(CITIZEN'S CHARTER)

सुधारित
जुलाई 2016

मुंबई पोर्ट ट्रस्ट

नागरिक अधिकार-पत्र

सभी भागीदारों तथा व्यापक रूप से जनता से इस अधिकार-पत्र में सुधार के लिए सुझाव आमंत्रित हैं. वे अपने सुझाव ई-मेल द्वारा **secretary@mbptmail.com** ***पर भेज सकते हैं. सुझावों पर जनवरी 2017 में अगली समीक्षा के समय विधिवत विचार किया जायेगा.***

मुंबई पोर्ट ट्रस्ट संबंधी नागरिक अधिकार-पत्र

1.1 मुंबई पोर्ट ट्रस्ट, कोलकाता के बाद दूसरा सबसे पुराना महा पत्तन न्यास है, जिसका प्रशासन तथा प्रबंधन 1873 से विभिन्न पत्तन उपभोक्ताओं, पोर्ट मजदूर एवं संबंधित सरकारी एजेन्सियों से प्रतिनिधियों के साथ न्यासी मंडल के अधीन लाया गया.

1.2 मुंबई पोर्ट मूलरूप में सामान्य कार्गो पोर्ट है, जो आज बहुउद्देशीय पोर्ट के रूप में सभी प्रकार के माल की सम्हलाई करता है, जिसमें खुले माल, सूखा थोक माल, द्रव थोक माल और कन्टेनर शामिल है. परम्परागत रूप से, पोर्ट सभी प्रकार की सेवायें उपलब्ध करता है और घरेलू स्तर पर सभी कार्यों को निपटाता है. इस प्रकार पोर्ट जहाजों को घाट लगाने हेतु पायलटेज से बर्थिंग तक, माल के भंडारण से सुपुर्दगी तक और कन्टेनर फ्रेट स्टेशन, पोर्ट रेलवे, जलयानों, उपकरण तथा भवनों के रखरखाव जैसी सहायक सेवाओं सहित सेवायें/सुविधायें उपलब्ध कराता है.

2. **<u>दूरदर्शिता</u>**

- व्यवसायिक, प्रभावी तथा सुरक्षित पोर्ट प्रचालन एवं नौवहन सेवा सुनिश्चित करना.
- वैश्विक मानकों को प्राप्त करने के लिए मुंबई पोर्ट के विकास को बढावा देना.

3. **<u>लक्ष्य</u>**

- आयात-निर्यात व्यापार की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए मुंबई पोर्ट की क्षमता बढाना.
- पोर्ट उपभोक्ताओं के हितों के लिए मुंबई पोर्ट की क्षमता में सुधार करना.
- मुंपोट्र जलक्षेत्र में पोर्ट प्रचालनों एवं नौसंचालन तथा माल की सुरक्षा सुनिश्चित करना.

4. **<u>नीति</u>**

मुंबई पोर्ट निम्न के लिए प्रतिबध्द है-

सामूहिक कार्य, कर्मचारियों का सम्पूर्ण सहभाग, प्रशिक्षण के माध्यम से ग्राहक की संतुष्टी बढ़ाने को ध्यान में रखते हुए तथा अनवरत प्रामाणिकता बनाये रखने के लिए प्रभावी समीक्षा प्रणाली अपनाते हुए -

- बहुआयामी सुविधाओं में सुधार करके पोर्ट प्रचालन बेहतरीन करने हेतु प्रयास करना.
- सेवा प्रक्रियाओं और गुणवत्ता प्रणाली में लगातार सुधार करना.
- प्रचालन में सुधार के लिए गुणवत्ता उद्देश्य स्थापित करना; और
- सुरक्षा मापदण्डों का पालन करना.

पोर्ट में उपलब्ध घाट एवं अन्य सेवायें :

5.1 विभिन्न प्रकार के माल की सम्हलाई के लिए आज पोर्ट के पास 33 घाट हैं जो निम्न प्रकार हैः

सामान्य माल	-	26
पीओएल	-	4
द्रव रसायन	-	3

5.2 पोर्ट के पास अनेक जलयान, क्रेनें तथा उपकरण है और लगभग 3.1 लाख वर्ग मीटर का आच्छादित भंडारण स्थान एवं लगभग 5 लाख वर्ग मीटर का खुला भंडारण स्थान है. सामान्य माल का यातायात मुख्य रूप से इंदिरा गोदी में किया जाता है, जिसका निर्माण 1914 में किया गया, उसका तलछट 9.1 मीटर है. इसमें एक लॉक प्रवेश प्रणाली भी है जिससे ज्वार-भाटे को ध्यान में रखे बगैर चौबीस घण्टे जहाजों को घाट पर लगाना संभव होता है, परन्तु इसके साथ ही जो जहाजें गोदी में संभाली जा सकती है उनके आकार पर प्रतिबंध भी रखता है.

