

(चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट)
के लिए
सिटिजन/क्लियन्ट चार्टर
(01.07.2019)

पता

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट, राजाजी सालै,
चेन्नै – 600 001

वेबसाइट आई डी

www.chennaiport.gov.in

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट – (01.07.2019) के लिए सिटिज़न्स/क्लियन्ट चार्टर

विशन

दक्षिण भारत की प्रगति के लिए इकनामिक थ्रस्ट इंजिन बनने के लिए तथा पूर्वी तट में महा ट्रान्सशिप्मेंट हब बनने के लिए

मिशन

1. कंटेनर सम्हलाई में विश्वस्तरीय स्तर पर निष्पादन व कार्यकुशलता बढ़ाने के लिए
2. पोर्ट में आनेवाले जहाजों को विश्व स्तरीय सेवा प्रदान करने के लिए
3. अंतरराष्ट्रीय स्टैंडर्ड पोर्ट अंदरूनी द्वारा क्षमता बढ़ाने के लिए तथा स्टेट आफ़ दि आर्ट संहलाई उपस्कर के प्रापण के लिए
4. कार्गो के प्रभावी संहलाई हेतु सुविधाओं को प्रदान करने द्वारा जहाजों के शीघ्र टर्न राउंड सुनिश्चित करने के लिए ।

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लियर चार्टर

मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शन

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	मॉगी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
1.	जहाजों को पाइलटेज, बर्थिंग/अनबर्थिंग	8	उप संरक्षक/ हारबार मास्टर	dc@chennaiport.gov.in	9444396646 9444396654	बर्थिंग बैठक में उठाए गए निर्णय के अनुसार	सभी सांविधानिक प्रमाण-पत्र तथा पी एण्ड आई प्रमाण-पत्र एस ओ आर के अनुसार प्रभार(शिप के जी आर टी के अनुसार वेरियबल)	जी आर टी तथा समय के अनुसार प्रभार	आनलाइन	दरमान के अनुसार प्रभार
2.	फायर फाइटिंग सेवा एण्ड साल्वेज प्रचालन	5	डी सी /डीएम-1 /एफ ओ & ए एस ओ	dc@chennaiport.gov.in	9444396646 9443849383 9790702089	आपातकालीन दूरभाष द्वारा कॉल No.25312568, 25312561, 25362003, 25312216 सिग्नल स्टेशन नं. . 25361652, 25312535, 9003221038	लागू नहीं	प्रति घंटे प्रभार (रु.)	आनलाइन	दरमान के अनुसार प्रभार

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लियरिंग चार्टर
मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शन

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	मार्गी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
3.	आबंटन/बर्थ का आबंटन	5	यातायात प्रबन्धक	tm@chennaiport.gov.in	9500122970 9825227047	बोर्ड के न्यासियों द्वारा अनुमोदित पोर्ट के बर्थिंग नीति के अनुसार	एजेन्ट द्वारा अनुरोध, शिपिंग बिल, बिल की एन्ट्री, अगर हाई डेंसिटी कार्गो जैसे अयस्क लोहा, क्रोम ओर- सर्वेयर से प्रमाण पत्र, टीएमएल, एफएमपी, पी एण्ड आई प्रमाण-पत्र। एस ओ आर के अनुसार प्रभार			
4.	कार्गो का लोडिंग/ अनलोडिंग	5	वरि.उप.या.प्र. - प्रचालन	srddtm@chennai port.gov.in	944439663 25365341	क्रेनों के आधार पर प्रयोग शिप्स क्रेनों को अनलोडिंग/ लोडिंग के लिए कार्गो सम्वहलाई कामगारों को किराये पर लेने आयातकार/ निर्यातकार द्वारा लाइसेंसड स्टीवडोरों की नियुक्ति की गई।	आयात के बिल की एन्ट्री व अगर निर्यात की शिपिंग बिल के प्रस्तुतीकरण पर भी, अग्रिम में देय से संबंधित कार्गो की अदायगी। एस ओ आर के अनुसार प्रभार			

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट – (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लियरन्स चार्टर
मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शन

