

मुरगांव पत्तन न्यास



आईएसओ 9001-2015 तथा
आईएसपीएस अनुपालक पत्तन

(पोत परिवहन मंत्रालय, भारत सरकार)

नागरिक चार्टर

- ऑफ़लाइन चार्टर कार्यालय में रखा जाता है और विक्रेताओं / प्रयोक्ताओं द्वारा अनुरोध किए जाने पर उपलब्ध कराया जाता है।
- ऑनलाइन चार्टर एमपीटी वेबसाइट (<https://www.mptgoa.gov.in>) पर उपलब्ध है।
- नागरिक चार्टर के संबंध में किसी भी सुझाव / सुधार के लिए कृपया हमें secretary@mptgoa.gov.in पर इमेल करें। आपके सुझाव हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं।

अनुक्रमणिका

क्रम सं.	विषय वस्तु	पृष्ठ सं.
1.	संदृश्य व ध्येय	03
2.	गुणता नीति	04
3.	हमारी प्रमुख सेवाएं	05-06
4.	हमारी प्रतिबद्धताएं	07-08
5.	पत्तन में सुविधाएं	09-10
6.	चालू परियोजनाएं	11- 12
7.	मुख्य सेवा और लेन-देन	13-20
8.	सेवा मानक	21-24
9.	लोक शिकायत निवारण के बारे में जानकारी	26
10.	आरटीआई विवरण के बारे में जानकारी	27
11.	जिम्मेदार केंद्र	28
12.	ग्राहक समूहों/स्टेकहोल्डरों / प्रयोक्ताओं की पहचान	29

1) संदृश्य:-

मुरगांव पत्तन, देश की पत्तन सम्बद्ध समृद्धि और तटीय समुदाय के विकास के लिए भविष्य से समझौता किए बिना वर्तमान आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु संसाधनों का प्रबंधन और विकास करने के लिए जनता के भरोसे को बनाए रखते हुए गोवा राज्य के आर्थिक विकास में एक उत्प्रेरक के रूप में सेवा देना चाहता है ।

ध्येय :-

- सुचारु व्यापार से समग्र ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने के लिए पूर्ण विकसित क्षमता सहित मुख्य दक्षताओं को बढ़ाना।
- गोवा के पर्यटन को आकर्षक बनाना और राज्य में क्रूज पर्यटन और अन्य संबद्ध गतिविधियों को विकसित कर एक पर्यटन आर्थिक क्षेत्र के रूप में विकसित होना।
- बदलते विश्व मानक परिदृश्य के अनुकूल गतिशील प्रकृति की अवसंरचनाओं का निर्माण करना।
- क्षेत्र में अर्थव्यवस्था और जीवनस्तर को मजबूत करने के लिए मुरगांव पत्तन के लिए आदर्श प्रशासन विकसित करना।
- पर्यावरण, आर्थिक और सामाजिक हित की रक्षा करने के साथ- साथ स्थायी संवर्धित मूल्य सृजित करना।
- निवारक पर्यावरण संरक्षण उपायों को अपनाकर परिवेशी वायु और जल गुणवत्ता को बनाए रखना।

2. गुणता नीति

पत्तन उपयोगकर्ता के अनुकूल दृष्टिकोण को बनाए रखने तथा कुछ अद्वितीय गुणता और स्तर की सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। पत्तन दिसंबर, 1997 से एक आईएसओ अनुपालन पत्तन है और इसे मेसर्स इंडियन रजिस्टर क्वालिटी सिस्टम्स द्वारा दिनांक 06.02.2017 को आईएसओ 9001:2015 सर्टिफिकेट से सम्मानित किया गया है।

1. एमपीटी एकीकृत समुद्री पत्तन सुविधाएं और अन्य संबंधित सेवाएं, जो विश्वसनीय, सुरक्षित, प्रभावी हैं, अपने इच्छित उद्देश्य के योग्य हैं और सभी लागू आवश्यकताओं को पूरा करती हैं, प्रदान करते समय ग्राहकों की अपेक्षाओं की पूर्ति करने का प्रयास करता है।
2. एमपीटी एक गुणवत्ता प्रणाली को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है जो यह सुनिश्चित करती है कि बाजार में प्रतिस्पर्धात्मक स्थिति स्थापित करने, हितधारकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को पूरा करने और गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की प्रभावशीलता में लगातार सुधार करने के लिए प्रचालन, निर्धारित वित्तीय लक्ष्यों और उद्देश्यों के भीतर है।

3. हमारी प्रमुख सेवाएं

क्रम सं.	हमारी सेवाएं तथा संव्यवहार	हमारे सेवा मानक
1	जहाजों का लदान फेरा समय कम करना	60 घंटे
2	जहाजों के लिए घाटों का आबंटन	प्रतिदिन
3	मौजूदा पट्टे/उप पट्टे का नवीनीकरण	शेष भूमि जिसकी पतन को आवश्यकता नहीं है, को निर्धारित तारीख के भीतर पट्टे पर देना
4	पायलटेज	34 मिनट
5	हारबर मोबाईल क्रेनों की उपलब्धता	न्यूनतम समय में नौभार का भारण तथा अभारण
6	पतन की सभी क्रेनों, टग, लोको आदि का अनुरक्षण	उपकरणों का अच्छी कार्य स्थिति में रखरखाव
7	सिविल अवसंरचना, सडकें, जेट्टी, वार्फ आदि का निर्माण तथा अनुरक्षण	संबंधित प्रयोज्य भारतीय मानक, कार्य समय पर पूरा करना
8	भारण/अभारण प्रचालन के लिए रेलवे शटिंग हेतु लोको सेवाएं प्रदान करना	उत्कृष्ट
9	वार्फ के भीतर भंडारण क्षेत्र का आबंटन	प्राप्त
10	नौभार प्रचालन के लिए गैंग आबंटन	प्राप्त
11	बिल तथा सेवा का प्रस्तुतीकरण	सभी प्रकार से पूर्ण दस्तावेजों की प्राप्ति से 7 कामकाजी दिनों के भीतर
12	विद्युत आपूर्ति की शिकायतें	1 दिन के भीतर
13	संविदाकारों/आपूर्ति कर्ताओं को भुगतान	सभी प्रकार से पूर्ण बिलों की प्राप्ति से 5 कामकाजी दिनों के भीतर
14	वेंडर पंजीकरण	निर्धारित समय के भीतर पंजीकरण पूरा करना
15	संविदाकार का पंजीकरण (10 लाख तक के सिविल कार्य)	निर्धारित समय के भीतर पंजीकरण पूरा करना
16	जहाजों तथा घाटों के लिए साफ पानी की आपूर्ति	2 दिनों के भीतर
17	आग दुर्घटना को रोकना तथा ऐसी घटना पर नियंत्रण	तुरंत
18	रिश्तखोरी व भ्रष्टाचार के खिलाफ शिकायतें	5 दिन

क्रम सं.	हमारी सेवाएं तथा संव्यवहार	हमारे सेवा मानक
19	सीपीग्राम तथा नागरिक चार्टर का मानिट्रिंग और तिमाही रिपोर्ट पोत परिवहन मंत्रालय को प्रस्तुत करना	60 दिन
20	(i) पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन (ii) पत्तन के संविदाकारों के लिए अस्थाई एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन	प्रचालन के लिए/निर्माण कार्यस्थल हेतु घाट पर पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए विद्युत आपूर्ति
21	चिकित्सा उपचार सुविधा	100%
22	पोर्ट इंस्टीट्यूट बिल्डिंग, वास्को में सीएएक्यूएमएस स्टेशन का संस्थापन कर वायु गुणता की मानिट्रिंग ।	पीएम 2.5, पीएम10, एसओएक्स व एनओएक्स जैसा वायु गुणता डाटा सीपीसीबी/जीएसपीसीबी सर्वर पर निरंतर अपलोड किया जाता है।