5.3 मुंबई पोर्ट के पास कन्टेनरों के भरने एवं खाली करने के लिए एमओडी, एसटीपी एवं डब्लूआयएनसी जैसे 3 कन्टेनर फ्रेट स्टेशन है जो बेहतरीन सड़कों से जुडे हैं.

5.4 जवाहर द्वीप, मुंबई पोर्ट से दूर द्वीप में पेट्रोलियम ऑयल ल्यूब्रिकॅण्ट्स (पीओएल) की सम्हलाई के लिए 4 घाटों वाला एक समुद्री तेल टर्मिनल है. ये घाट माहुल में किनारे पर अंत: समुद्री पाइपलाइनों के माध्यम से रिफाइनरियों से जुडे हैं, इसके द्वारा कच्चा तेल और परिष्कृत उत्पादों को रिफाइनरियों को आने एवं जाने हेतु सीधे अन्तरण में सुविधा होती है. चौथे तेल घाट का जीर्णोद्धार कार्य जारी है.

5.5 अन्य द्रव माल की सम्हलाई के लिए, पोर्ट के पास पीर पाव में अत्याधुनिक रसायन टर्मिनल है, जिसकी स्थापना 1996 में की गयी. वहाँ के दूसरे पुराने घाट का द्रव रसायन जहाजों की सम्हलाई के लिए अनवरत रूप से उपयोग किया जा रहा है.

5.6 पीर पाव पीयर से दूर द्वितीय द्रव रसायन घाट का निर्माण कार्य पूरा हो गया है तथा यह घाट 13 जनवरी 2016 से उपयोग में लाया गया है.

5.7 पोर्ट के पास उसकी खुद की रेलवे प्रणाली है, जिसकी दूरी 10 किमी. है इसमें गोदी तथा वडाला के बीच 54 किमी. लम्बाई की पटरी, इण्टर चेंज प्वाइंट एवं ट्रंक रेलवे शामिल है. पुन: पटरी बिछाकर रेलवे प्रणाली में सुधार किया गया है. विभिन्न आयसीडी से कन्टेनरों की आवाजाही के लिए पोर्ट के पास रेल कन्टेनर डिपो है.

5.8 टर्मिनल भवन सहित बॅलार्ड पीयर एक्सटेंशन स्थित घाट यात्री क्रूज़ लाइनरों के लिये है. यह यातायात मौसमी तथा सीमित होने से, बाकी समय इस घाट का माल जहाजों के लिए उपयोग किया जाता है.

5.9 यहाँ कुछ खुले व्हार्फ हैं जिन्हें बंदर्स कहा जाता है. पोर्ट के पास मत्स्य यातायात हेतु ससून गोदी तथा फेरी व्हार्फ स्थित दो मत्स्य जेट्टियाँ हैं.

6. **<u>प्रदत्त सेवायें</u>**

मुंबई पोर्ट स्पर्धात्मक दरों पर आयात-निर्यात व्यापार संबंधी सभी सेवायें उपलब्ध कराने, और अपने प्रचालनों में पूरी पारदर्शिता बनाये रखने के लिए प्रतिबद्ध है.

6.1 समुद्री विभाग

- पोर्ट के अन्दर तथा बाहर जहाजों का सुरक्षित पायलटेज.
- पीओएल जहाजों को घाटों का आबंटन.
- जहाजों को समय से घाट लगाना/घाट से हटाना.
- वायु एवं जल की गुणवत्ता की निगरानी.
- तेल रिसाव तथा समुद्री प्रदूषण का नियंत्रण.
- आग को रोकने के उपाय और आग लगने पर नियंत्रण.
- आयएसपीएस कोड के अनुसार सुरक्षा अनुपालन.

समुद्री सेवायें देने में किसी कमी अथवा विलंब की स्थिति में उप संरक्षक से संपर्क किया जाय.