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	मॉगी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
5.	कार्गो सम्वहलाई उपस्कर/एच एम सी का आबंटन	5	वरिष्ठ डीटीएम प्रचालन	srtm@chennaiport.gov.in	9444396630	डी टी आर बैठक में अनुरोध दिया जाना ।	पत्र प्राप्त किया गया । एस ओ आर के अनुसार प्रभार ।			
6.	प्लॉट/कस्टम बाउण्ड क्षेत्र के अंदर यार्ड के आबंटन के लिए सिफारिश	5	यातायात प्रबन्धक	tm@chennaiport.gov.in	9500122970 9825227047	एस ओ आर तथा भूमि नीति मागादर्शन के अनुसार आबंटन किया जाएगा ।	एस ओ आर के अनुसार प्रभार तथा भूमि नीति ।			
7.	व्यक्तिगत/वाहनों के लिए हारबार एन्ट्री परमिट को देना	9	ए टी एम पास अनुभाग	tm@chennaiport.gov.in	9841181399 25211887	1.हस्ताक्षर अवलोकन करना 2.दस्तावेजों को जाँच करना 3. चलान रैसिंग 4. पंजीकरण 5.अदायगी 6. प्रिंटिंग/पास जारी करने/एच ई पी का प्रकाशन	1. फर्म के शीर्ष पत्र के साथ आवेदन 2.कार्य साक्षी, अगर है तो 3. शिफारिशदारों की पावती 4. उसी कंपनी के अस्थायी परमिट के लिए साक्ष्य 5. पुलिस/पासपोर्ट प्रति द्वारा जारी किए गए एंटीसेंडेंट सत्यापन	दैनिक मासिक प्रति व्यक्तिगत 1 (फ्रेश) मासिक प्रति व्यक्तिगत (1 व्यक्तिगत)	पाइंट आफ सेल पी ओ एस पी ओ एस	5 100 70

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लियरन्स चार्टर
मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शनस

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	माँगी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
							6. सरकार की आई डी/पैन कार्ड/डी एल/ रेशनकार्ड / वोटर्स आई डी	मासिक प्रति वाहन 1 (फ्रश)	पी ओएस	200
							7. अगर वाहन शामिल है तो, आर सी बुक, डी एल का अटेस्टेड	मासिक प्रति वाहन (नवीकरण)	पी ओएस	200
							8. अगर आवेदक मालिक नहीं तो, एन ओ सी को प्रस्तुत करें	वार्षिक प्रति व्यक्तिगत	पी ओएस	300
							9. वाहन का आर सी /एफ सी परमिट, बीमा	वार्षिक प्रति वाहन	पी ओएस	2000
							10. ट्रस्ट के एस.ओ. (सी&जी) से सुरक्षा प्रमाण पत्र	स्थायी परमिट प्रति		
							11. पर्यावरण नियंत्रण प्रमाण पत्र ।	व्यक्तिगत (3 सालों के लिए)दैनिक प्रति वाहन	पी ओएस	500
							12. फर्म के मान्य प्रचालन लाइसेंस की प्रति लिपि (स्टीडोर, स्टीमर एजेंट, सी एच ए)		पी ओएस	25
							13. हाल ही में निकाल गए पास पोर्ट साइज फोटो			

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट – (01.07.2019) के लिए सिटिजन/कलयन्ट चार्टर

मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शन्स

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	मॉगी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
8.	प्रभावी पोर्ट प्रचालन	6	टी एम/डी सी	tm@chennaiport.gov.in dc@chennaiport.gov.in	9500122970 9825227047 9444396646	जहाज आते ही तुरंत जहाज का बर्थिंग तथा कार्गो सम्ललाई को जल्दी पूरा करना ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
9.	आबंटन/दुकानों को पट्टे पर देना/ क्वार्टर/खुली जगह बाहर हारबार क्षेत्र	3	उप मुख्य अभियंता (एम डी ओ/एल बी एस)	dycemdo@yahoo.com	9486983698	ई निविदा सह ई नीलामी द्वारा बिड का आमंत्रित किया जाएगा तथा जमीन पालिसी गाइडलाइन्स 2014 के (समय समय पर पुनरीक्षित) किए अनुसार आबंटन किया जा रहा है ।	निविदा काल नोटिस में निर्धारित अनुसार			
10.	सिविल स्ट्रक्चर, रोड, जेड्टीस, वार्फस, बेरकवाटर्स, रेल्वे प्लाट्स का निर्माण तथा अनुरक्षण	5	मुख्य अभियंता	ce@chennaiport.gov.in	9003003703	2.5 लाख की कम लागत कार्य के लिए आफलाइन मोड तथा 2.5 लाख की लागत कार्य के लिए ई खरीदारी पोर्टल (आनलाइन) द्वारा बिड आमंत्रित किया जाएगा ।	निविदा काल नोटिस में निर्धारित अनुसार			