4. हमारी प्रतिबद्धताएं

- i) **क्रूज बर्थिंग:** क्रूज पैसेंजर जहाजों के लिए एक समर्पित क्रूज घाट का निर्माण किया गया है जिसकी समग्र लंबाई 300 मीटर तथा डुबाव 8.50 मीटर है। यात्रियों की सुविधा के लिए सामान स्कैनर, मेटल डिटेक्टर, अग्निशमन प्रणाली इत्यादि के साथ क्रूज टर्मिनल से लैस है जो दिनांक 22.12.2016 से प्रचालन में है, जहां घाट पर ही आप्रवासन, सीमा शुल्क जैसी सभी सुविधाएं उपलब्ध हैं।
- ii) **मूरिंग डॉल्फिन:** जहाज के ही गियरों का उपयोग करके लौह अयस्क और अन्य बल्क नौभार की संभलाई के लिए 13.10 मी. के डुबाववाले छह मूरिंग डॉल्फिन भी उपलब्ध है जहां पैनेमैक्स आकार के जहाजों को समायोजित किया जा सकता है। फिलहाल मात्र मूरिंग डॉल्फिन सं 1, 2 व 3 प्रचालन में है।
- iii) **तरल नौभार घाट:** पेट्रोलियम उत्पादों और अन्य तरल नौभार जैसे कि फॉस्फोरिक एसिड, कास्टिक सोडा, अमोनिया, मोलासिस आदि की संभलाई के लिए घाट सं.8 पर विशेष सुविधाएं उपलब्ध हैं। ओआयएसडी 156 के अनुसार घाट पर रिमोट ऑपरेशन अग्निशमन सुविधा उपलब्ध है।
- iv) **बहुप्रयोज्य सामान्य नौभार घाट:** पत्तन ने दो आधुनिक बहुप्रयोज्य सामान्य नौभार घाट का निर्माण किया है जिसकी लंबाई 480 मी. तथा डुबाव 12.8 मी. है। 225 मी. तक की समग्र लंबाई वाले जहाजों की (पैनामैक्स जहाज) संभलाई की जा सकती है। घाट के बगल में आच्छादित तथा और खुला भंडारण शेड का निर्माण किया गया है। नौभार की निकासी के लिए रेल और सड़क सुविधाएं उपलब्ध हैं। ट्रकों के भारण के लिए 60 टन का इलेक्ट्रॉनिक वे ब्रिज की व्यवस्था की गई है। सर्विस रेफ्रिजरेटेड कंटेनरों के लिए कम तापमान बनाए रखने के लिए 84 रिफर प्वाइंट की व्यवस्था है। मुरगांव पत्तन में घाट सं. 10 और 11 पर शुष्क बल्क, ब्रेक बल्क नौभार ऑयल टैंकर और कंटेनरों की संभलाई के लिए सुविधा उपलब्ध है।
- v) **यांत्रिकृत नौभार डिस्चार्ज सुविधा:** घाट सं. 5 और 6 को 440 मी.की संयुक्त लंबाई के साथ विकसित किया गया है। और प्राइवेट ऑपरेटर मेसर्स साउथ वेस्ट पोर्ट लिमि. द्वारा आम प्रयोक्ताओं की सुविधा (प्रति वर्ष 13.70 मिलियन टन की दरमानित क्षमता) के रूप में 14.0 मी. डुबाव के साथ यांत्रिकृत नौभार डिस्चार्ज सुविधा बूट आधार पर उपलब्ध है। टर्मिनल पर सड़क और रेल के माध्यम से नौभार की प्राप्ति/प्रेषण के लिए पर्याप्त सुविधाएं उपलब्ध हैं। बूट के तहत निर्मित घाट सं. 5 और 6, जो जून, 2004 में परिचालित हुआ, पर कोयला/कोक, एचआर कॉइल, चूना पत्थर, स्टील स्लैब जैसे नौभार संभलाई की सुविधा उपलब्ध है। घाट सं. 7, 280 मीटर की लंबाई और 14.1 मी. के डुबाव और यांत्रिकृत नौभार डिस्चार्ज सुविधा सहित बूट आधार पर प्राइवेट ऑपरेटर मेसर्स अदाणी पोर्ट्स लिमि. द्वारा आम प्रयोक्ता सुविधा के रूप में (प्रति वर्ष 9.60 मिलियन टन की दरमानित क्षमता) विकसित है। टर्मिनल पर सड़क और रेल के माध्यम से नौभार की प्राप्ति/प्रेषण के लिए पर्याप्त सुविधाएं उपलब्ध हैं।
- vi) **बायना से पणजी तक फेरी सेवा:** यह सेवाएं दिनांक 22 मार्च 2018 से शुरू हो गई हैं।
- vii) **मुम्बई -गोवा पैसेंजर क्रूज सेवाएं :** समुद्री परिवहन के विकास के कारण मुम्बई गोवा क्रूज यात्री सेवाएं शुरू हुई हैं, जिसमें पहली क्रूज मेसर्स अंग्रीया थी, जहां बर्थिंग की सुविधाएं ब्रेकवाटर घाट पर दी गई हैं। एक और तटीय क्रूज लाइनर एम.वी. कर्णिका ने अप्रैल 2019 से परिचालन शुरू किया है।