6.2 यातायात विभाग

- माल (पीओएल को छोडकर) तथा यात्री जहाजों के लिए घाटों का आबंटन.
- आयात माल की सुपुर्दगी.
- निर्यात माल की प्राप्ति एवं भंडारण.
- कृषि उत्पादों का भंडारण.
- स्टीविडेर प्रभारों का बिल बनाना एवं वसूली.
- बॉक्स दर एवं भंडारण प्रभारों का कन्टेनर बिल बनाना.
- बंदरों में बार्जों, जलयानों आदि को घाट लगाने हेतु अनुमति.
- मत्स्य संबंधी कार्यों जैसे बर्फ तोडनेवाली मशीन, नीलामी कर्ता, वजन-माप प्रचालक आदि के लिए लायसेंस का नवीनीकरण.
- डीडीईपी/टीडीईपी/स्मार्ट कार्ड वाहन डीईपी, एमडीईपी, एलएमवी जारी करना, पंजीकरण.
- बेदावी/अनिकासित माल की बिक्री.
- आयात घाट शुल्क, विलंब शुल्क तथा भंडारण प्रभारों की वसूली.
- एमओटी में सम्हाले गये माल का बिल बनाना.
- जहाजों को घाट लगाने में प्राथमिकता देने संबंधी नीति का कार्यान्वयन.

- सर्वोत्तम संसाधनों-किनारा तथा ऑनबोर्ड लेबर एवं अपेक्षित उपकरणों का उपयोग करके जहाज से किनारे तक माल सम्हलाई प्रचालन कार्य.
- गोदियों से माल की प्राप्ति, भंडारण एवं सुपुर्दगी.
- यात्री जहाजों तथा यात्रियों का स्वागत.
- दालों आदि की लंबी अवधि के भंडारण के लिए स्थान का आबंटन.
- प्रवेश परवाना जारी करना तथा प्रवेश नियंत्रण प्रणाली की व्यवस्था.
- व्यवसाय विकास तथा व्यवसाय एवं उद्योग के साथ संपर्क.

माल संबंधी सेवायें देने में किसी कमी अथवा विलंब की स्थिति में यातायात प्रबंधक से संपर्क किया जाय.

6.3 अग्निशमन सेवा

मुंबई पोर्ट निम्न के लिए प्रतिबध्द है -

- पर्याप्त संरक्षा उपायों को अपनाकर एवं कर्मचारियों में आग के कारणों/रोकथाम की जागरूकता पैदा करके आग रोकने के लिए.
- आग लगने की स्थिति में आग फैलने से रोकने एवं आग बुझाने के लिए.
- तेल रिसाव को रोकने तथा हटाने के लिए , जिससे आग और पर्यावरण के नुकसान को रोका जा सके.

आग अथवा तेल रिसाव की स्थिति में सिग्नल स्टेशन नियंत्रण कक्ष/ आग नियंत्रण/ यातायात नियंत्रण तथा मुयांअ नियंत्रण/ उपसंरक्षक/हार्बर मास्टर/गोदी मास्टर/वरि. कमाण्डेण्ट, कें.औ.सु.ब. से संपर्क किया जाय.

6.4 पोर्ट उपभोक्ताओं तथा माल परिवहन करने वाले वाहनों के लिए गेट परवाना/ प्रवेश परवाना जारी करना :

पोर्ट अधिकृत वाहनों तथा पोर्ट उपभोक्ताओं, ठेकेदारों आदि को प्रवेश परवाना/ पास जारी करने के लिए प्रतिबद्ध है.

- पोर्ट उपभोक्ताओं को सुनिश्चित करना होगा कि, वे आवश्यक शुल्क का भुगतान करके प्रवेश परवाना/पास के लिए आवेदन करें और उनकी बारी की प्रतीक्षा करें.
- पोर्ट उपभोकताओं और ठेकेदारों को पोर्ट के प्रचालन क्षेत्र में प्रवेश करने वाले उनके कर्मियों को आयएसपीएस कोड की अपेक्षाओं के बारे में जागरूक करें.
- पोर्ट में प्रवेश करने वाले वाहनों/ट्रेलरों के लिए वैध प्रदूषण विरोधी प्रमाणपत्र सुनिश्चित करें.
- पोर्ट उपभोक्ताओं को उनकी पहचान के लिए सरकारी अधिकारियों द्वारा जारी निम्नलिखित कोई भी एक कागजात प्रति सत्यापन हेतु रखना होगाः
  (क) ड्रायविंग लायसेंस (ख) वोटर कार्ड (ग)राशन कार्ड (घ) पासपोर्ट.
- पोर्ट में प्रवेश करने वाले वाहन की आरसी पुस्तिका साथ रखें.
- सुनिश्चित करें कि, प्रवेश पास में संबंधित व्यक्तियों का फोटो लगा हो.