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट – (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लियर चार्टर
मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शन

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	मॉगी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
11.	चेक/आर टी जी एस/एन ई एफ टी के जरिये उपयोगकर्ता, वेंडर्स, ठेकेदार तथा परामर्शक को अदायगी देना ।	5	वरि.उप.मु.ले.अ. (एमएस)	facao@chennaiport.gov.in	(25362201)	संबंधित प्रचालन विभाग द्वारा निर्धारित किए अनुसार	संबंधित प्रचालन विभाग द्वारा निर्धारित किए अनुसार	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
12.	बी डी I तथा बी डी III में तेल की सम्वहलाई	2	उप.सी एम ई (एम पी एण्ड ओ एच)	cme@chennaiport.gov.in	983385861	1. तेल कंपनियों के प्राथमिकता के आधार पर दैनिक बर्थ बैठक में तेल जहाजों के बर्थिंग करने के लिए निर्णय लिया जाएगा 2. जहाज बर्थ होने के बाद, तेल कार्गो की लोडिंग/निकालने के लिए शिप मैनिफोल्ड को मराइन लोडिंग/ अनलोडिंग आर्मस को संपर्क किया जाएगा ।	शिपिंग दस्तावेज एस ओ आर के अनुसार प्रभार			

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट – (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लियर चार्टर
मुख्य सेवाएँ/ट्रान्साक्शन्स

क्रम सं.	सेवाएँ/ट्रान्साक्शन	वजन %	जिम्मेदार व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (फोन नं.)	प्रक्रिया	मॉगी गई दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
13.	वैगन सम्हलाई प्रचालन करने के लिए शंटिंग लोको का प्रावधान	3	उप सी एम ई (लोको)	cme@chennai port.gov.in	9884109379	यातायात विभाग द्वारा उठाए गए मांग के अनुसार, लोको की आपूर्ति की जाएगी।	अग्रिम में यातायात विभाग में उपस्कर के लिए उपयोगकर्ता द्वारा मॉग करना तथा समय की आपूर्ति करने के लिए प्रक्रियाओं के साथ पालन करना। एस ओ आर के अनुसार प्रभार			
14.	पावर कनेक्शन/सप्लाई	2.5	उप सी एम ई (ई एस)	cme@chennai port.gov.in	9884061527	अनुरोध के आधार पर, आवश्यकताओं को जाँच किया जाएगा तथा अगर यह पावर सप्लाई प्रदान करने उचित है, उपयोगकर्ताओं को प्रभार की अदायगी के बारे में सूचित किया जाएगा। अदायगी की प्राप्ति पर विस्तृत पावर सप्लाई कनेक्शन प्रदान किया जाएगा	उपयोगकर्ता को पावर आवश्यकता के आबंटन करने सूचित अनुरोध को प्रस्तुत करना चाहिए।	लागत प्रति यूनिट (रु.)	नकद चेलान/डी डी	10.5

