक लेबर बोर्ड (सीडीएलबी)	033-22489191/92 033-22305370 033-22309164	dychairman@kopt.in		20, अब्दुल हामिद स्ट्रीट, चौरंगी उत्तर, बो बैरक, कोलकाता, पश्चिम बंगाल 700069
18	भारतीय अंतर्देशीय जलमार्ग प्राधिकरण (आईडब्ल्यूआई)	0120-2544009, 0120- 2544036,2521684, 2522798,2521724	chairman.iwai@nic.in		भारतीय अंतर्देशीय जलमार्ग प्राधिकरण, ए- 13, एक्सरो-1, नोएडा – 20130 (उत्तर प्रदेश)
19	नाविक भविष्य निधि संगठन (एसपीएफओ)	022-22616925	spfo@mtnl.net.in spfo-commr@spfo.gov.in		नाविक भविष्य निधि आयुक्त का कार्यालय "कृपानिधि" भवन, तृतीय तल, 9, वालचंद हीराचंद मार्ग, बैलाई एस्टेट, मुंबई – 400001

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

20	भारतीय समुद्री विश्वविद्यालय (आईएमयू)	044-24539020	info@imu.ac.in		भारतीय समुद्री विश्वविद्यालय, ईस्ट कोस्ट रोड सेमेनचेरी, चेन्नई – 600119
21	नाविक कल्याण निधि सोसाइटी (एसडब्ल्यूएफएस)	022-22626980-81 022-22611625	swfs1966@gmail.com		कॉमर्स हाउस, प्रथम तल, करिंभाय रोड, बैलार्ड एस्टेट, मुंबई – 400001
22	भारतीय पत्तन संघ (आईपीए)	022-22621234 011-24365632	chairman.ipa@nic.in md.ipa@nic.in		भारतीय पत्तन संघ, प्रथम तल, साउथ टॉवर एनबीसीसी प्लेस, बी पी मार्ग, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110003
23	भारतीय नौवहन निगम लिमिटेड (एससीआई)	022-23473002 022-22026666	cmd@sci.co.in mail@sci.co.in		भारतीय नौवहन निगम लिमिटेड, शिपिंग हाउस 245, मैडम कामा रोड, मुंबई – 440021
24	कोचीन शिपयार्ड लिमिटेड (सीएसएल)	0484-2501200	cmd@cochinshipyard.in vulli.haranath@cochinshipyard.in		कोचीन शिपयार्ड लिमिटेड, पेरुमानूर, पी.ओ. 1653, कोचीन - 682015
25	केंद्रीय अंतर्देशीय जल परिवहन निगम लिमिटेड (सीआईडब्ल्यूटीसी)	033-22435718 033-22436164	ciwtc@cal3.vsnl.net , inciwtc@rediffmail.com		केंद्रीय अंतर्देशीय जल परिवहन निगम लिमिटेड, 4 – फेयरली प्लेस, कोलकाता – 700001
26	ड्रेजिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (डीसीआई)	0891-2871230	dredging@dcil.co.in		ड्रेजिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड, "ड्रेज हाउस", एचबी कॉलोनी, सीतामदरा, विशाखापत्तनम - 530022 आंध्र प्रदेश।
27	कामराजर पोर्ट लिमिटेड (केपीएल)	044-25251661 044-27950001	chairman@kplmail.in md-kpl@kplmail.in		द्वितीय तल (उत्तर विंग) और तृतीय तल, जवाहर बिल्डिंग, 17 राजाजी सलाई, चेन्नई-600001
28	सेतुसमुद्रम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एससीएल)	044-25270651 044-25270643	sethusamudram@dataone.in scl.sscp@gmail.com		सेतुसमुद्रम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, भूतल और प्रथम तल, एंकर गेट बिल्डिंग, (जिला कलेक्टर कार्यालय के सामने) राजाजी सलाई, चेन्नई - 600 001
29	भारतीय पत्तन रेल एवं रोपवे निगम लिमिटेड (आईपीआरसीएल)	022-6656 6335	iprcmumbai@gmail.com		प्रथम तल, साउथ टॉवर, एनबीसीसी प्लेस, भीष्म पितामह मार्ग, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

30	इंडिया पोर्ट्स ग्लोबल लिमिटेड (आईपीजीएल)	022-69000431	indiaportsglobal@gmail.com		इंडिया पोर्ट्स ग्लोबल मुरगांव पोर्ट ट्रस्ट ट्रेड प्रमोशन सेंटर, प्लॉट नंबर 1154, वाजू कोटक मार्ग, फोर्ट, मुंबई, महाराष्ट्र 400001
31	शिपिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लैंड एंड एसेट्स लिमिटेड (एससीआईएलएएल)	022-22772220	cmdoffice@scilal.com		शिपिंग हाउस, 245, मैडम कामा रोड, मुंबई-400021 भारत
32	सागरमाला विकास कंपनी लिमिटेड (एसडीसीएल)	011-21400754	admin@sdclindia.com		थापर हाउस, प्रथम तल, 124, जनपथ लेन, जनपथ, कनाट प्लेस, नई दिल्ली, दिल्ली 110001

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय के

लिए नागरिक/ग्राहक चार्टर (2024-25)

सेवा से सांकेतिक अपेक्षाएँ

क्र. सं.	सेवाएं लेनेवालों से सांकेतिक अपेक्षाएँ
1.	लागू दिशानिर्देशों के अनुसार निधि अनुमानों की मंजूरी के प्रस्ताव पूर्ण हों
2.	हितधारकों, पत्तन- पत्तन उपयोगकर्ताओं, पोत स्वामियों और ग्राहकों से सुझाव नियमित तौर पर दिए जाएं
3.	निधि जारी करने के लिए उपयोगिता प्रमाणपत्र समय पर प्रस्तुत किया जाए।
4.	सेवा प्रदान करने में कमियों को मंत्रालय के ध्यान में लाया जाए।
5.	उन्हें पर्यावरणीय मुद्दों पर फोकस करना चाहिए।
6.	उन्हें एकाधिकार का व्यवहार नहीं करना चाहिए।
7.	व्यापार में नैतिक व्यवहार सुनिश्चित किया जाए।
8.	प्रमाणपत्रों को वास्तविक और प्रामाणिक जारी करना।