6.5 कार्गो वाहनों का प्रवेश/निकासी चॅनल

पोर्ट निम्न के लिए प्रतिबध्द है :

- गेटों पर वजन करने का समय कम करें ताकि वाहनों का अधिकतम फेरा (दो तरफा) सुनिश्चित हो सके.
- यह अपेक्षा है कि, उपभोक्ता पोर्ट सुरक्षा अपेक्षाओं का पालन करें, सभी आवश्यक कागजात साथ रखें तथा कतार में उनकी बारी की प्रतीक्षा करें.

  प्रवेश/निकासी में कोई विलंब अस्थायी भीड के कारण हो सकता है, इस स्थिति में नियंत्रण कक्ष, कें.औ.सु.ब. से संपर्क किया जा सकता है.

6.6 पोर्ट इन्फ्रास्ट्रक्चर की वृध्दि

पोर्ट निम्न के लिए प्रतिबद्ध है:

- पुराने उपयोगी संरचनाओं का नवीनीकरण और जैसे एवं जब पोर्ट गतिविधियों को प्रभावी सुनिश्चित करना अपेक्षित हो तब नये का निर्माण करने के लिए.
- नियमित निकर्षण अनुरक्षण जारी रखकर सभी घाटों पर निश्चित तलछट बनाये रखने के लिए.
- वर्तमान सुविधाओं को आधुनिक बनाने तथा नवीनतम, आधुनिक सुविधाओं का सृजन करने के लिए ताकि सभी प्रकार के माल एवं नये दर्जे की जहाजों की प्रभावी सम्हलाई में सुविधा हो.
- सुनियोजित सडक एवं रेल नेटवर्क के माध्यम से पोर्ट क्षेत्र के अंदर वाहनों एवं रेकों की आवाजाही में सुधार करने तथा शहर/राष्ट्रीय राजमार्ग नेटवर्क एवं रेलवे नेटवर्क से बाहरी कनेक्टिविटी में सुधार करने के लिए.

किसी अतिरिक्त जानकारी एवं विवरण के लिए मुख्य अभियंता से संपर्क किया जाय.

7. <u>सेवा में गुणवत्ता</u>

7.1 पोर्ट को ग्राहकोन्मुख बनाने संबंधी उपायों पर जोर दिया गया है. इसमें उपभोक्ताओं की अपेक्षाओं के अनुरूप विभिन्न रियाअतें एवं सुविधायें देना शामिल है. संगणकीकरण तथा आधुनिक संचार प्रणाली के साथ प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं के प्रभावीकरण एवं सरलीकरण से अधिक लाभ प्राप्त हुआ है. इसके आगे पोर्ट ने जहाज, कंटेनर, कार्गो तथा रेलवे प्रचालन शामिल करके एकीकृत पोर्ट प्रचालन साफ्टवेअर स्थापित किया है. पोर्ट को माल सम्हलाई के क्षेत्र में आयएसओ 9001:2008 प्रमाण के साथ पहला पोर्ट होने का गौरव प्राप्त हुआ है. इसके द्वारा सेवा में गुणवत्ता, ग्राहक संतुष्टीकरण को बढावा देना सुनिश्चित किया जाता है. पुनर्प्रमाणन लेखा परीक्षा 16 तथा 17 सितंबर 2014 को सफलतापूर्वक पूरी की गयी.

7.2 पोर्ट कर्मचारियों की संख्या तथा चौबीस घण्टे प्रचालन के कार्यान्वयन पर विचार कर रहा है. इसके लिए यूनियनों के प्रतिनिधियों के साथ बैठकें चल रही हैं.