- viii) **पूर्ण रेक वैगन हैंडलिंग रेलवे:** रेल निकासी को बेहतर बनाने के लिए मुरगांव पत्तन, गोवा में 30 मीटर चौड़े मार्ग के साथ पूर्ण रेक वैगन हैंडलिंग रेलवे लाइन प्रदान करना। यह परियोजना मार्च 2018 में पूरी हुई।
- ix) **कंटेनर भंडारण क्षेत्र:** पत्तन ने घाट सं.10 और 11 के पीछे लगभग 82000 वर्ग मीटर का प्लॉट कांक्रीट पेवर ब्लॉक से विकसित किया है। इसका अनुदान आंशिक रूप से ASIDE योजना के तहत वाणिज्य मंत्रालय से और शेष राशि सागरमाला से पूरा किया गया। यह सुविधा प्रदूषण के स्तर को कम करेगी और नौभार के सुचारु आवागमन में आसानी होगी। कथित कार्य दिनांक 15.04.2017 को पूरा हुआ।
- x) **पर्यावरण निगरानी कक्ष:** मार्च 2019 से पत्तन ने पर्यावरण निगरानी कक्ष का गठन किया है। विभिन्न पर्यावरण जागरूकता कार्यक्रमों का संचालन करके कानूनी मामलों, सामाजिक और सार्वजनिक मुद्दों से निपटने के लिए ईसी और सीटीओ की वायु और जल गुणवत्ता अनुपालन की निगरानी के लिए विशेष जोर दिया जाता है।
- xi) **एम्बीयंट एयर मॉनिटरिंग स्टेशन:** - पत्तन परिचालन क्षेत्र और वास्को शहर के आसपास की वायु गुणवत्ता की निगरानी करने के लिए तीन सीएएक्यूएमएस स्टेशनों को स्थापित किया गया था, यथा (i) एमपीटी द्वारा मुरगांव पोर्ट इंस्टीट्यूट, वास्को के पास। (ii) मेसर्स अडानी द्वारा बोगदा में डी-टाइप क्वार्टर के पास और (iii) मेसर्स एसडब्ल्यूपीएल द्वारा शिप बिल्डिंग इंस्टीट्यूट के पास। इन स्टेशनों से हवा की गुणवत्ता के आंकड़े जीएसपीसीबी और सीपीसीबी सर्वर पर लगातार अपलोड किए जाते हैं। जनता को देखने के लिए डिस्प्ले बोर्ड भी लगाए गए हैं।
- xii) **परिचालन क्षेत्रों में वृक्षारोपण:** - पर्यावरण संरक्षण उपाय के रूप में, पत्तन ने बर्थ नं 9, 10 और 11 पर कार्गो भंडारण क्षेत्रों के आसपास कॉर्ना कॉर्पस, नीम और अशोक के लगभग 3500 पौधे लगाए हैं। कॉर्ना कॉर्पस 15 मीटर की ऊंचाई तक लंबे और तेजी से बढ़ने वाले पेड़ हैं, जो हरे रंग के कवच के रूप में कार्य करता है और धूल के कणों के फैलाव को रोकने में मदद करता है।
- xiii) **जनता के लिए वृक्षों का वितरण और वृक्षारोपण:** - पत्तन ने जनता के बीच पर्यावरण जागरूकता पैदा करने के लिए पिछले मानसून में बड़े पैमाने पर वृक्षारोपण अभियान चलाया है और पत्तन कर्मचारियों ने प्रत्येक घरों और सार्वजनिक संस्थानों जैसे कि स्कूल, कॉलेज, पुलिस स्टेशन, अस्पताल, आदि में लगभग 1200 फल देनेवाले और मेडीसिनल पौधे वितरित करने और संयंत्र लगाने के लिए विशेष पहल की है।
- xiv) **पर्यावरण जागरूकता कार्यक्रम:** - पत्तन ने विशेष पहल के रूप में स्कूलों और कॉलेजों में पर्यावरण जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया है। वाद-विवाद, वक्तृत्व प्रतियोगिता, वॉल पेंटिंग, वॉकार्थॉन, साईकलोथोन, इंटर स्कूल फुटबॉल टूर्नामेंट जैसे कार्यक्रम आयोजित किए गए।
- xv) **यानांतरक की उपलब्धता:** मध्य-सरणी में लगभग 15000 टीपीडी की औसत लदान क्षमतावाले एक यानांतरक परिचालन में है और 11000 टीपीडी की क्षमतावाले पांच (5) प्लावी जलयान उपलब्ध हैं।
- xvi) **अनुमत सीमा के भीतर पीएम 2.5, पीएम 10, एनओएक्स और एसओएक्स की निगरानी करते हुए प्रदूषण मुक्त वातावरण प्रदान करना।**

5. पत्तन में सुविधाएं

क) **घाट और नौसंचालन चैनल:** वार्षिक अनुरक्षण निकर्षण द्वारा घाट और नौसंचालन चैनल पर पर्याप्त गहराई बनाए रखी जाती है। दिन और रात की नौवहन सुविधाएं, पायलट सेवा, टग सहायता, पायलट लॉन्च, पानी के बजरा और मूरिंग बार्ज आदि सेवाएं चौबीसों घंटे प्रदान की जाती हैं। पत्तन का सिग्नल स्टेशन, पत्तन में आनेवाले जहाजों के साथ चौबीसों घंटे संचार प्रदान करता है।

ख) **कंटेनर यातायात:** कंटेनर यातायात की सुविधा के लिए और व्यापार हित में, पत्तन ने यार्ड संचालन, पत्तन परिसर के भीतर कंटेनरों के परिवहन का पूरा प्रबंधन कार्य निजी पार्टी मेसर्स रोडविंग्स, मुंबई को पाँच वर्षों के लिए आउटसोर्स किया है।

ग) **नौभार संभलाई उपकरण:** वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय की एक्सपोर्ट इन्फ्रास्ट्रक्चर एंड एलाइड एक्टिविटीज (ASIDE) योजना के लिए राज्यों को सहायता के तहत 120 मैट्रिक टन क्षमता की एक हारबर मोबाइल क्रेन (HMC) की खरीद की गई है। एचएमसी को कमीशन किया गया जिसका इस्तेमाल इस पत्तन में शुष्क बल्क नौभार, ब्रेक नौभार और कंटेनर नौभार की संभलाई के लिए किया जा रहा है।

घ) **अतिरिक्त वजन:** दिनांक 06/06/2017 को माइक्रोप्रोसेसर सहित दो 100T पिटलेस टाईप लॉरी / रोड वेब्रिज की शुरुवात की गई है और इनका संचालन राजस्व हिस्सेदारी के आधार पर मेसर्स ट्रक वे सिस्टम (I) प्राई. लि., कोएंबतूर द्वारा किया जा रहा है।

च) **आरएफआईडी और बायोमैट्रिक अटेंडेंस:** पोत परिवहन के निदेशों के तहत पत्तन की प्रचालन कार्यक्षमता बढ़ाने और व्यापार सुविधा के लिए पत्तन ने बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप (BCG) द्वारा की गई कुछ सिफारिशों को लागू किया है, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- पत्तन प्रयोक्ताओं, ट्रांसपोर्टर्स और आगतुकों के लिए आरएफआईडी आधारित गेट एक्सेस प्रणाली की स्थापना। हारबर एंट्री परमिट के आवेदन, अनुमोदन और जारी करने की पूरी प्रक्रिया ऑनलाइन है और इसे पत्तन की वेबसाइट के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है। सभी पत्तन प्रयोक्ता अब पत्तन के कस्टम बाउंड डॉक क्षेत्र में प्रवेश के लिए नई आरएफआईडी आधारित प्रणाली का उपयोग कर रहे हैं।
- कर्मचारियों के लिए आरएफआईडी चिप आधारित पहचान पत्र पर बायोमैट्रिक अटेंडेंस सिस्टम की स्थापना। इन दोनों प्रणालियों को मेसर्स केरल राज्य इलेक्ट्रॉनिक्स विकास निगम लिमिटेड, चेन्नई के माध्यम से स्थापित किया गया है।

छ) **फायर टैंडर:** पत्तन में एक बहुप्रयोज्य संयुक्त फोम और सीओ 2 फायर क्रैश टैंडर प्रचालन के लिए चौबीसों घंटे उपलब्ध है।

ज) **वीटीएमएस:** इंटरनेशनल शिप एंड पोर्ट फैसिलिटी सिक्योरिटी (आईएसपीएस) कोड पोर्ट के अनुसार जहाजों और पोर्ट सुविधाओं की सुरक्षा को बढ़ाने के लिए व्यापक स्तर पर उपाय करने हैं, ताकि जहाजों और पोर्ट सुविधाओं को कथित खतरों को ध्यान में रखते हुए विकसित किया जा सके। यह किसी भी पोर्ट पर पूरी तरह कार्यात्मक और अद्यतन वीटीएमएस प्रणाली की आवश्यकता को पूरा करता है।

वीटीएमएस का प्रतिस्थापना कार्य दिनांक 28.02.2018 को पूरा हो गया है और 5 साल की अवधि के लिए वार्षिक रखरखाव अनुबंध के बाद दो साल की अवधि की गारंटी है।

झ) **केनन मिस्ट:** ब्रेक बल्क नौभार की संभालई के दौरान कार्य स्थल पर हवा से उड़नेवाली धूल को कम करने के लिए दो मोबाइल मिस्ट की व्यवस्था की गई है।

ञ) **औद्योगिक रोड स्वीपर:** पत्तन क्षेत्र के भीतर सड़कों की सफाई और साथ ही शहर में कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी के रूप में सड़कों की सफाई के लिए औद्योगिक सड़क स्वीपर की व्यवस्था है।