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लाइंट चार्टर

मेइन सेवाएँ/ट्रान्सक्शन

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सक्शन	भार %	उत्तरदायित्व व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष नं.)	प्रणाली	आवश्यक दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
15	पानी कनेक्शन/ आपूर्ति	2.5	उप सी एम ई (एमपी एण्ड ओ एच)	cme@chennaiport.gov.in	9833385861	अनुरोध के आधार पर, आवश्यकता को परीक्षण किया जाएगा और अगर पानी आपूर्ति के प्रावधान व्यवहार्य है तो उपयोगकर्ता को भुगतान के लिए सूचित किया जाएगा। भुगतान विवरणों के प्राप्ति पर आपूर्ति कनेक्शन दिया जाएगा।	उपयोगकर्ता को लोकेशन, आवश्यक पानी आदि को अनुरोध में सूचित करना चाहिए	प्रति टन (रु.) फ्रेस पानी के लिए मासिक सुरक्षा जमा ।	नकद चलान/ डी डी	100
16	निविदाएँ/ कोटेशनस	2	मुख्य यांत्रिक अभियन्ता	cme@chennaiport.gov.in	9444396665 (25362070)	1.आफर को आमंत्रण 2.आफर को खोलना 3. अंतिम रूप देना और आडर देना	आमंत्रित किए जैसा सिंगल कवर या दो कवर सिस्टम में पूर्ण आफर			
17	रोकताम के लिए समर्पित और प्रोमोटिव हेल्थ केयर आपूर्ति	6	मुख्य चिकित्सा अधिकारी	cmo@chennaiport.gov.in	9841131107 (25361786)	जॉच कार्रवाई, डायगनासिस चिकित्सा	केस शीटस	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लाइंट चार्टर

मेइन सेवाएँ/ट्रान्सक्शन

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सक्शन	भार %	उत्तरदायित्व व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेइल	मोबाइल (दूरभाष नं.)	प्रणाली	आवश्यक दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
18	विसिटिंग/पार्ट टाइम विसिटिंग कन्सलटंस, एफटीएस डाक्टर, एमटीएस ठेके कर्मचारियों, संदर्भित अस्पतालों से दावे, दवाईयों/चिकित्सा व सर्जिकल भंडारण की खरीद के भुगतान के लिए व्यवस्था	8	मुख्य चिकित्सा अधिकारी	<a href="mailto:cmo@chennaipo
rt.gov.in">cmo@chennaipo rt.gov.in	9841131107 (25361786)	समय समय पर चेन्नै पोर्ट द्वारा विभिन्न विनियमों, नीतियों और प्रोटोकाल में दिए जैसा।	वेतन विवरणिका, मूल बिल, प्रतिपूर्ति दावे आवेदक	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लाइंट चार्टर

मेइन सेवाएँ/ट्रान्सक्शन

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सक्शन	भार %	उत्तरदायित्व व्यक्ति (पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल (दूरभाष नं.)	प्रणाली	आवश्यक दस्तावेज	शुल्क		
								वर्ग	मोड	राशि
19	अ.जा./अ.ज.जा./अ.पि.जा. कर्मचारियों के शिकायतें	2	सचिव	secy@chennaiport.gov.in	25367754	संबंधित कर्मचारियों द्वारा प्रस्तुत शिकायतें	1.संपर्क अधिकारी का पूछताछ रिपोर्ट/सिफारिशें 2. संबंधित विभागाध्यक्षों से टिप्पणी	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
20	आरटीआई अधिनियम 2005 के तहत सूचना प्रस्तुत करना	2	सचिव	secy@chennaiport.gov.in	25367754	आवश्यक सूचना का प्राससिंग, आंतरिक विभागों के उत्तरदायित्व अधिकारियों से सूचना प्राप्त करना । 14.03.2017 से चे.पो.ट्र. में आन-लाइन आर टी आई पोर्टल को परिचय किया गया।	शुल्क के निर्धारित भुगतान पर दस्तावेजों के पत्र, प्रूफ देना	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
21	कालेजो/स्कूल छात्रों को उनके पाठ्यक्रम के एक भाग जैसा पोर्ट विसिट का व्यवस्था करना	1	सचिव	secy@chennaiport.gov.in	25367754	शैक्षिक संस्थानों से प्राप्त पत्रों का प्रासेसिंग	शैक्षिक संस्थानों के सक्षम प्राधिकर्ता से प्राप्त एक पत्र	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
22	शैक्षिक स्थापनाओं के छात्र के लिए इंटरनशिप /परियोजना प्रशिक्षण	1	सचिव	secy@chennaiport.gov.in	25367754	शैक्षिक संस्थानों से प्राप्त पत्रों का प्रासेसिंग	शैक्षिक संस्थानों से पत्र के साथ छात्र से एक अनुरोध पत्र	620 विद्यार्थी	रोकड अनुभाग	रु.200
								विद्यार्थियों से कुल		