8. सेवा के मानक

क्र. सं.	उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता संकेतक	यूनिट	वजन	लक्ष्य
1.	इष्टतम लागत पर कुशल, शीघ्र, सुरक्षित तथा समय पर सेवा प्रदान करना. (वजन 25.00)	(1.1)औसत आवागमन समय में कमी.	वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर प्राप्त हुई कमी.	दिनों की संख्या	15.00	4.20
		(1.2) प्रति दिन जहाज के औसत उत्पादन में बढोत्तरी.	वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर प्राप्त हुई बढत.	टन प्रति जहाजदिन	10.00	8700
2.	**माल उत्पादन का कुल आयतन (वजन 10.00)**	(2.1)यातायात उत्पादन में बढोत्तरी.	वर्ष के दौरान सम्हलाई किये गये माल की कुल मात्रा.	एमएमटी	10.00	64.00
3.	**परिचालन अनुपात (वजन 10.00)**	(3.1)परिचालनों की कार्यक्षमता सुधारना.	परिचालन आय से परिचालन खर्च का अनुपात.	%	10.00	72.20
4.	**प्रति टन सम्हलाई में लागत (वजन 5.00)**	(4.1)माल सम्हलाई के प्रति टन परिचालन खर्च में कमी.	सम्हलाई किये माल के प्रति टन का परिचालन खर्च.	रुपये प्रति टन	3.00	164.00
5.	**परिचालन अधिशेष (वजन 5.00)**	(5.1)परिचालन अधिशेष में बढोत्तरी.	परिचालन अधिशेष.	रुपये करोड़	3.00	432.00
6.	**खर्च में कटौति (वजन 6.00)**	(6.1)समयोपरि खर्च में कटौति.	पिछले वर्ष 2015-16 की तुलना में % कटौति.	%	3.00	8.00
		(6.2) सीआईएसएफ सुरक्षा पर खर्च में कमी.	पिछले वर्ष 2015-16 की तुलना में % कटौति.	%	3.00	8.00
		(6.3)चिकत्सा खर्च में कमी.	पिछले वर्ष 2015-16 की तुलना में % कटौति.	%	3.00	12.00

7.	**परियोजनाएँ प्रदान करना (वजन 6.00)**	(7.1)वर्ष में प्रदान की जानेवाली परियोजनाओं की संख्या.	वर्ष में प्रदान की जानेवाली परियोजनाओं की संख्या.	संख्या	3.00	2
		(7.2)निवेश. (रूपये करोड में)	निवेश. (रूपये करोड में)	रूपये करोड में	3.00	89
		(7.3) क्षमता वृध्दी	पत्तन की क्षमता का सृजन.	प्रति वर्ष दश लक्ष मेट्रिक टन	3.00	1.20
8.	**परियोजनाओं को पूर्ण करना (वजन 6.00)**	(8.1)एक वर्ष में पूर्ण करनी है ऐसी परियोजनाओं की संख्या.	एक वर्ष में पूर्ण करनी है ऐसी परियोजनाओं की संख्या.	संख्या	3.00	2
		(8.2)निवेश. (रूपये करोड में)	निवेश. (रूपये करोड में)	रूपये करोड में	3.00	66
		(8.3) क्षमता वृध्दी	पत्तन की क्षमता का सृजन.	प्रति वर्ष दश लक्ष मेट्रिक टन	3.00	1.50
9.	**जीबीएस तथा आईईबीआर का बजट आबंटन (वजन 5.00)**	(9.1)आंतरिक स्त्रोतों के जरिए पत्तन विकास परियोजनाएँ.	आईईबीआर का खर्च.	रुपये करोड़	6.00	225.47
10.	**कारोबार करने में आसानी (वजन 10.00)**	(10.1)गतिविधियों की संख्या.	पूर्ण हुईं गतिविधियों की संख्या.	संख्या	8.00	4.00
11.	**स्वच्छ भारत अभियान/हरित पत्तन (वजन 12.00)**	कार्य योजना के अनुसार.	कार्य योजना के अनुसार		8.00	कार्य योजना के अनुसार

9. <u>शिकायत निवारण यंत्रणा :</u>

9.1 लोक शिकायत अधिकारी का नाम तथा संपर्क विवरण

श्री रा.पां. पैबीर
सचिव
मुंबई पोर्ट ट्रस्ट
2रा माला, पोर्ट भवन
शूरजी वल्लभदास मार्ग
बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई - 400 001.
टेलीफोन : 6656 4061, 22613979
फैक्स नं. 2269 6953
secretary@mbptmail.com

9.2 शिकायत दायर करने की प्रक्रिया :

शिकायतें (i)ऑनलाइन केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण तथा निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) (http:pgportal.nic.in) तथा हमारे वेबसाइट (http://www. mumbaiport.gov.in) के माध्यम से तथा (ii) लोकशिकायत निवारण अधिकारी के उपरोल्लिखित पते पर डाक द्वारा (iii) सामान्य प्रशासन विभाग, दूसरा माला, पोर्ट भवन, शूरजी वल्लभदास मार्ग, बेलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001 में दर्ज की जा सकती है.