ट) **पानी और बंकरिंग की सुविधा:** पानी की आपूर्ति घाट के बगल में सीधे तट सुविधाओं से और सरणी में इस प्रयोजन के लिए पत्तन द्वारा नियोजित ठेकेदार द्वारा की जाती है। तेल कंपनियों के साथ पूर्व प्रबंध से पत्तन घाट पर आने वाले जहाजों को ईंधन तेल, हल्के डीजल तेल और उच्च गति डीजल तेल की आपूर्ति के लिए सुविधाएं उपलब्ध हैं।

ठ) **सौर ऊर्जा संयंत्र:** 50 किलोवाट और 150 किलोवाट का सौर ऊर्जा संयंत्र क्रमशः मुख्य प्रशासनिक भवन और एमपीटी अस्पताल की छत पर स्थापित किया गया है। दो वर्षों के लिए कुल बिजली उत्पादन प्रत्येकी लगभग 3.7 लाख यूनिट है।

ड) **ग्रीन पोर्ट इनिशिएटिव:** पोत परिवहन मंत्रालय के निदेशानुसार पत्तन ने जहाजों के डीजल इंजनों को चलाने के कारण कार्बन उत्सर्जन को कम करने के लिए ब्रेकवाटर और मोल घाट पर घाट लगाए जानेवाले जहाजों को शोर बिजली आपूर्ति प्रदान करने के लिए कार्रवाई की है ।

ढ) **डस्ट सप्रेसन स्क्रीन:** शहर और आसपास के अन्य क्षेत्रों में उड़ने वाली धूल को रोकने के लिए 8.0 मी. ऊंचाई की डस्ट सप्रेसन स्क्रीन स्थापित की गई है।

ण) **एक लोकोमोटिव किराए पर लेना:** पत्तन क्षेत्र में रेलवे प्रचालन के लिए 1400 एचपी क्षमता के एक डिजल इलेक्ट्रिक शंटिंग लोकोमोटिव को नामांकन आधार पर 7 वर्षों की अवधि के लिए किराए पर लेने का कार्य मेसर्स राईट्स लिमि. गुरगांव को सौंपा गया है । लोकोमोटिव का वाणिज्यिक प्रचालन दिनांक 01.08.2019 से शुरू हुआ है ।

त) **पोर्ट एग्जिट गेट पर 2 ऑटोमैटिक ट्रक व्हील वॉश यूनिटों का प्रावधान :** पत्तन ने माल ढोने वाले ट्रकों के टायरों से जमा कीचड़ को निकालने के लिए 36 लाख रुपए की लागत पर पोर्ट एग्जिट गेट पर 2 ऑटोमैटिक ट्रक व्हील वॉश यूनिटों की आपूर्ति और संस्थापन का कार्य सौंपा है ताकि ट्रक की वजह से वास्को शहर के आसपास की सड़कों पर धूल का कम प्रदूषण हो । फरवरी, 2020 तक ट्रक व्हील वॉश यूनिटों का कार्य शुरू होगा।

6) चालू परियोजनाएं

- **घाटों का पुनर्विकास** : मुरगांव पत्तन, गोवा में घाट 8, 9 और बजरा घाटों का पुनर्विकास। मुरगांव पत्तन ने पीपीपी मोड के तहत "मुरगांव पत्तन में घाट 8, 9 और बजरा घाटों के पुनर्विकास" का कार्य शुरू किया है। बहुप्रयोज्य नौभार जैसे लौह अयस्क, बॉक्साइट, चूना पत्थर, कंटेनर और सामान्य नौभार की संभलाई के लिए आधुनिक उपकरणों का उपयोग किया जाएगा। 950 मीटर में विकसित होने वाले घाट की लंबाई में तीन घाट और बैक अप एरिया डेवलपमेंट शामिल है। घाट को केप-आकार के जहाजों को संभालने के लिए डिज़ाइन किया जाएगा और इसे बहुप्रयोज्य नौभार को संभालने के लिए आधुनिक उपकरणों के साथ यांत्रिकृत किया जाएगा। परियोजना की लागत रु. 1145.36 करोड़ रुपये है।

टर्मिनल की क्षमता 19.22 एमएमटीपीए होगी। दिनांक 22.09.2016 को मेसर्स गोवा सी पोर्ट प्रा. लिमिटेड (स्टरलाइट पोर्ट लिमिटेड का एसपीवी)के साथ रियायत समझौते पर हस्ताक्षर किए गए। पर्यावरण मंजूरी (ईसी)प्राप्त करने की प्रक्रिया जारी है। एमओईएफ और सीसी से ईसी प्राप्त होने पर ही काम शुरू होगा।

- **वास्को खाड़ी का विकास** : मत्स्य पालन जेटी, यात्री लॉन्च जेटी, पीओएल घाट, और सामान्य नौभार का विकास । पत्तन ने मत्स्य जेटी के लिए लंबे समय से लंबित मांग को पूरी करने के लिए गोवा बोट ओनर्स एसोसिएशन के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने के बाद वास्को खाड़ी विकसित करने का प्रस्ताव रखा है। प्रस्तावित परियोजनाएं निम्नवत हैं:

- मत्स्य पालन जेटी ---- इसकी लागत 104 करोड़ रुपये है जिसमें गोवा सरकार का अंशदान 26 करोड़ रुपए, 50% परियोजना लागत सागरमाला के तहत वित्त पोषित होगी और शेष राशि एमपीटी द्वारा वहन की जाएगी।
- यात्री लॉन्च जेटी ---- लागत रु. 21 करोड़
- पीओएल घाट -----लागत रु. 155.60 करोड़
- सामान्य नौभार घाट----- लागत रु 204 करोड़

एमओईएफ और सीसी से पर्यावरण मंजूरी (ईसी) प्राप्त करने के बाद उपरोक्त परियोजनाओं को लागू किया जाएगा। दिनांक 5 और 6 अक्टूबर, 2018 को जन सुनवाई हुई।