								1,24,000/- राशि की वसूली की गई ।
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------------

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लाइंट चार्टर

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सक्शन	भार	सफलता सूचक	सेवा मानके	यूनिट	भार	डाटा श्रोत
1	जहाजों का पाइलटेज, बर्थिंग/गैर-बर्थिंग	8.0	इनवार्ड पाइलटेज/ आउटवार्ड पाइलटेज के समय से बर्थिंग किए/एकरेंज पाइंट छोड़ते समय तक जहाज द्वारा लिए गए औसतन समय	3.00	घंटे	8.00	पूर्व रिकार्ड
2	अग्नि शमन सेवा व सेलवेज प्रचालन	5.0	अग्नि शमन काल प्राप्त से प्रचालन प्रारंभ करने के बीच तक लिया गया औसतन समय	15	मिनट	5.00	पूर्व रिकार्ड
3	बर्थ का आबंटिकरण/आबंटन	5.0	जहाज रिडिनेस दस्तावेजों के सपोर्ट देय बर्थ के आबंटन के लिए रसीद के तारीख तक लिया गया औसतन समय और बशर्ते कि सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित पोर्ट के बर्थिंग नीति को लेना और जहाजों के वरिष्ठता और बर्थ की उपलब्धता हो	1.00	घंटे	5.00	पूर्व रिकार्ड
4	कार्गो का लोडिंग, अनलोडिंग	5.0	औसतन कार्गो सम्वहलाई दर	13000	मेट्रिक टनस	5.00	पूर्व रिकार्ड
5	कार्गो हस्थन उपस्कर/एचएमसी का आबंटन	5.0	अनुरोध प्राप्त करने से उपस्कर मोबिलाइज्ड तक के बीच लिया गया औसतन समय	1.00	घंटे	5.00	पूर्व रिकार्ड

6	सीमाशुल्क बाउंड क्षेत्र के अंदर प्लॉट/यार्ड का आबंटन के लिए सिफारिश	5.0	अनुरोध प्राप्त करने से आकार और आबंटन आदेश पूर्ण होने के बीच तक लिया गया औसतन समय	15	दिन	5.00	पूर्व रिकार्ड
---	---	-----	--	----	-----	------	---------------

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लाइंट चार्टर

सेवा मानक

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सक्शन	भार	सफलता सूचक	सेवा मानके	यूनिट	भार	डाटा श्रोत
7	व्यक्ति/वाहनों के लिए हारबर प्रवेश परमिट को जारी करना	9.0	व्यक्ति के दैनिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	5	मिनट	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			वाहन के दैनिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	5	मिनट	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			1 व्यक्ति (फ्रेश) के मासिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	5	मिनट	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			1 व्यक्ति (नवीकरण) के मासिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	5	मिनट	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			1 वाहन (फ्रेश) के मासिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	5	मिनट	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			1 वाहन (नवीकरण) के मासिक परमिट के लिए सभी	5	मिनट	1.00	इन-हाउस

			तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय				आटोमेटेड सिस्टम
--	--	--	--	--	--	--	-----------------

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट - (01.07.2019) के लिए सिटिजन/क्लाइंट चार्टर

सेवा मानके

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सक्शन	भार	सफलता सूचक	सेवा मानके	यूनिट	भार	डाटा श्रोत
			1 व्यक्ति के वार्षिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	7	दिन	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			1 वाहन के वार्षिक परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	2	दिन	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
			1 व्यक्ति के स्थाई परमिट के लिए सभी तथ्यों से पूर्ण किया आवेदन के प्राप्ति के समय तक लिया गया औसतन समय	7	दिन	1.00	इन-हाउस आटोमेटेड सिस्टम
8	बेहतर पोर्ट प्रचालन	6.0	पोर्ट पर औसतन प्री-बर्थिंग डिटेंशन	0.85	घंटे	2.00	पूर्व रिकार्ड
			पोर्ट पर औसतन टर्न राउंड समय	1.66	दिन	2.00	पूर्व रिकार्ड
			औसतन जहाज बर्थडे आउटपुट	13000	मेट्रिक टन	2.00	पूर्व रिकार्ड
9	बाहरी हारबर क्षेत्र में आबंटन/दुकानों/क्वाटर/खुला जगह का लीसिंग	3.0	अनुरोध प्राप्त करने से पूर्ण आकार व आबंटन/लीसिंग होने तक के बीच लिया गया औसतन समय	30	दिन	3.00	पूर्व रिकार्ड

10	सिविल संरचना, रोड, जेट्टीस, घाटें, ब्रेकवाटरस, रेलवे प्लांटस का निर्माण व अनुरक्षण	5.0	अनुरोध प्राप्त करने से पूर्ण आकार व कार्य के प्रारंभ होने तक के बीच लिया गया औसतन समय	180	दिन	5.00	पूर्व रिकार्ड
----	--	-----	---	-----	-----	------	---------------

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लियंट चार्टर

सर्वीस स्टैंडर्ड

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सेक्शन	भार	सफलतापूर्वक इंडिकेटर	सर्वीस स्टैंडर्ड	यूनिट	भार	डॉटा सोर्स
11	चैक/आर टी जी एस/एन ई एफ टी द्वारा यूसर्स, वेंडर्स, ठेकेदार तथा परामर्शदाता को अदायगी	5.0	सभी आवश्यक अभिलेखों के साथ संबंधित यूसर/वेंडर/ठेकेदार/परामर्शदाता से प्राप्त बिल की तारीख से लेकर लिए गए औसत समय तथा अगर कोई अवलोकन हो तो, उसका अनुपालन	8	कार्य दिवस	5.00	पूर्व रिकार्ड
12	बी डी I तथा III में तेल की संहलाई	2.0	क्रूड तेल के लिए प्रति जहाज के बर्थडे के लिए औसत संहलाई दर	8000	मेट्रिक टन	1.00	पूर्व रिकार्ड
			पी ओ एल प्रोडक्ट के लिए प्रति जहाज के बर्थडे के लिए औसत संहलाई दर	10000	मेट्रिक टन	1.00	पूर्व रिकार्ड
13	वार्फ क्रेन तथा अन्य कार्गो संहलाई उपस्कर को भाडे पर लेना	3.0	उपस्कर की उपलब्धता की प्रतिशतता	90	%	3.00	पूर्व रिकार्ड
14	वेगन संहलाई प्रचालन के लिए शंटिंग लोको का प्रावधान	3.0	उपस्कर की उपलब्धता की प्रतिशतता	90	%	3.00	पूर्व रिकार्ड
15	पॉवर कनेक्शन/आपूर्ति	2.5	कनेक्शन/आपूर्ति के तारीख को भुगतान किए चलान कॉपी के साथ अनुरोध किए तारीख से औसतन लिया गया समय	8	दिन	2.50	पूर्व रिकार्ड

16	वॉटर कनेक्शन/आपूर्ति	2.5	कनेक्शन/आपूर्ति के तारीख को भुगतान किए चलान कॉपी के साथ अनुरोध किए तारीख से औसतन लिया गया समय	9	दिन	2.50	पूर्व रिकार्ड
17	निविदाएँ/कोटेशन	2.0	निविदा/कोटेशन के दिए आदेश के तारीख से औसतन लिया गया समय	6	महीने	2.00	पूर्व रिकार्ड

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लियंट चार्टर

सर्वीस स्टैंडर्ड

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सेक्शन	भार	सफलपूर्वक इंडिकेटर	सर्वीस स्टैंडर्ड	यूनिट	भार	डॉटा सोर्स
18	निवारात्मक तथा सुधारात्मक स्वास्थ्य केर डेलिवरी की तैयारी	6.0	अंतरंगी रोगियों के मामले में रोग के निवारण/नियंत्रण के लिए लिया गया औसत समय	30	दिन	2.00	पूर्व रिकार्ड
			बहिरंगी रोगियों के मामले में रोग के निवारण/नियंत्रण के लिए लिया गया औसत समय	2	दिन	2.00	पूर्व रिकार्ड
			प्रयोगशाला/रेडियोलजिकल इन्वेस्टिगेशन के लिए लिया गया औसत समय	7	दिन	2.00	पूर्व रिकार्ड
19	मेडिकल सर्जिकल स्टोर्स से दवाओं की खरीदारी तथा रेफर्ड अस्पतालों में विजिटिंग/अंशकालिक विजिटिंग परामर्शदाता, एफटी एस कांट्राक्टेड कर्मचारियों की माँग की अदायगी की व्यवस्था	8.0	विजिटिंग/अंशकालिक विजिटिंग परामर्शदाता, एफटी एस कांट्राक्टेड कर्मचारियों की माँग की अदायगी की व्यवस्था के लिए लिया गया औसत समय	30	दिन	2.00	पूर्व रिकार्ड
			रेफर्ड अस्पतालों से माँग की अदायगी की व्यवस्था के लिए लिया गया औसत समय	12	सप्ताह	2.00	पूर्व रिकार्ड
			प्रतिपूर्ति के लिए अदायगी की व्यवस्था हेतु लिया गया औसत समय	8	सप्ताह	2.00	पूर्व रिकार्ड
			दवाओं/मेडिकल व सर्जिकल स्टोर्स की खरीदारी के लिए अदायगी की व्यवस्था हेतु लिया गया औसत	8	सप्ताह	2.00	पूर्व रिकार्ड

			समय				
--	--	--	-----	--	--	--	--

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लियंट चार्टर

सर्वीस स्टैंडर्ड

क्र.सं.	सेवाएँ/ट्रान्सेक्शन	भार	सफलपूर्वक इंडिकेटर	सर्वीस स्टैंडर्ड	यूनिट	भार	डॉटा सोर्स
20	एस सी/एस टी/ओ बी सी कर्मचारियों की शिकायतें	2.0	शिकायतों के निवारण हेतु कर्मचारियों से प्राप्त शिकायत से लिया गया औसत समय	2.0	महीने	2.00	पूर्व रिकार्ड
21	सू.प्रा अधिनियम 2005 के तहत सूचना प्रस्तुत करना	2.0	आंतरिक विभागों के संबंधित उत्तरदायी अधिकारियों से प्राप्त सूचनाओं के अनुपालन के लिए लिया गया औसत समय	30	दिन	2.00	पूर्व रिकार्ड
22	कालेज/स्कूल विद्यार्थियों को उनके करिकलम के रूप में पोर्ट में विजिट करने के लिए व्यवस्था	1.0	शैक्षिक संगठनों से प्राप्त पत्रों की प्रक्रिया के लिए तथा अनुमति स्वीकृत करने के लिए लिया गया औसत समय	5	दिन	1.00	पूर्व रिकार्ड
23	शैक्षिक स्थापनाओं के छात्र के लिए इंस्टिट्यूशनल प्रशिक्षण	1.0	शैक्षिक संगठनों से प्राप्त पत्रों की प्रक्रिया के लिए तथा अनुमति स्वीकृत करने के लिए लिया गया औसत समय	7	दिन	1.00	पूर्व रिकार्ड

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लियंट चार्टर
शिकायत निवारण प्रक्रिया

क्र सं	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन नंबर	ई मेइल	मोबाइल नंबर
1.	श्रीमती तारा सुर्गीता, कार्मिक अधिकारी	044-25312631	secy@chennaiport.gov.in	9444934795
2.	श्री बी.मदन, उप यातायात प्रबंधक	044-25367468	tm@chennaiport.gov.in	9444412494
3.	श्री आर.विजयलक्ष्मी, प्रशासनिक अधिकारी	044-25312404	ce@chennaiport.gov.in	8608177616
4.	श्री जी.पी.आनंदबाबू, कनिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी	044-25312554	cmo@chennaiport.gov.in	8825575623
5.	श्री टी.ए.रवि, क. प्रशासनिक अधिकारी	044-25312554	cme@chennaiport.gov.in	9841039342
6.	श्री बी.वी.गिरिधरन, कनिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी	044 - 25312563	dc@chennaiport.gov.in	9382663284
7.	श्री डी.जोसफ मरियराज, व.उप.मुलेअ (ई एण्ड बी)	044 - 25312710	srdycaor@chennaiport.gov.in	9840513248
8.	श्री जी.बालगंगाधरन उप.मु.स.अ	044-25384213	dycvo@chennaiport.gov.in	7397740413

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लयंट चार्टर

स्टेकहोल्डर्स/क्लयंट की सूची

क्र सं	स्टेकहोल्डर्स/क्लयंट
1	स्टीमर एजंट
2	स्टीवडोर्स
3	सीमाशुल्क एजंट
4	सर्वेक्षक
5	आयात/निर्यात
6	ट्रान्स्पोर्ट कांट्राक्टर्स
7	अन्य पोर्ट यूसर्स
8	ठेकेदार व आपूर्तिकार
9	सरकारी संगठन
10	रेल्वे
11	कोस्ट गार्ड/नेवी
12	अधिकारी, कर्मचारी, पेंशनर, कार्यरत/सेवानिवृत्त कर्मचारियों के आश्रयदाता तथा स्कूल/कालेज विध्यार्थी

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लियंट चार्टर

उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्र सं	उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नंबर	ई मेइल	मोबाइल नंबर	पता
1.	सामान्य प्रशासन विभाग	044-25367754	secy@chennaiport.gov.in	9840949465	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
2.	यातयात विभाग	044-25366366	tm @chennaiport.gov.in	9500122970	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
3.	सिविल अभियंता विभाग	044-25360646	ce@chennaiport.gov.in	9445927272	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
4.	यांत्रिक व विद्युत अभियंता विभाग	044-25362070	cme@chennaiport.gov.in	9444396665	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
5.	वित्त विभाग	044-25367029	facao@chennaiport.gov.in	9003016760	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
6.	चिकित्सा विभाग	044-25361786	cmo@chennaiport.gov.in	9841131107	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
7.	समुद्री विभाग	044-25360833	dc@chennaiport.gov.in	9444396646	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001
8.	सतर्कता विभाग	044-25392259	cvo@chennaiport.gov.in	9003009655	1, राजाजी सालै, चन्नै 600 001

चेन्नै पोर्ट ट्रस्ट (01.07.2019) के लिए सिटिज़न/क्लरिफिकेशन चार्टर

सेवा रेसिपियंट से इंडिकेटिव माँग

क्र सं	सेवा रेसिपियंट से इंडिकेटिव माँग
1	अंतिम समय तक भीड से बचने हेतु, दैनिक हारबर एंट्री पर्मिट जारी करने के लिए आवेदनों को 7 दिनों के पहले ही प्रस्तुत करना
2	अंतिम समय तक भीड से बचने हेतु, दैनिक हारबर एंट्री पर्मिट जारी करने के लिए आवेदनों को 15 दिनों के पहले ही प्रस्तुत करना
3	अंतिम समय तक भीड से बचने हेतु, दैनिक हारबर एंट्री पर्मिट जारी करने के लिए आवेदनों को 15 दिनों के पहले ही प्रस्तुत करना
4	अंतिम समय तक भीड से बचने हेतु, दैनिक हारबर एंट्री पर्मिट जारी करने के लिए आवेदनों को 15 दिनों के पहले ही प्रस्तुत करना
5	लागू मार्गदर्शनों के अनुसार सभी ओर संपूर्ण आवेदन पत्रों का प्रस्तुतीकरण
6	पोर्ट यूसर्स से फीडबैक
7	सहा.यातायात प्रबंधक को कोई डिलाई/कमी रिपोर्ट किया जाए
8	विभागाध्यक्षों तथा व.पी एस (पी आर)द्वारा विजिटर पास जारी किया जाता है ताकि मुख्य विजिटर की एंट्री हो
9	दूसरे संदर्भ हेतु निम्नलिखित सरकारी पहचान पत्र पोर्ट यूसर्स द्वारा लिया जाना है । i.आधार कार्ड 1.ड्राइविंग लाइसेंस 2.वोटर आई डी 3.पासपोर्ट 4.रेशन कार्ड
10	पोर्ट में आनेवाले वाहन/ट्रेडर के लिए मान्य एंटी प्रदूषण प्रमाणपत्र सुनिश्चित करना
11	अभिलेखों को समय पर प्रस्तुत करना तथा नियमित फीड बैक