9.3 शिकायतकर्ता से अपेक्षा :

शिकायत में स्पष्टता हो, इसमें सभी संबध्द विवरण तथा संपर्क विवरण शामिल हों.

9.4 जवाब की समय-सीमा :

9.4.1 शिकायतें प्राप्त होने की सूचना तुरन्त और प्राप्ति के अधिक से अधिक तीन कार्य दिवसों के अंदर दी जाती. शिकायतों का निवारण उसकी प्राप्ति से दो महीने की अवधि के अंदर किया जाता है.

9.4.2 यदि शिकायत केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) से प्राप्त होती है तो याचिकाकर्ता को जारी जवाब CPGRAMS के वेबसाइट पर अपलोड किया जाता है.

10. प्रमुख अधिकारियों का विवरण :

नाम और पदनाम	पता/ फोन नं.
श्री संजय भाटिया अध्यक्ष	दूसरा माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4011 सीधेः -022-2262 1234
श्री यशोधन वनगे उपाध्यक्ष	दूसरा माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4012 सीधेः -022-2261 9602

सामान्य प्रशासन विभाग

नाम और पदनाम	पता/ फोन नं.
श्री रा. पां. पैबीर सचिव	दूसरा माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4061 सीधेः -022-2261 3979

यातायात विभाग

नाम और पदनाम	पता/ फोन नं.
श्री आशीष कु. बोस यातायात प्रबंधक	दूसरा माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4051 सीधेः -022-2261 4391

समुद्री विभाग

नाम और पदनाम	**पता/ फोन नं.**
कैप्ट. एस. कोहली उप संरक्षक	पहला माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4021 सीधेः -022-2261 4345
कैप्ट. ए.डब्ल्यू. करकरे हार्बर मास्टर	पहला माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4022 सीधेः -022-2563 4345

वित्त विभाग

नाम और पदनाम	**पता/ फोन नं.**
श्री के. जी. नाथ वितीय सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी	तल माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4041 सीधेः -022-2261 0241

स्थापत्य अभियांत्रिकी विभाग

नाम और पदनाम	**पता/ फोन नं.**
श्री एस. डी. असेरकर मुख्य अभियंता	तीसरा माला, पोर्ट भवन शूरजी वल्लभदास मार्ग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4031 सीधेः -022-2261 1458

यांत्रिकी एवं विद्युत अभियांत्रिकी विभाग

नाम और पदनाम	**पता/ फोन नं.**
श्री एन. एम. बोरवणकर, मुख्य यांत्रिकी अभियंता	पाँचवां माला, निर्माण भवन मुज़ावर पाखाडी रोड़, माझगांव, मुंबई-400 010. टेलीः 022-6656 6500 सीधेः -022-2377 4413
श्री दिलीप विश्वनाथन, अति. मुख्य यांत्रिकी अभियंता	पाँचवां माला, निर्माण भवन मुज़ावर पाखाडी रोड़, माझगांव, मुंबई-400 010. टेलीः 022-6656 6501 सीधेः -022-2373 0611

सतर्कता विभाग

नाम और पदनाम	**पता/ फोन नं.**
श्री शिशिर श्रीवास्तव, मुख्य सतर्कता अधिकारी	कृपानिधि बिल्ड़िंग, बॅलार्ड इस्टेट, मुंबई-400 001. टेलीः 022-6656 4090 सीधेः -022-2261 0903

चिकित्सा विभाग

नाम और पदनाम	**पता/ फोन नं.**
डॉ. ए. अन्नादुराई, मुख्य चिकित्सा अधिकारी	पोर्ट ट्रस्ट अस्पताल, वड़ाला (पूर्व), मुंबई-400 037. टेलीः 022-6656 7700 सीधेः -022-2414 5573

11. **<u>अधिकार-पत्र की समीक्षा</u>**

वर्ष में दो बार अधिकार-पत्र की समीक्षा की जायेगी.