- 1 **राष्ट्रीय राजमार्ग** : पत्तन एनएच -17 ए और एनएच -17 बी के माध्यम से राष्ट्रीय राजमार्ग से जुड़ा हुआ है। वेर्ना जंक्शन से वरुणापुरी जंक्शन तक लगभग 13.1 किलोमीटर लंबाई पत्तन संयोजन चार मार्गीय सड़क एनएच -17 बी का कार्य पूरा कर इसे मई 2004 से यातायात के लिए खुला कर दिया। शेष 5.2 किमी के सड़क कार्य के लिए कार्य आदेश स्टेट पीडब्लूडी ने दिनांक 14/10/2015 को 397.00 करोड़ रुपए की लागत पर मेसर्स गैमन इंडिया लिमिटेड को सौंपा है जो ईपीसी मोड पर परियोजना का निष्पादन कर रहे हैं, जिसमें मुरगांव पत्तन और एनएचएआई भी लागत साझा करेंगे। सभी हिस्सों का कार्य प्रगति पर है, 80% काम पूरा हो चुका है। यह कार्य मई 2021 तक पूरा होने की संभावना है। इससे पत्तन यातायात को वास्को शहर से न गुजरते हुए सीधे गंतव्य स्थान तक जाने में आसानी होगी।
- 2 **दूसरा फुल रेक वैगन हैंडलिंग लाइन रोड 8 ए: भाग I** - दूसरे पूर्ण रेक की संभलाई करने के लिए लाइन नंबर का 8 ए बढ़ाने का कार्य पूरा किया गया और अक्टूबर 2019 में शुरू किया गया।
भाग II - 30 मीटर चौड़े प्लेटफार्म का पेविंग कार्य वर्ष 2020 - 21 में शुरू किया जाएगा।
- 3 **मौजूदा क्रूज बर्थ पर दो मूरिंग डॉल्फिन को हटाना**: मेसर्स वेइंशिलि द्वारा फ्लोटिंग ड्राई डॉक के निर्माण के दौरान दो 17m X 15m आकार की डॉल्फिन का निर्माण किया गया। लीज अवधि की समाप्ति के बाद, दो डॉल्फिनों को 13.87 करोड़ रुपये की परियोजना लागत पर सागरमाला फंडिंग के तहत हटा दिया गया है। । कथित डॉल्फिन क्रूज जहाजों की संचलन में बाधक थे। डॉल्फिन को हटाने से अब क्रूज बर्थ पर बड़े आकार के जहाजों के बर्थिंग की सुविधा है।
- 4 **(ए) मौजूदा क्रूज बर्थ को गहरा बनाना और इमिग्रेशन ऑफिस की व्यवस्था करना**: इस परियोजना को MUT ने 13.16 करोड़ रुपए के लिए सितंबर 2018 में मंजूरी दी है । परियोजना का भाग I अर्थात सभी आधुनिक सुविधाओं के साथ 24 काउंटरों के साथ इमिग्रेशन ऑफिस कार्य पूरा कर अक्टूबर 2019 में चालू किया गया। अन्य संबद्ध कार्य जैसे कि रिवर्स कॉन 1300SN फेंडर कार्य चालू है।
भाग II घाट को (-) 12 मीटर तक गहरा बनाने का कार्य पर्यावरणीय स्वीकृति प्राप्त करने के बाद शुरू किया जाएगा।
- 5 **ब्रेकवाटर घाट को गहरा बनाना**: 400 मीटर एलओए तक के ओएसिस प्रकार के क्रूज जहाजों की बर्थिंग के लिए डुबाव को वर्तमान (-9.5) से -12 मीटर तक बढ़ाने का प्रस्ताव है। इस कार्य में ब्रेकवाटर घाट के जलक्षेत्र में मौजूद दो डॉल्फिन को विघटित करना शामिल है, जो वर्तमान में बड़े आकार के जहाजों के संचलन के लिए बाधा हैं।

दो वेइंशिलि मूरिंग डॉल्फिन को विघटित कर हटा दिया गया है ताकि BW बेसिन में संचलन बढ़ाया जा सके जिससे बड़े क्रूज जहाजों को आसानी से घाट लगाया - घाट से हटाया जा सके।

7. मुख्य सेवा और लेनदेन

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
1	जहाज का लदान फेरा समय घटाना	7	यातायात प्रबंधक/वरि. उप. यातायात प्रबंधक	tm@mptgoa.gov.in	9822102651 9923429339 7447758458	समुद्री विभाग/एमपीटी द्वारा जहाज प्रोफाइल की स्वीकृति पर बर्थिंग पॉलिसी के अनुसार घाटों को आबंटित किया जाता है।	नौभार के भारण/अभारण के लिए पंजीकृत शिपिंग एजेंट/स्टीवडोरस से तत्परता की सूचना रसीद
2	जहाजों के लिए घाट का आबंटन	6	टीएम/डीसी	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	जहाजों के लिए घाट आबंटन कार्य यातायात विभाग से संबंधित है। अतः यह जहाज प्रोफाइल की मंजूरी के बाद किया जाना है।	जहाज प्रोफाइल की मंजूरी के लिए इन दस्तावेजों की आवश्यकता है : - i) रजिस्ट्री का प्रमाणपत्र ii) इंटरनेशनल टनेज सर्टिफिकेट iii) अंतर्राष्ट्रीय जहाज सुरक्षा प्रमाणपत्र iv) पी एंड आई प्रमाणपत्र और पी एंड आई ब्लू कार्ड v) सुरक्षा प्रबंधन प्रमाणपत्र vi) कक्षा और टैंकरों के लिए सीएस / सीएसएफ का प्रमाणपत्र।

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
3	लीज/लाइसेंस और मौजूदा लीज/सबलीज का नवीनीकरण	5	सीई	ce@mptgoa.gov.in	9881142144	<ol style="list-style-type: none"> 1. लीजिंग/लाइसेंसिंग के लिए भूमि/परिसर की पहचान 2. ई-निविदा सह नीलामी की तैयारी 3. टेंडरिंग के लिए भूमि आबंटन समिति की मंजूरी 4. ई-निविदा प्रक्रिया 5. निविदा की जांच 6. सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन 7. पट्टा/लाइसेंसधारी के लिए भूमि का आबंटन 8. लीज/लाइसेंसधारी द्वारा सिक्योरिटी डिपॉजिट और अग्रिम/पट्टे की फीस जमा करना 9. पट्टा/लाइसेंस करार पर हस्ताक्षर करना। 	निविदा, भूमि आबंटन समिति की रिपोर्ट, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन, समझौता/ लीज करार।

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
4	पायलटेज	5	डीसी	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	जहाज संचलन की आवश्यकता के अनुसार बर्थिंग बैठक में पायलटेज के संबंध में निर्णय लिया जाता है।	जहाज की एलओए, ड्राफ्ट, जीआरटी, मौसम की स्थिति, ज्वार सारणी ।
5	हारबर मोबाईल क्रेन की उपलब्धता	5	प्रचालन प्रबंधक	tm@mptgoa.gov.in	8796953261	एचएमसी के लिए ऑनलाइन मांग प्राप्त होने पर, प्रचलित प्रक्रिया के अनुसार इन्हें आबंटित किया जाता है।	शून्य
6	पत्तन के सभी क्रेनों,टर्गों आदि का अनुरक्षण	5	क्रेनों के लिए- सीएमई टर्गों के लिए-डीसी	cme@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in	0832-2594571 2594247	अनुरक्षण समय-सूची के अनुसार पत्तन क्रेनों का दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक, त्रैमासिक और वार्षिक अनुरक्षण।	अनुरक्षण समय-सूची
7	सिविल अवसंरचना, सडके, ज़ेड्टी, वार्फ आदि का निर्माण तथा अनुरक्षण	4	सीई	ce@mptgoa.gov.in	9881142144	1.अनुरक्षण/निर्माण की आवश्यकता की पहचान करना। 2.कार्य निष्पादित करने के लिए प्रस्ताव पर अनुमोदन 3.निविदा आमंत्रित करना। 4.कार्य सौंपना। 5.कार्य निष्पादित करना । 6.कार्य निष्पादित करते समय मानिट्रिंग।	प्राक्कलन निविदा मापन बही संविदाकारों के बिल ।

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
8	भारण/अभारण प्रचालन के लिए रेलवे शंटिंग हेतु लोको सेवाएं प्रदान करना	4	एटीएम (8)	tm@mptgoa.gov.in	8806830920 9422455684	<p>1.टर्मिनल प्रचालक /स्टिवीडोर्स द्वारा दिए इंडेंट्स के अनुसार एसडब्ल्यूआर द्वारा आपूरित खाली बक्सों को अदाणी तथा एसडब्ल्यूपीएल के तहत रखा जाता है ।</p> <p>2.भारण/अभारण प्रचालन पूरा होने के पश्चात भारित/खाली रैकों को मापन के पश्चात वापस एसडब्ल्यूआर को सुपुर्द किया जाता है।</p>	<p>1.पत्तन प्रयोक्ताओं से इंडेंट्स</p> <p>2.पायलट मेमो</p> <p>3.प्रेषण टिप्पणी</p> <p>4.रेडी मेमो</p> <p>5.भर्ती नियम</p>
9	वार्फ के भीतर भंडारण क्षेत्र का आबंटन	4	प्रचालन प्रबंधक	tm@mptgoa.gov.in	8796953261	<p>1.मांग पत्रों की प्राप्ति</p> <p>2.उपलब्धता के आधार पर भंडारण क्षेत्र का आबंटन ।</p>	1.मांग पत्र

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
10	नौभार प्रचालन हेतु गैंग का आबंटन	3	प्रबंधक (प्रशा.)	Arjunnaik321@gmail.com	7057201967	स्टिवीडोर्स द्वारा मांग पत्र प्रस्तुत किया जाता है और उसके आधार पर बुकिंग अनुभाग द्वारा सेटों का आबंटन किया जाता है ।	ऑन लाईन प्रस्तुतीकरण
11	बिल तथा सेवाओं को प्रस्तुत करना		श्री प्रियंकर दर्जी , (ए.ओ.- ग्रेड1)	priyankar.darji@mptgoa.gov.in	9527589671	सैप में डीएमआर की प्राप्ति, सैप में बीजक बनाना ।	डीएमआर,तथ्यों का विवरण/संविदा आदि
12	विद्युत बिजली आपूर्ति संबंधी शिकायतें	2	सीएमई	cme@mptgoa.gov.in	0832-2594241 / 2594216	पत्तन प्रयोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों का शीघ्र निवारण किया जाता है ।	शिकायत पंजी
13	संविदाकारों /आपूर्ति कर्ताओं को भुगतान	3	टीएम/डीसी/सीएम ई/एफए	dc@mptgoa.gov.in	9822100481	संविदाकारों से बीजक/ बिल प्राप्त किए जाते हैं। बिलों पर सैप द्वारा कार्रवाई कर संविदाकारों को भुगतान हेतु वि.स.व मु.ले.अ. को प्रेषित किया जाता है ।	ईपीएफ/ईएसआईसी अदा किए चालान सहित बीजक,लॉग शीट, वेतन पंजी,मस्टर रोल ।

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
14	वेंडर पंजीकरण	2	एमएम	mm@mptgoa.gov.in	7447752276	इच्छुक पार्टियों से प्राप्त अनुरोध ।	वीआरक्यू फार्म के अनुसार दस्तावेजों की सूची ।
15	संविदाकारों का पंजीकरण (10 लाख रुपए तक के सिविल कार्य)	2	सीई	ce@mptgoa.gov.in	9881142144	1.संविदाकारों से मांग की प्राप्ति (सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ) 2.बैंक से ऋण क्षमता प्रमाणपत्र की पुष्टि 3.संविदाकार के पंजीकरण के लिए प्रस्ताव अनुमोदन हेतु प्रस्तुत करना 4.यदि अनुमोदित हो तो पंजीकरण पत्र जारी करना।	बैंक से ऋण क्षमता प्रमाण पत्र, ईपीएफ, ईएसआईसी पंजीकरण, जीएसटी पंजीकरण, संविदाकार द्वारा किए गए कार्य की सूची ।
16	जहाजों के लिए तथा घाटों पर साफ पानी की आपूर्ति	2	डीसी/सीई	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	जल आपूर्ति के लिए शिपिंग एजेंट, नौसेना तथा तट रक्षक से एचएम के लिए अनुरोध । पत्तन घाट पर स्थित जहाजों के लिए अनुबंध आधार पर साफ पानी की आपूर्ति करता है।	पार्टी से अनुरोध पत्र।

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
17	आग दुर्घटना को रोकना तथा ऐसी घटना पर नियंत्रण	4	एचएम/एफओ	hm@mptgoa.gov.in	9822102659	आग दुर्घटना की सूचना मिलने पर सिग्नल स्टेशन अग्निशमन स्टेशन को तदनुसार कार्य करने हेतु सूचित करता है।	पत्तन क्षेत्रों में प्रदर्शित आपातकालिन संपर्क जानकारी।
18	रिश्त व भ्रष्टाचार के खिलाफ शिकायतें	4	श्री विजय दत्त कगिता, आयओएफएस, मुख्य सतर्कता अधिकारी	cvo@mptgoa.gov.in	9445191150	1. शिकायतों की प्राप्ति 2.पूछताछ तथा जांच 3. रिपोर्ट, अध्यक्ष को प्रस्तुत करना 4.की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्ट मंत्रालय को प्रेषित करना।	शिकायतकर्ताओं के पत्तों की जांच।
19	सीपीग्राम तथा नागरिक चार्टर का मानिट्रिंग और तिमाही रिपोर्ट पोत परिवहन मंत्रालय को प्रस्तुत करना	5	श्री एस.पी. मोहन कुमार, सचिव(प्रभारी)	secretary@mptgoa.gov.in	0832-2521122 0832-2594103	1.अनुरोध की प्राप्ति 2.संबंधित विभागों को प्रेषित करना 3.अन्य विभागों से जानकारी प्राप्त करना 4.जवाब देना 5.की गई कार्रवाई रिपोर्ट मंत्रालय को भेजना।	1.संबंधित विभागाध्यक्षों से यथावत जांच की गई जानकारी 2.अन्य विभागों से की गई कार्रवाई रिपोर्ट।

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
20	(i) पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन (ii) पत्तन के संविदाकारों के लिए अस्थाई एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन	2	सीएमई	cme@mptgoa.gov.in	0832-2594579	1.वेंडरों के लिए आवश्यक कनेक्शन की व्यवस्था करना 2.बिजक के लिए सैप का डीएमआर करना।	1.पावर कनेक्शन के लिए वेंडरों से मांग पत्र 2.विद्युत उपकरण/साधनों के लिए संबद्ध परीक्षण प्रमाणपत्र ।
21	चिकित्सा उपचार सुविधा	4	सीएमओ	cmo@mptgoa.gov.in	9822101849	1.चिकित्सा इमेर्जेसी के लिए 24x7 एम्बुलंस की उपलब्धता 2.ड्यूटी डॉक्टर व नर्सिंग स्टाफ सहित 24x7 कॅज्युलिटी सेवा ।	1.एम्बुलंस रिलिजिंग रजिस्टर 2.कॅज्युलिटी एडमिशन रजिस्टर तथा डॉक्टरों की ड्यूटी सूची ।
22	पोर्ट इंस्टीट्यूट बिल्डिंग, वास्को में सीएएक्यूएमएस स्टेशन का संस्थापन कर वायू गुणता की मानिट्रिंग ।	7	एक्सईएन (पर्यावरण)	enviorncellmpt@gov.in	9423062087	लॉगर हेड एनलाइजर से डाटा ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी से स्थानांतरित करना तथा एमपीटी द्वारा नियुक्त जी-लैस सेवा प्रदाता द्वारा गोवा प्रदूषण नियंत्रण मंडल पोर्टल पर अपलोड करना।	रियल टाइम डाटा एक्विजिशन तथा मानिट्रिंग जी-लैस ऍप पर ऑनलाइन उपलब्ध है।