मुंबई पोर्ट ट्रस्ट

नागरिक अधिकार-पत्र के अन्तर्गत शिकायतकर्ताओं के लिए फॉर्मेट

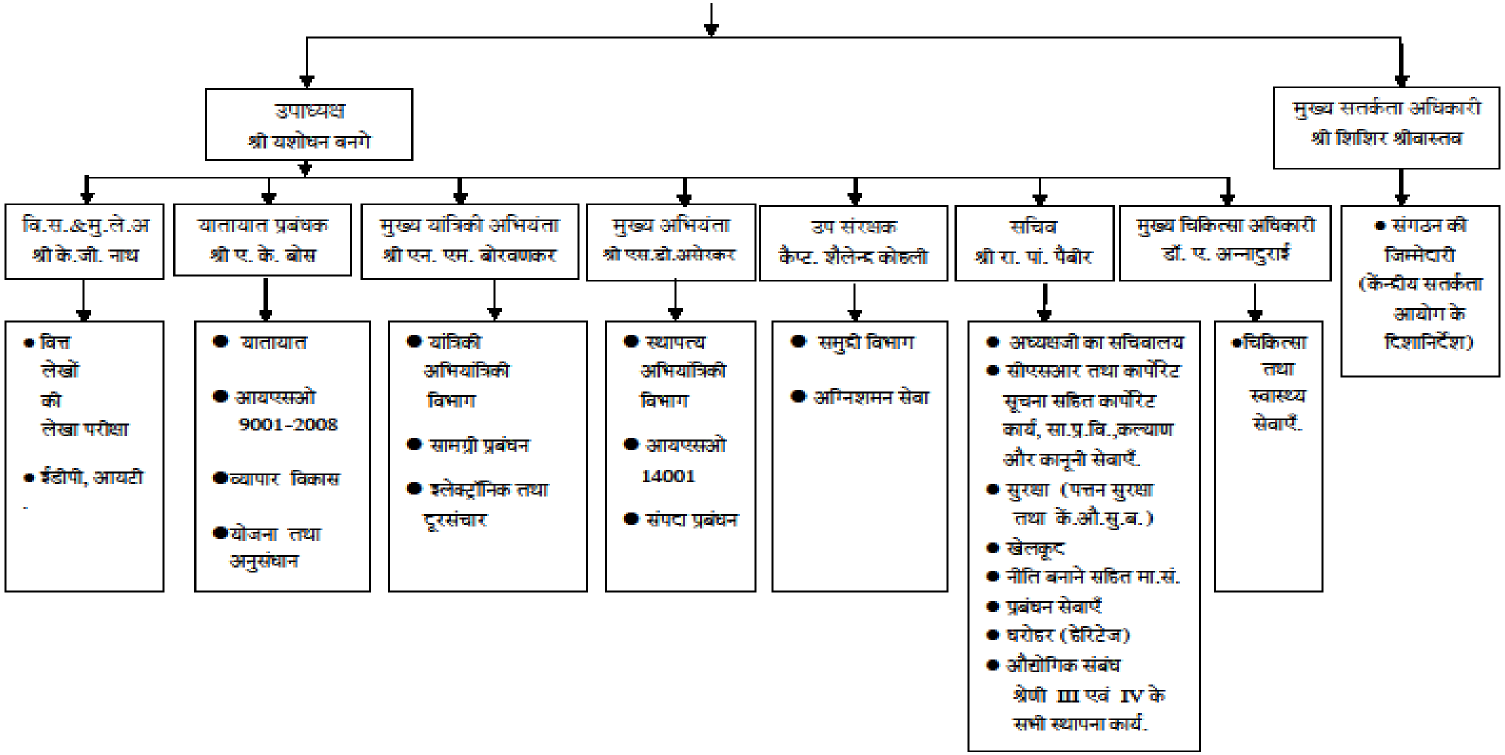
अनु. क्र.	पार्टियों/शिकायतकर्ताओं का विवरण	विवरण
1.	शिकायत का स्वरूप:	
2.	शिकायत दायर करने की तिथि एवं समय	तिथि : __________ समय : __________
3.	शिकायतकर्ता/एजेण्ट/पोर्ट उपभोक्ताओं आदि के नाम, आदि :	
4.	पूरा पता :	
5.	शिकायतकर्ता का फोन विवरण / ई-मेल पता :	

शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

....

अनुलग्नक I

कार्यात्मक सूचना एवं उत्तरदायित्व संबंधी रूपरेखा

अध्यक्ष

श्री संजय भाटिया