8. सेवा मानक

क्रम सं.	सेवा	भार	सफलता	सेवा मानक	यूनिट	डाटा स्रोत
1	2	3	4	5	6	7
1	जहाजों का लदान फेरा समय कम करना	7	64.64	60	घंटे	आरएफडी लक्ष्य
2	जहाजों के लिए घाटों का आबंटन	6	-	प्रतिदिन	प्रतिदिन	बर्थिंग मिटिंग
3	मौजूदा पट्टे/उप पट्टे का नवीनीकरण	5	80% की रिक्त भूमि पट्टे पर दी जा चुकी है	शेष भूमि जिसकी पत्तन को आवश्यकता नहीं है, को निर्धारित तारीख के भीतर पट्टे पर देना।	दिनों की संख्या	कथित फाईल
4	पायलटेज	5	100%	34	मिनट	सैप
5	हारबर मोबाईल क्रेनों की उपलब्धता	5	90%	न्यूनतम समय में नौभार का भारण तथा अभारण।	घंटे	सैप
6	पत्तन की सभी क्रेनों, टग, लोको आदि का अनुरक्षण।	5	95%	उपकरणों को अच्छी कार्य स्थिति में रखरखाव।	प्रतिदिन	एक्सईएन(उप.)/ एक्सईएन(एम)/ डीसी
7	सिविल अवसंरचना, सडके, जेटी, वार्फ आदि का निर्माण तथा अनुरक्षण।	4	आयएस मानक तथा उपयोगिता के अनुसार सिविल संपत्ति का अनुरक्षण/निर्माण।	संबंधित लागू भारतीय मानक, कार्य का समय पर पूरा करना।	परियोजना/कार्य के अनुसार प्रतिशत सफलता	कथित फाईल

क्रम सं.	सेवा	भार	सफलता	सेवा मानक	यूनिट	डाटा स्रोत
1	2	3	4	5	6	7
8	भारण/अभारण प्रचालन के लिए रेलवे शटिंग हेतु लोको सेवाएं प्रदान करना	4	100%	उत्कृष्ट	---	एटीएम(आर)
9	वार्फ के भीतर भंडारण क्षेत्र का आबंटन	4	100%	प्राप्त	---	एटीएम(एस)
10	नौभार प्रचालन के लिए गैंग आबंटन	3	100%	प्राप्त	---	सीएचएलएस
11	बिल तथा सेवा का प्रस्तुतीकरण	--	100%	सभी प्रकार से पूर्ण दस्तावेजों की प्राप्ति से 7 कामकाजी दिनों के भीतर	दिन	सैप
12	विद्युत आपूर्ति की शिकायतें	2	98%	1 दिन के भीतर	दिन	एक्सईएन(ई)/ एचएल/एचआर
13	संविदाकारों/आपूर्ति कर्ताओं को भुगतान	3	85%	सभी प्रकार से पूर्ण बिलों की प्राप्ति से 5 कामकाजी दिनों के भीतर	दिन	सैप
14	वेंडर पंजीकरण	2	सभी दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के पश्चात मर्दों के अनुसार निर्धारित समय के भीतर आपूर्ति कर्ताओं का पंजीकरण।	निर्धारित समय के भीतर पंजीकरण पूरा करना।	दिन	कथित फाईल

क्रम सं.	सेवा	भार	सफलता	सेवा मानक	यूनिट	डाटा स्रोत
1	2	3	4	5	6	7
15	संविदाकार का पंजीकरण (10 लाख तक के सिविल कार्य)	2	सभी दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के पश्चात उचित श्रेणी अनुसार निर्धारित समय के भीतर संविदाकार का पंजीकरण	निर्धारित समय के भीतर पंजीकरण पूरा करना	दिनों की संख्या	पंजीकरण फाईल
16	जहाजों तथा घाटों के लिए साफ पानी की आपूर्ति	2	100%	2 दिनों के भीतर	दिन	शिपिंग अनुभाग
17	आग दुर्घटना को रोकना तथा ऐसी घटना पर नियंत्रण	4	100%	तुरंत	कॉल्स	घटना बूक
18	भ्रष्टाचार के खिलाफ शिकायतें	4	शिकायतों के निवारण तथा अध्यक्ष व मंत्रालय को रिपोर्ट करने के लिए लगा औसतन समय	5	दिन	मंत्रालय का रिकार्ड

क्रम सं.	सेवा	भार	सफलता	सेवा मानक	यूनिट	डाटा स्रोत
1	2	3	4	5	6	7
19	सीपीग्राम तथा नागरिक चार्टर का मानिट्रिंग और तिमाही रिपोर्ट पोत परिवहन मंत्रालय को प्रस्तुत करना।	5	शिकायतों के निवारण तथा इसके नतीजे के बारे में संबंधित पार्टी को सूचित करने के लिए लगा औसतन समय।	60	दिन	सीपीग्राम तथा मंत्रालय का रिकार्ड
20	(i)पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन (ii)पत्तन के संविदाकारों के लिए अस्थाईएलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन	2	95%	प्रचालन के लिए/निर्माण कार्यस्थल हेतु घाट पर पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए विद्युत आपूर्ति	---	सैप
21	चिकित्सा उपचार सुविधा	4	1.चिकित्सा इमेर्जेसी के लिए 24x7 एम्बुलंस की उपलब्धता 2.ड्यूटी डॉक्टर व नर्सिंग स्टाफ सहित 24x7 कॅज्युलिटि सेवा।	100	प्रतिशत	1.एम्बुलंस रिलिजिंग रजिस्टर 2.कॅज्युलिटि एडमिशन रजिस्टर तथा डॉक्टरों की ड्यूटी सूची।
22	पोर्ट इंस्टीट्यूट बिल्डिंग, वास्को में सीएएक्यूएमएस स्टेशन का संस्थापन कर वायु गुणता की मानिट्रिंग ।	7	लॉगर हेड एनलाइजर से डाटा ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी से स्थानांतरित करना तथा एमपीटी द्वारा नियुक्त जी-लेंस सेवा प्रदाता द्वारा गोवा प्रदूषण नियंत्रण मंडल पोर्टल पर अपलोड करना।	70	प्रतिशत	रियल टाइम डाटा एक्विजिशन तथा मानिट्रिंग जी-लेंस ऍप पर ऑनलाईन उपलब्ध है।

9. शिकायत निवारण प्रणाली

जन शिकायत अधिकारी का नाम	पदनाम	पता	सम्पर्क जानकारी
श्री एस.पी. मोहनकुमार	वरि.उप सचिव/सचिव(प्रभारी)	मुरगांव पत्तन न्यास,तीसरा तल,मुख्य प्रशा. भवन,हेडलैड सडा,गोवा 403804	दूरभाष : 0832-2521120, 2521122, फैक्स 2521125 mailed: secretary@mptgoa.gov.in , mohankumar.sp@mptgoa.gov.in

निम्न के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं:

- (i) ऑनलाइन केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) (<https://pgportal.gov.in>)
- (ii) उपर्युक्त पते पर डाक द्वारा और हाथ से वितरण

9.1 शिकायतों को तुरंत और अधिकतम प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार किया जाता है। इसकी प्राप्ति से दो महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण किया जाता है। पोत परिवहन मंत्रालय से प्राप्त दिशा-निर्देशों के अनुसार शिकायतों का निवारण किया जाता है।

9.2 सीपीग्राम पर प्राप्त शिकायत के मामले में, याचिकाकर्ता को जारी किया गया जवाब सीपीग्राम की वेबसाइट पर भी अपलोड किया जाता है।

9.3 मुरगांव पत्तन न्यास ने लोक शिकायत ओपन फोरम की शुरुआत की है, जहां हर बुधवार को मुरगांव पत्तन न्यास के उपाध्यक्ष /विभागाध्यक्ष के प्रमुख आम जनता की शिकायतों को सुनेंगे।

9.4 शिकायतकर्ता से अपेक्षा : सभी संबंधित विवरण और संपर्क विवरण के साथ शिकायत की स्पष्टता।

9.5 शिकायतों के आधार पर समय-समय पर समीक्षा होती है। सुझावों का परिणाम मामले के आधार पर निर्भर करता है।

10. सूचना का अधिकार अधिनियम 2005

मुरगांव पत्तन न्यास “सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005” का अनुपालन करता है। आईएसओ 9001-2015 अनुपालन पत्तन होने के नाते, इसके रिकॉर्ड को सूचीबद्ध किया जाता है और आईएसओ विभागीय नियमावली में उल्लिखित आईएसओ प्रक्रियाओं के अनुसार अनुक्रमित किया जाता है।

मुरगांव पत्तन न्यास इस अधिनियम के तहत अपने कामकाज में अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत जिस जानकारी का खुलासा करने की आवश्यकता है, उसे हमारी वेबसाइट(<https://www.mptgoa.gov.in>) पर अपलोड किया जाता है। आरटीआई पोर्टल की नियमित निगरानी की जाती है। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर आरटीआई का अनुपालन किया जाता है। आरटीआई अधिनियम के तहत जिम्मेदार अधिकारियों का विवरण इस प्रकार है:

प्रथम अपीलीय प्राधिकारी व पारदर्शिता अधिकारी

अधिकारी का नाम	पदनाम	पता	ई-मेल
श्री गुरुप्रसाद राय एम.	उपाध्यक्ष	एमपीटी	dychairman@mptgoa.gov.in

सभी विभागों के केंद्रीय जन सूचना अधिकारी

क्रम संख्या	सीपीआईओ का नाम	पदनाम	विभाग	पता	ई-मेल
1	श्री जेरोम क्लेमेंट	वरि. उप यातायात प्रबंधक	यातायात	एमपीटी	tm@mptgoa.gov.in
2	डॉ.निमिष वी.पिल्लै	मुख्य चिकित्सा अधिकारी	चिकित्सा	एमपीटी	cmo@mptgoa.gov.in
3	कसान मनोज जोशी	उप संरक्षक	समुद्री	एमपीटी	dc@mptgoa.gov.in
4	श्री विजयदत्त कगीता, आईओएफएस	मुख्य सतर्कता अधिकारी	सतर्कता	एमपीटी	cvo@mptgoa.gov.in
5	श्री एस. पी. मोहन कुमार	सचिव (प्रभारी)	सामान्य प्रशासन	एमपीटी	secretary@mptgoa.gov.in
6	श्री अनंत चोडणेकर	वि.स. व मु.ले.अ.	वित्त	एमपीटी	fa&cao@mptgoa.gov.in
7	श्री एस. विश्वनाथन	मुख्य यांत्रिक अभियंता (प्रभारी)	यांत्रिक इंजीनियरी	एमपीटी	cme@mptgoa.gov.in
8.	श्री. जी. आर. गनी	उप मुख्य अभियंता	सिविल इंजीनियरी	एमपीटी	ce@mptgoa.gov.in

केंद्रीय सहायक जन सूचना अधिकारी

क्रम सं.	सीपीआईओ का नाम	पदनाम	विभाग	पता	ई-मेल
1	श्री मेहबूब इदलगी	एसई	सिविल इंजीनियरी	एमपीटी	mehaboob.iddalagi@mptgoa.gov.in
2	डॉ. (श्रीमती) मंजू खांडेपारकर	उप सीएमओ	चिकित्सा	एमपीटी	cmompth@gmail.com
3	श्री रघुनाथ मोरजकर	उप मुलेअ	वित्त	एमपीटी	raghunath.morajkar@mptgoa.gov.in
4	श्री एस.एस शिंदे	उप टीएम	यातायात	एमपीटी	srdtm@mptgoa.gov.in
5	श्रीमती विद्या सावंत	वरि.पीएस	सामान्य प्रशासन	एमपीटी	vidhya.sawant@mptgoa.gov.in
6	श्री जे.पी.रोड्रिगीस	एसई(एम)	यांत्रिक इंजीनियरी	एमपीटी	joapedro.rodrigues@mptgoa.gov.in
7	कसान अरुण कुमार	हारबर मास्टर	समुद्री	एमपीटी	hm@mptgoa.gov.in
8	श्री जी. एम. गडकर	सहा.कार्यकारी अभियंता	सतर्कता	एमपीटी	gurudas.gadkar@mptgoa.gov.in

11. जिम्मेदार केंद्र

क्रम सं.	जिम्मेदार केंद्र	एसटीडी कोड सहित लैण्डलाइन नं.	ई-मेल	पता
1	डॉ.ई.रमेशकुमार, आईएएस अध्यक्ष	0832-2521100 0832-2521200	chairman@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, तीसरा तल, हेडलैड सडा
2	श्री गुरुप्रसाद राय एम. उपाध्यक्ष	0832-2521110	dychairman@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, तीसरा तल, हेडलैड सडा
3	श्री विजयदत्त कगीता, आईओएफएस मुख्य सतर्कता अधिकारी	0832-2521820	cvo@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, तीसरा तल, हेडलैड सडा
4	श्री. जी. आर. गनी उप मुख्य अभियंता	0832-2521164 0832-2521162	ce@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, दूसरा तल, हेडलैड सडा
5	कसान मनोज जोशी, उप संरक्षक	0832-2521150	dc@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, पहला तल, हेडलैड सडा
5	डॉ. निमिष वी. पिल्लै मुख्य चिकित्सा अधिकारी	0832-2521377	cmo@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, चिकित्सा विभाग, हेडलैड सडा
6	श्री जेरोम क्लेमेंट वरि. उप यातायात प्रबंधक	0832-2521140	tm@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, तीसरा तल, हेडलैड सडा
7	श्री एस. पी. मोहन कुमार, सचिव (प्रभारी)	0832-2521122 0832-2594103	secretary@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, तीसरा तल, हेडलैड सडा
8	श्री एस. विश्वनाथन, मुख्य यांत्रिक अभियंता (प्रभारी)	0832-2520222	cme@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, दूसरा तल, हेडलैड सडा
9	श्री अनंत चोडणेकर, वि.स.व मु.ले.अ.	0832-2521130	anant.chodnekar@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन न्यास, मुख्य प्रशासनिक कार्यालय भवन, पहला तल, हेडलैड सडा

12. ग्राहकों के समूह/स्टैकहोल्डर/प्रयोक्ताओं की पहचान	
1	बजरा मालिक संघ
2	कस्टम हाऊस एजेंट
3	पट्टा धारक
4	कर्मचारी/कामगार
5	चैंबर ऑफ कामर्स
6	स्टीवीडोर/शिपिंग एजेंट
7	सीएफएस आपरेटर्स
8	पीपीपी आपरेटर्स
9	कोंकण रेल्वे
10	दक्षिण मध्य रेल्वे
11	नौसेना तथा तटरक्षक
12	संविदाकार तथा आपूर्तिकर्ता
13	केंद्र सरकार के कार्यालय/पीएसयू
14	राज्य सरकार के कार्यालय

मुरगांव पत्तन न्यास
 हेडलैड सडा,गोवा-403 804
 नागरिक चार्टर के अधीन शिकायतकर्ताओं के लिए प्रपत्र

फोटोग्राफ

क्रम सं.	पार्टियों/शिकायतकर्ताओं का विवरण
1	शिकायत का प्रकार ----- -----
2	शिकायत दर्ज करने की तारीख व समय ----- -----
3	शिकायतकर्ता/ एजेंट पत्तन /प्रयोक्ता आदि का नाम ----- -----
4	पूरा पता ----- -----
5	शिकायतकर्ता का दूरभाष विवरण/ई मेल पता ----- -----
6	आधार कार्ड संख्या ----- -----
	शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर