

मुरगांव पत्तन प्राधिकरण



आईएसओ 9001-2015,
आईएसओ 14001-2015 तथा
आईएसपीएस अनुपालक पत्तन

(पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय, भारत सरकार)

नागरिक चार्टर

- ऑफलाइन चार्टर कार्यालय में रखा जाता है और विक्रेताओं / प्रयोक्ताओं द्वारा अनुरोध किए जाने पर उपलब्ध कराया जाता है।
- ऑनलाइन चार्टर एमपीए 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.	एकीकृत प्रबंधन प्रणाली	03
3.	हमारी प्रमुख सेवाएं	04
4.	हमारी प्रतिबद्धताएं	05-06
5.	पत्तन में सुविधाएं	07-08
6.	पूरी हुई और चालू परियोजनाएँ	09-14
7.	मुख्य सेवा और लेन-देन	15-21
8.	सेवा मानक	22-24
9.	लोक शिकायत निवारण की जानकारी	25
10.	आरटीआई विवरण के बारे में जानकारी	25-26
11.	जिम्मेदार केंद्र	27-28
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 :-

- सुचारू 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 जीवन स्तर 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. एकीकृत प्रबंधन प्रणाली

पत्तन उपयोगकर्ता के अनुकूल दृष्टिकोण को बनाए रखने तथा कुछ अद्वितीय गुणता और स्तर की सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। मुरगांव पत्तन दि. 29.12.2022 से एकीकृत प्रबंधन प्रणाली से प्रमाणित है जिसमें प्रमाणन निकाय मेसर्स इंडियन रजिस्टर क्वालिटी सिस्टम्स, मुंबई द्वारा जारी आईएसओ 9001:2015 और आईएसओ 14001:2015 शामिल है।

एकीकृत प्रबंधन प्रणाली नीति

(आईएसओ 9001:2015 और आईएसओ 14001:2015 की आवश्यकता को शामिल करते हुए)

एमपीए लागू कानूनी और अन्य आवश्यकताओं और सर्वोत्तम ग्रीन पोर्ट पद्धतियों का अनुपालन करते हुए सुरक्षित और लागत प्रभावी समुद्री पत्तन सुविधा और सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। एमपीए गुणवत्ता और पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली के उपयोग के माध्यम से पर्यावरण की सुरक्षा, सेवा उत्कृष्टता, बेहतर स्वागत सुविधाओं, निरंतर सुधार और इच्छुक पार्टियों की संतुष्टि में वृद्धि के लिए प्रयास करता है।

एमपीए अपने सभी प्रचालन कार्यों में प्रतिकूल पर्यावरणीय प्रभावों को रोककर अपनी गुणवत्ता और पर्यावरणीय प्रदर्शन में लगातार सुधार करता है। एमपीए पर्यावरण के अनुकूल वातावरण को बनाए रखने के लिए प्रदूषण को रोकता है और नियंत्रित करता है और सभी इच्छुक पार्टियों के बीच पर्यावरण जागरूकता प्रदान करता है, ताकि पर्यावरणीय रूप से जिम्मेदार तरीके से कचरे को कम और प्रबंधित किया जा सके। एमपीए प्रदूषण मुक्त पर्यावरण की दिशा में काम करने के लिए सभी इच्छुक पार्टियों के साथ मिलकर काम करता 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	पट्टे पर देना / लाइसेंस देना तथा मौजूदा पट्टे/उप पट्टे का नवीनीकरण	शेष भूमि जिसकी पत्तन 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	पत्तन की सभी क्रेनों, टगों, आदि का अनुरक्षण	उपकरणों का अच्छी कार्य स्थिति में रखरखाव
7	सिविल अवसंरचना, सडकें, जेट्टी, वार्फ आदि का निर्माण तथा अनुरक्षण	संबद्ध 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 प्रस्तुत करना तथा सेवाएं	ऑपरेटिंग विभाग से डेबिट मेमो अनुरोध जारी होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर।
12	विद्युत आपूर्ति की शिकायतें	1 दिन के भीतर
13	संविदाकारों/आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान	सभी प्रकार से पूर्ण बिलों की प्राप्ति से 5 कामकाजी दिनों के भीतर
14	संविदाकार का पंजीकरण (10 लाख तक के सिविल कार्य)	निर्धारित समय के भीतर पंजीकरण पूरा करना
15	जहाजों तथा घाटों के लिए साफ पानी की आपूर्ति	2 दिनों के भीतर
16	आग दुर्घटना को रोकना तथा ऐसी घटना पर नियंत्रण	तुरंत
17	रिश्वतखोरी व भ्रष्टाचार के खिलाफ शिकायतें	5 दिन
18	सीपीग्राम तथा नागरिक चार्टर का मानिट्रिंग और तिमाही रिपोर्ट पोत परिवहन मंत्रालय को प्रस्तुत करना	60 दिन
19	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
20	चिकित्सा उपचार सुविधा	100%
21	पोर्ट इंस्टीट्यूट बिल्डिंग,वास्को में सीएएक्यूएमएस स्टेशन का संस्थापन कर परिवेशी 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) **कूज बर्थिंग:** कूज पैसेंजर जहाजों के लिए 300 मीटर अनुमत एलओए व (-) 9.50 मीटर डुबाव सहित एक समर्पित कूज घाट की व्यवस्था की गई है। यात्रियों की सुविधा के लिए बैगेज स्कैनर, मेटल डिटेक्टर, अग्निशमन प्रणाली आदि से सज्जित एक कूज टर्मिनल दि. 22.12.2016 से प्रचालन में है, जहां घाट पर ही आप्रवासन, सीमा शुल्क जैसी सभी सुविधाएं उपलब्ध हैं।
- ii) **मूरिंग डॉल्फिन:** छह मूरिंग डॉल्फिन में से तीन मूरिंग डॉल्फिन 13.10 मीटर के डुबाव सहित जहाज के ही गियरों का उपयोग करके अयस्क और अन्य बल्क नौभार की संभलाई के लिए पैनामैक्स आकार के जहाजों को समायोजित करने में सक्षम हैं।
- 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। ओआईएसडी 156 के अनुसार घाट रिमोट ऑपरेशन अग्निशमन सुविधा से सुसज्जित है।
- iv) **बहुप्रयोज्य सामान्य नौभार घाट :** पत्तन ने 520 मीटर की संयुक्त लंबाई और 13.0 मीटर डुबाव वाले दो आधुनिक बहुप्रयोज्य सामान्य नौभार घाट सं. 10 और 11 की व्यवस्था की है। 225 मी. तक एलओए वाले जहाजों (पैनामैक्स जहाज) को प्रत्येक घाट पर संभलाया जा सकता है। घाट के बगल में आच्छादित और खुले भंडारण शेड की व्यवस्था की गई है। नौभार की निकासी के लिए रेल और सड़क सुविधाएं उपलब्ध हैं। ट्रकों के भारण के लिए 100 टन के 02 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। पत्तन में 120 एमटी क्षमता वाली एक हारबर मोबाइल क्रेन 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। व्हील वाशिंग सिस्टम संस्थापित की गई है।
- v) **यांत्रिक नौभार डिस्चार्ज सुविधा:** प्राइवेट ऑपरेटर मेसर्स साउथ वेस्ट पोर्ट लिमि. ने समान प्रयोक्ताओं की सुविधा (प्रति वर्ष 19.60 मिलियन टन की दरमानित क्षमता) के रूप में बूट आधार पर यांत्रिक नौभार डिस्चार्ज सुविधा सहित 450 मीटर की संयुक्त लंबाई और 14.1 मी. के डुबाव के साथ घाट सं. 5 और 6 को विकसित किया है। स्टील उत्पादों की संभलाई के लिए घाट सं. 5 की अनुमत क्षमता 2.0 एमटीपीए और चूना पत्थर की संभलाई के लिए घाट सं. 6 की अनुमत क्षमता 1.0 एमटीपीए और कोयला / कोक की संभलाई के लिए अनुमत क्षमता 5.5 एमटीपीए 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 स्लेब जैसे नौभार संभलाई की सुविधा उपलब्ध है।

- vi) **घाट सं. 7:** प्राइवेट ऑपरेटर मेसर्स अदाणी मोर्मुगांव पोर्ट टर्मिनल प्राइवेट लिमिटेड ने समान प्रयोक्ताओं की सुविधा के रूप में डीबीएफओटी आधार पर यांत्रिक नौभार डिस्चार्ज सुविधा सहित 300 मीटर की लंबाई और 14.10 मी. के डुबाव के साथ घाट सं. 7 को विकसित किया है। कोयला / कोक की संभलाई के लिए घाट सं. 7 की अनुमत क्षमता 5.2 एमटीपीए है। टर्मिनल पर समुद्री मार्ग से जहाज द्वारा नौभार की प्राप्ति के लिए पर्याप्त सुविधाएं भी प्रदान की जाती हैं। टर्मिनल पर सड़क और रेल मार्ग से नौभार के प्रेषण के लिए पर्याप्त सुविधाएं भी प्रदान की जाती हैं।
- vii) **बायना से पणजी तक फेरी सेवा:** यह सेवाएं दिनांक 22 मार्च 2018 से शुरू हो गई हैं। बायना से पणजी तक फेरी सेवाएं प्रदान करने के लिए मार्च, 2022 से मेसर्स दृष्टि क्रूज एण्ड फेरीज प्रा. लिमिटेड के साथ अगले 5 साल की अवधि के लिए लाइसेंस करार का नवीनीकरण किया गया है।
- viii) **पूर्ण रिक वैगन हैंडलिंग रेलवे:** वर्तमान में रिक संचलन के लिए 8 फुल रिक वैगन हैंडलिंग लाइनें उपलब्ध हैं। लाइन नं. 8 और 8 ए, जिसकी फिनिशिंग एम 50 ग्रेड पेवर ब्लॉक के साथ की गई है, पर 25 मीटर चौड़े प्लेटफॉर्म की व्यवस्था है।
- ix) **भंडारण क्षेत्र:** पत्तन ने घाट सं. 10 और 11 के पीछे कांक्रिट पेवर ब्लॉक सहित लगभग 82000 वर्ग मीटर का भंडारण क्षेत्र विकसित किया है। यह सुविधा प्रदूषण के स्तर को कम करेगी और नौभार के सुचारु आवागमन में आसानी होगी।
- x) **पर्यावरण मानीटरिंग योजना:** पत्तन पर्यावरण मानीटरिंग योजना का अनुपालन कर रहा है और इसी और सीटीओ स्थितियों के वायु और जल गुणवत्ता की मानीटरिंग पर विशेष जोर दिया जाता है।
- xi) **एम्बीयंट एयर मानीटरिंग 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) एमपीए द्वारा मुरगांव पोर्ट इंस्टीट्यूट, वास्को के पास (ii) मेसर्स अदाणी 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 डिस्टले बोर्ड भी लगाए गए हैं।
- xii) **परिचालन क्षेत्रों में वृक्षारोपण:** - मुरगांव पत्तन में वर्तमान में पहाड़ी ढलानों के साथ-साथ हरित पट्टी के अंतर्गत लगभग 25 एकड़ भूमि है। पत्तन और इसके टर्मिनल प्रचालक प्रचालनात्मक क्षेत्रों के भीतर और बाहर प्रत्येक वर्ष वृक्षारोपण अभियान चला रहे हैं, विभिन्न संगठनों, व्यक्तिगत घरों आदि को पौधों का वितरण कर रहे हैं।

वर्ष 2019-20 में पत्तन ने मानसून के दौरान 5000 वृक्षों का रोपण किया है।

भंडारण क्षेत्रों के आसपास ग्रीन बेल्ट की व्यवस्था करने के लिए वृक्षावरण बढ़ाने हेतु हर साल मानसून के दौरान वृक्षारोपण किया जाता है।

पत्तन क्षेत्र के अंदर सड़क के किनारे पत्तन की परिधि के चारों ओर हरित आवरण बढ़ाने के लिए स्थानीय प्रजातियों के 5000 अतिरिक्त वृक्षारोपण की योजना बनाई गई है। इसके अलावा, लगभग 1500 फलवाले / औषधीय पौधे स्थानीय लोगों द्वारा पत्तन के आस-पास, शैक्षणिक संस्थानों, सरकारी कार्यालयों आदि में वितरित किए और लगाए गए।

वर्ष 2020-21 में पत्तन कॉलोनी और पत्तन परिचालन क्षेत्रों में 1350 पेड़ लगाए गए। वर्ष 2021-22 में, पत्तन ने मानसून के दौरान सड़क के किनारे और पत्तन परिचालन क्षेत्रों में लगभग 250 पौधे लगाए हैं। वर्ष 2022-23 में, 2425 पौधों का रोपण किया गया। यह एक सतत प्रक्रिया है और इसे चालू रखा गया है।

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 आने वाले जहाजों के साथ चौबीसों घंटे संचार सुविधा 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 स्टेरलिफ्ट सर्विसिस प्रा. लि., मुंबई को दो वर्षों की अवधि के लिए आउटसोर्स किया है।
- ग) **नौभार संभलाई उपकरण:** वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय की एक्सपोर्ट इन्फ्रास्ट्रक्चर एंड एलाइड एक्टिविटीज (ASIDE) योजना के विकास हेतु राज्यों को सहायता के तहत 120 मैट्रिक टन क्षमता की एक हारबर मोबाइल क्रेन (HMC) की खरीद की गई है। एचएमसी को शुरू 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 वेब्रिज:** दिनांक 06/06/2017 को माइक्रोप्रोसेसर सहित दो 100T पिटलेस टाईप लॉरी / रोड वेब्रिज की शुरुवात की गई है और इनका प्रचालन राजस्व हिस्सेदारी के आधार पर मेसर्स ट्रक वे सिस्टम (I) प्राई. लि., कोएंबतूर द्वारा 10 वर्ष की अवधि के लिए किया जा रहा है।
- ड) **आरएफआईडी और बायोमैट्रिक अटेंडेंस:** मंत्रालय 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 आगंतुकों 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 मैसर्स केरल राज्य इलेक्ट्रॉनिक्स विकास निगम लिमिटेड, चेन्नई के माध्यम से स्थापित किया गया है।
- च) फायर टेंडर:** पत्तन में एक बहु प्रयोज्य संयुक्त फोम और CO₂ फायर क्रेश टेंडर प्रचालन के लिए चौबीसों घंटे उपलब्ध है।
- छ) वीटीएमएस:** अंतर्राष्ट्रीय पोत और पत्तन सुविधा सुरक्षा (आईएसपीएस) संहिता के अनुसार, पत्तन को जहाजों और पत्तन सुविधाओं की सुरक्षा बढ़ाने के लिए व्यापक उपाय करने होते हैं, जिन्हें जहाजों और पत्तन सुविधाओं को होने वाले अनुभूत खतरों की तैयारी में विकसित किया जाता है। इसके लिए किसी भी पत्तन पर पूर्णतः कार्यात्मक और अद्यतन वीटीएमएस प्रणाली की आवश्यकता होती है।
- वीटीएमएस का प्रतिस्थापना कार्य दिनांक 28.02.2018 को पूरा हो गया है और इसमें दो वर्ष की गारंटी अवधि के बाद 5 वर्ष की अवधि के लिए वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध है।
- ज) केनन मिस्ट:** ब्रेक बल्क नौभार की संभलाई के दौरान कार्य स्थल पर हवा से उड़ने वाली धूल को कम करने के लिए दो मोबाईल मिस्ट केनन की व्यवस्था की गई है।
- झ) 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 एक औद्योगिक सड़क स्वीपर की व्यवस्था की गई है।
- ञ) पानी और बंकरिंग की सुविधा:** पानी की आपूर्ति घाट के बगल में सीधे तट सुविधाओं से और सरणी में पत्तन द्वारा इस प्रयोजन के लिए 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।
- ट) सौर ऊर्जा संयंत्र:** मुख्य प्रशासनिक भवन और एमपीए अस्पताल की छत पर क्रमशः 50 किलोवाट और 150 किलोवाट सौर विद्युत संयंत्र संस्थापित किया गया है, प्रति वर्ष कुल विद्युत उत्पादन लगभग 30 लाख यूनिट है।

- ठ) **ग्रीन पोर्ट इनिशिएटिव:** मंत्रालय के निदेशानुसार पत्तन ने जहाजों के डीजल इंजनों को चलाने के कारण होने वाले कार्बन उत्सर्जन को कम करने के लिए ब्रेकवाटर, मोल घाट, घाट सं. 8 और 4 पर घाट लगाए जाने वाले जहाजों को तटीय विद्युत आपूर्ति प्रदान करने के लिए कार्रवाई की है।
- ड) **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।
- ढ) **दो शंटिंग लोकोमोटिव किराए पर लेना:** पत्तन ने शंटिंग / रेकों की आवाजाही और पत्तन के अंदर रेकों के साइलो लोडिंग के लिए मेसर्स राइट्स लिमि. गुरगांव से दिनांक 31/07/2026 तक की अवधि के लिए 1400 एचपी क्षमता के दो क्रीप कंट्रोल, डीजल इलेक्ट्रिक शंटिंग लोकोमोटिव किराए पर लिए हैं।
- ण) **पत्तन निकास गेट पर 2 ऑटोमैटिक ट्रक व्हील वॉश यूनिटों का प्रावधान :** पत्तन निकास गेट सं. 9 पर दिनांक 29/12/2021 को 2 ऑटोमैटिक ट्रक व्हील वॉश यूनिटों की शुरुआत की गई हैं। इस प्रणाली का उपयोग कार्गो ले जाने वाले ट्रकों के टायरों से संचित कीचड़ को हटाने के लिए किया जाता है, ताकि धूल की आवाजाही कम हो।
- त) अतिरिक्त स्टैकिंग क्षेत्र और रेक संचलन को सुविधाजनक बनाने के लिए हार्बर क्षेत्र में रेलवे प्लेटफार्म का विस्तार किया गया है। पत्तन मैसर्स बजाज इलेक्ट्रिकल्स लिमिटेड के माध्यम से जीएसटी को छोड़कर, कुल 71,59,061/- की कुल लागत पर एलईडी ल्यूमिनेयर के साथ 07 संख्या में 30 मीटर हाई मास्ट स्थापित और चालू किए हैं।
- थ) पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय द्वारा जारी हरित सागर-हरित पत्तन नीति दिशानिर्देशों के तहत, मुरगांव पत्तन ने कार्बन फुटप्रिंट को वांछित स्तर तक लाने के लिए विभिन्न पहल कार्य किए हैं।
- द) धूल हटाने के लिए सीवेज पानी की आपूर्ति – मुरगांव पत्तन ने पहल कार्य किया है और 3.80 करोड़ रुपये की लागत से घाट सं. 5, 6, 7, 9, 10 और 11 के लिए धूल दमन के लिए काटे बायना में अपने एसटीपी संयंत्र से उपचारित सीवेज पानी की आपूर्ति के लिए मैसर्स सेवेज इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट कॉरपोरेशन ऑफ गोवा लिमिटेड के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।
6. **पूरी हुई और चालू की गई परियोजनाएं**
- क) **चालू परियोजना –** घाट सं. 5, 6, 7, 8 और 9 को नए प्रवेश/निकास द्वार से जोड़ने वाली 12 मीटर चौड़ी कंक्रीट सड़क का निर्माण नवंबर 2023 में पूरा हुआ था। इस परियोजना को सागरमाला के तहत वित्त पोषित किया गया था।

ख) निष्पादन अधीन परियोजनाएं

1. **एनएच -17 बी तक चार मार्गीय कनेक्टिविटी** : 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 है। शेष 5.2 किमी के सड़क कार्य के लिए कार्य आदेश स्टेट पीडब्लूडी ने दिनांक 14/10/2015 को 397.00 करोड़ रुपये 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।

लूप-I- वरुणापुरी जंक्शन से सडा तक का 5.2 किलोमीटर है, जो दिनांक 03/01/2022 को चालू हुआ है।

लूप-II- रवींद्र भवन जंक्शन से घाट सं. 10 और 11 तक चार लेन फ्लाईओवर का कार्य चालू है। यह कार्य, मई 2024 तक पूरा होने की संभावना है। यह पत्तन यातायात को टी-3 शेड के पास लैंडिंग प्वाइंट पर एमपीए तक पहुंचने की सुविधा प्रदान करेगा, जिससे एनएच 566 सीधे एनएच 66 के माध्यम से जुड़ जाएगा।

2. **घाट संख्या 11 पर चार मार्गीय सड़क लैंडिंग को जोड़ने हेतु निकास/ प्रवेश कार्यालयों के लिए परिसंचरण सड़क और गेट कॉम्प्लेक्स** : घाट संख्या 11 पर वरुणापुरी से मुरगांव पत्तन लैंडिंग तक एनएच 17 बी को जोड़ने वाली चार लेन कनेक्टिविटी का 5.2 किलोमीटर के शेष भाग का निर्माण कार्य प्रगति पर है और इसे जून 2023 तक चालू किया जाएगा। घाट संख्या 11 पर उत्थापित चार लेने वाली सड़क के अवतरण पर कुशल परिवहन और माल ढुलाई की आसानी के लिए एक उचित परिसंचरण सड़क की योजना बनाई गई है। परिसंचरण योजना में गेट कॉम्प्लेक्स, एंटी एग्जिट ऑफिस, एल्यूमिनेशन, लैंडस्केपिंग शामिल है। परियोजना की प्राक्कलित लागत ₹34 करोड़ रुपये है। 19.5 करोड़ रुपये की लागत वाली सड़क/ परिसंचरण का विकास तथा क्षेत्र में खड़जा डालने की परियोजना का चरण-1 का कार्य अक्टूबर, 2018 तक पूरा हो चुका है। शेष कार्य, घाट संख्या 11 पर चार मार्गीय फ्लाईओवर लैंडिंग कार्य समाप्त होने पर शुरू किया जाएगा। परियोजना लागत का 50% सागरमाला के तहत पोत परिवहन मंत्रालय द्वारा वित्त पोषित किया जाएगा। पत्तन को अब तक 15.30 करोड़ रुपये का अनुदान प्राप्त हुआ है।
3. **मुरगांव पत्तन में अंतर्राष्ट्रीय और देशी कूज टर्मिनल, रोपेक्स, फेरी और अन्य संबद्ध गतिविधियों का विकास** : भारत सरकार ने देश में पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए नीतिगत पहल के रूप में कूज पर्यटन के विकास की योजना बनाई है। इसे पूरा करने के लिए, एमपीए ने तदनुसार कथित परियोजना की योजना बनाई है। इस योजना में विश्व स्तर के अंतर्राष्ट्रीय और देशी कूज टर्मिनलों का विकास शामिल है जो गोवा के लिए एक गेटवे के रूप में कार्य करेगा।

इस प्रयोजनार्थ मुरगांव पत्तन ने आर्किटेक्चरल एंड इंजीनियरिंग कंसलटेंट के रूप में मेसर्स टीम वन इंडिया प्राइवेट लिमिटेड को और टेक्नो इकोनॉमिकल फिजिबिलिटी रिपोर्ट तैयार करने के लिए मेसर्स फीडबैक इन्फ्रा प्राइवेट लिमिटेड, गुडगांव को नियुक्त किया है। कोचिन पत्तन को परियोजना प्रबंधन सलाहकार के रूप में नियुक्त किया गया था।

- परियोजना की अनुमानित लागत 101.72 करोड़ रुपये है। वर्तमान में कार्य प्रगति पर है।
- इस परियोजना को सागरमाला योजना और पर्यटन मंत्रालय के तहत एमओपीएसडब्ल्यू द्वारा वित्त पोषित किया गया है।
- यह परियोजना मैसर्स आरसीसी-एसीसी को ईपीसी मोड पर सौंपी गई थी।

प्रस्तावित सुविधाएं:

- प्रस्तावित विकास में स्टेट ऑफ आर्ट टर्मिनल बिल्डिंग होगी जिसमें अंतर्राष्ट्रीय और देशी कूज टर्मिनल के साथ-साथ संबद्ध सुविधाएं शामिल हैं।
- अनुषंगी वाणिज्यिक भवन को शॉपिंग जोन के रूप में विकसित किया जाएगा।
- आंतरिक सड़क नेटवर्क और उपयोगिताओं के साथ पार्किंग, भूनिर्माण और सौंदर्यीकरण के लिए क्षेत्र होगा।
- प्रस्तावित जटिल विकास के क्षेत्र निम्नानुसार होंगे :
 - i. अंतर्राष्ट्रीय और देशी कूज टर्मिनल- 9872 वर्ग मीटर
 - ii. अनुषंगी वाणिज्यिक भवन - 3736 वर्ग मीटर

परियोजना के लाभ:

- अंतर्राष्ट्रीय और देशी कूज से भीतरी इलाकों के परिवहन को बढ़ावा मिलेगा।
 - टैक्सी के संचालन, सामान निकासी, रेस्तरां, हाउसकीपिंग, स्थानीय हस्तशिल्प बनाने वाले कुटीर उद्योगों और अन्य संबंधित गतिविधियों के लिए रोजगार (प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष) मिलेगा।
 - पर्यटन से संबंधित उद्योगों को बढ़ावा देने के रूप में गोवा सरकार को अप्रत्यक्ष लाभ होगा।
 - कूज यात्रियों और स्थानीय लोगों के लिए लगातार और समय पर फेरी/रोरो सेवाएं प्रदान करना।
4. 30 वर्षों की अवधि के लिए 22.00 करोड़ रुपये के अनुमानित निवेश पर पीपीपी मोड पर मुरगांव पोर्ट, गोवा के अंतर्राष्ट्रीय और घरेलू कूज टर्मिनल और फेरी टर्मिनल का संचालन और अनुरक्षण कार्य प्रक्रिया में है।

यह परियोजना गोवा इंटरनेशनल कूज टर्मिनल लिमिटेड को प्रदान की गई थी और रियायत समझौते पर 21-09-2023 को हस्ताक्षर किए गए थे।

5. बायना रेलवे यार्ड में अपरैम्प का निर्माण :

पीडब्ल्यूडी, गोवा सरकार ने एक डाउन रैम्प का प्रस्ताव रखा है जो एमपीए रेलवे यार्ड में उतरता है। डाउन रैम्प का पूरी तरह से उपयोग करने के लिए, मुरगांव पत्तन ने बायना में एमपीए रेलवे यार्ड में एक अपरैम्प का निर्माण करने का प्रस्ताव रखा है, जिससे पत्तन में प्रवेश करने वाली सड़क यातायात के बेहतरीन संचालन में आसानी होगी। साथ ही कंटेनर, सामान्य नौभार, पीओएल और ब्रेक बल्क नौभार जैसे नौभार को क्षेत्र के भीतर ढेर करने के लिए अधिक क्षेत्र उपलब्ध होने से पत्तन की भंडारण क्षमता में भी वृद्धि होगी।

पत्तन, पोत परिवहन और जलमार्ग मंत्रालय ने डीपीआर को मंजूरी देते हुए सागरमाला योजना के तहत परियोजना को स्वीकृति दी है। परियोजना के कार्यान्वयन के लिए पीएमसी को नियुक्त किया गया है और ईपीसी निविदा कार्य दिनांक 14.03.2022 को मेसर्स एमएमसी प्रोजेक्ट (इंडिया) प्रा. लिमिटेड - मुंबई को सौंपा गया। यह कार्य चालू है और मई, 2024 तक पूरा होने की संभावना है।

6. पीपीपी आधार पर मौजूदा कार्गो घाट सं. १० और ११ का प्रचालन और अनुरक्षण :

- मौजूदा घाट सं. 10 और 11 का निर्माण ड्राई बल्क, ब्रेक बल्क कंटेनर, तरल कार्गो की संभलाई हेतु क्रमशः वर्ष 1985 और 1993 में किया गया था जिसकी कुल घाट लंबाई 570 मीटर और क्षमता 6 एमपीटीपीए थी। लैंडलॉर्ड पोर्ट पर स्विच करने के लिए, प्रचालन और रखरखाव को 30 वर्षों के लिए निजी ऑपरेटर को सौंपने का प्रस्ताव था।
- भारत सरकार ने 30 वर्षों के लिए पीपीपी मोड पर घाट के संचालन और अनुरक्षण के लिए फरवरी, 2023 में 139.63 करोड़ रुपये की परियोजना को मंजूरी दी है।
- यह परियोजना मेसर्स डेल्टा इंफ्रालॉजिस्टिक्स (वर्ल्डवाइड) लिमिटेड को प्रदान की गई थी। एमपीए और मेसर्स डेल्टा पोर्ट्स मुरगांव टर्मिनल प्राइवेट लिमिटेड के बीच दि. 14.12.2023 को रियायत समझौते पर हस्ताक्षर किए गए।

7. 3एमडब्ल्यू पी सौर ऊर्जा संयंत्र की स्थापना

- मुरगांव पत्तन प्राधिकरण मैरीटाइम इंडिया विजन (एमआईवी)-2030 के अंतर्गत निर्धारित निर्देशों/लक्ष्यों के अनुरूप 3 मेगावाट पी का सौर विद्युत संयंत्र संस्थापित करने की प्रक्रिया में है ताकि पत्तन पर नवीकरणीय सौर ऊर्जा के उपयोग को बढ़ाया जा सके। मेसर्स गोवा एनर्जी डेवलपमेंट एजेंसी (जीईडीए) को परियोजना के लिए परियोजना प्रबंधन सलाहकार के रूप में नियुक्त किया गया है।
- मेसर्स ओरियाना पावर लिमिटेड, नोएडा द्वारा 14,88,21,000/- रुपये की उद्धृत राशि पर 3 एमडब्ल्यू पी /2.25 एमडब्ल्यू सौर ऊर्जा संयंत्र का 10 (दस) वर्षों के लिए डिजाइन, इंजीनियरिंग, खरीद, निर्माण, कमीशनिंग और व्यापक प्रबंधन कार्य किया जाएगा और यह परियोजना दिसंबर 2024 तक पूरी होने की अपेक्षा है।

8. **मुरगांव पत्तन प्राधिकरण के घाट सं. 8 पर अग्निशमन सुविधाओं में वृद्धि:**

- एमपीए के बर्थ नंबर 8 का उपयोग पोर्ट ऑपरेटरों द्वारा पेट्रोलियम उत्पादों को संभालने के लिए किया जा रहा है, जो 26 वर्षों से अधिक पुराना है। मुरगांव पत्तन प्राधिकरण बर्थ सं 8 पर अग्निशमन सुविधा के संवर्धन की प्रक्रिया में है। मैसर्स एफएलएस इंजीनियरिंग कंसल्टेंट्स प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई को परियोजना के लिए सलाहकार के रूप में नियुक्त किया गया है
- एमपीए के बर्थ नंबर 8 पर अग्निशमन सुविधाओं का संवर्धन 'मैसर्स स्टर्लिंग एंड विल्सन प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई द्वारा नवीनतम तकनीक के साथ 14,60,89,489/- रुपये की उद्धृत राशि पर किया जाएगा और यह कार्य नवंबर 2024 तक पूरा होने की उम्मीद है।

ग) **पुनःसंरचना के अधीन परियोजनाएं**

1. **पीपीपी आधार पर घाट सं. 9 और तीन बजरा जेट्टियों का पुनर्विकास :**

- घाट सं. 9 का निर्माण वर्ष 1978 में लौह अयस्क के निर्यात के लिए वर्ष 1978 में मैकेनाइज्ड हैंडलिंग सिस्टम के साथ 5 बार्ज जेटी के साथ किया गया था। मशीनीकरण प्रणाली पुरानी और घाट की जर्जर स्थिति होने के कारण, मशीनीकरण को वर्ष 2015 में बंद कर दिया गया। पत्तन ने घाट सं. 9 और तीन बार्ज जेटी के पुनर्विकास के लिए तकनीकी व्यवहार्यता रिपोर्ट के लिए तकनीकी सलाहकार नियुक्त किया है। एक प्रमुख नौभार के रूप में लौह अयस्क के निर्यात के लिए 121000 वर्ग मीटर के बैक अप क्षेत्र के साथ 350 मीटर लंबाई के बार्ज सं. 9 के पुनर्विकास के लिए परियोजना की योजना बनाई गई है। अन्य बल्क नौभार की संभलाई हेतु पीपीपी मोड पर विकास योजना बनाई गई है।
- मुरगांव पत्तन की संभलाई क्षमता बढ़ाने और बल्क नौभार की संभलाई के लिए सुविधाएं प्रदान करने के लिए, गोवा राज्य से लौह अयस्क के निर्यात के लिए प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए और अंतर्देशीय जल मार्ग के माध्यम से क्षेत्र से लौह अयस्क के परिवहन के लिए सुविधाएं प्रदान करना।
- भारत सरकार (जीओआई) ने अप्रैल, 2022 में इस परियोजना को मंजूरी दे दी है।
- चूंकि वित्तीय चरण में भागीदारी के लिए योग्य बोलीदाताओं से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं हुआ था।
- परियोजना को पीपीपी मोड पर 984 करोड़ रुपये में मौजूदा पांच जेटी के स्थान पर ड्राईडॉक और शिप बिल्डिंग यार्ड के विकास के लिए पुनःसंरचित किया गया है और एसएफसी प्रस्ताव अनुमोदन के लिए मंत्रालय को प्रस्तुत किया गया है।
- बाजार की प्रवृत्ति और निवेशकों की मांग के आधार पर विकास के विभिन्न अन्य वैकल्पिक तरीकों के लिए बैकअप क्षेत्रों के साथ बर्थ नंबर 9 पर विचार किया जा रहा है।

घ) संकल्पना स्तर के अधीन परियोजना

1. वास्को खाड़ी क विकास : पत्तन ने मत्स्य जेटी के लिए लंबे समय से लंबित मांग को पूरा करने के लिए गोवा बोट ओनर्स एसोसिएशन के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने के बाद वास्को खाड़ी विकसित करने का प्रस्ताव रखा है। विकास के लिए निम्नलिखित परियोजनाओं पर विचार किया गया:

- मत्स्य पालन जेटी ---- 96 करोड़ रुपये
- यात्री लॉन्च जेटी ---- 21 करोड़ रुपये
- भारतीय नौसेना और भारतीय तट रक्षक के लिए प्रस्तावित जेटी--- 250 करोड़ रुपये
- तटीय कार्गो घाट – 203 करोड़ रुपये

परियोजना के लिए टीओआर मई 2022 में समाप्त हो गया था, पोर्ट ने ईआईए अध्ययन और परियोजना के कार्यान्वयन के लिए 1 दिसंबर, 2023 को एमओईएफ और सीसी के साथ टर्मस ऑफ रिफरेंस (टीओआर) के संशोधन के लिए फिर से आवेदन प्रस्तुत किया है।

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 प्रोफ़ाइल की स्वीकृति पर बर्थिंग पॉलिसी के अनुसार घाटों को आबंटित किया जाता है।	नौभार के भारण/अभारण के लिए पंजीकृत शिपिंग एजेंट/स्टीवीडोरस से तत्परता की सूचना रसीद
2	जहाजों के लिए घाट का आबंटन	6	टीएम/डीसी	tm@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822102651 9822100481 9822102659	जहाजों के लिए घाट आबंटन कार्य यातायात विभाग से संबंधित है। अतः यह जहाज प्रोफ़ाइल की मंजूरी के बाद किया जाना है।	जहाज प्रोफ़ाइल की मंजूरी के लिए इन दस्तावेजों की आवश्यकता है : - i) रजिस्ट्री 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) टैंकरों के लिए क्लास और सीएस / सीएफ 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	9423062087	<ol style="list-style-type: none"> लीजिंग/लाइसेंसिंग के लिए भूमि/परिस की पहचान ई-निविदा सह नीलामी की तैयारी टेंडरिंग के लिए भूमि आबंटन समिति की मंजूरी ई-निविदा प्रक्रिया निविदा की जांच सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन पट्टा/लाइसेंसधारी के लिए भूमि का आबंटन लीज/लाइसेंसधारी द्वारा सिक्योरिटी डिपॉजिट और अग्रिम/पट्टे की फीस जमा करना पट्टा विलेख/लाइसेंस करार पर हस्ताक्षर करना। 	निविदा, भूमि आबंटन समिति की रिपोर्ट, सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन, समझौता/ लीज करार।
4	पायलटेज	5	डीसी	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	जहाज संचालन 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, उसे प्रचलित प्रक्रिया के अनुसार आबंटित किया जाता है।	शून्य

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
6	पत्तन के सभी क्रेन, टग आदि का अनुरक्षण	5	क्रेनों के लिए- सीएमई टगों के लिए-डीसी	cme@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in	0832-2594571 2594247 0832-2594804/16	अनुरक्षण समय-सूची के अनुसार पत्तन क्रेनों तथा टगों का दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक, त्रैमासिक और वार्षिक अनुरक्षण।	अनुरक्षण समय-सूची
7	सिविल अवसंरचना, सडक, ज़ेद्री, वार्फ आदि का निर्माण तथा अनुरक्षण	4	सीई	ce@mptgoa.gov.in	9423062087	1. अनुरक्षण/निर्माण 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।	1. प्राक्कलन 2. निविदा 3. मापन बही 4. संविदाकारों के बिल
8	भारण/अभारण प्रचालन के लिए रेलवे शंटिंग हेतु लोको सेवाएं प्रदान करना	4	एटीएम (R)	tm@mptgoa.gov.in	8806830920 9422455684	1. टर्मिनल प्रचालक /स्टिवीडोर्स द्वारा दिए इंडेंट्स के अनुसार एसडब्ल्यूआर द्वारा आपूरित खाली बक्सों को अदाणी तथा एसडब्ल्यूपीएल लोडिंग पॉइंट के तहत रखा जाता है।	1. पत्तन प्रयोक्ताओं से इंडेंट्स 2. पायलट मेमो 3. प्रेषण टिप्पणी 4. रेडी मेमो 5. भर्ती नियम

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पदनाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
						2. भारण/अभारण प्रचालन पूरा होने के पश्चात भारित/खाली रैकों को मापन के पश्चात वापस एसडब्ल्यूआर को सुपुर्द किया जाता है।	
9	वार्ड के भीतर भंडारण क्षेत्र का आबंटन	4	प्रचालन प्रबंधक	tm@mptgoa.gov.in	8796953261	1. मांग पत्रों की प्राप्ति 2. उपलब्धता के आधार पर भंडारण क्षेत्र का आबंटन।	1. मांग पत्र
10	नौभार प्रचालन हेतु गैंग का आबंटन	3	प्रबंधक (प्रशा.)	arjun.naik@mptgoa.gov.in	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 तुलसीदास एल. पालयेंकर, (ए.ओ.- ग्रेड-1) (सीडीसी)	fa&cao@mptgoa.gov.in	0832-2594413	डीएमआर रिलीज करने के पश्चात, 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

क्रम सं.	सेवा	भार	जिम्मेदार व्यक्ति(पद नाम)	ई-मेल	मोबाइल नं.	प्रक्रिया	आवश्यक दस्तावेज़
1	2	3	4	5	6	7	8
13	संविदाकारों /आपूर्ति कर्ताओं को भुगतान	3	टीएम/डीसी/ सीई/ सीएमई/विस व मुलेअ	tm@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in ce@mptgoa.gov.in cme@mptgoa.gov.in fa&cao@mptgoa.gov.in v.in	9607700320 9822100481 9423062087 9727079223 9845815808 9823328688 0832-2594202	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 तथा संविदाकार के कर्मचारियों को भुगतान किए जाने संबंधी बैंक स्टेटमेंट।
14	संविदाकारों का पंजीकरण (10 लाख रुपए तक के सिविल कार्य)	2	सीई	ce@mptgoa.gov.in	9423062087	<ol style="list-style-type: none"> 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।
15	जहाजों के लिए तथा घाटों पर साफ पानी की आपूर्ति	2	डीसी/सीई	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	जलापूर्ति के लिए शिपिंग एजेंट, नौसेना तथा तट रक्षक से एचएम के लिए अनुरोध। पत्तन बदले में प्रभार्य आधार पर, 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
16	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।
17	रिश्वत व भ्रष्टाचार के खिलाफ शिकायतें	4	श्री टी. प्रभु, आईओएफएस, मुख्य सतर्कता अधिकारी (अतिरिक्त प्रभार)	cvo@mptgoa.gov.in	0832-2594161	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 पतों की जांच।
18	सीपीग्राम तथा नागरिक चार्टर का मानिट्रिंग और तिमाही रिपोर्ट पोत परिवहन मंत्रालय को प्रस्तुत करना	5	श्री एस.पी. मोहन कुमार, सचिव	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।	संबंधित विभागाध्यक्षों से यथावत जांच की गई जानकारी 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
19	(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. मांग पर, वेंडरों के लिए आवश्यक कनेक्शन की व्यवस्था करना 2. बिजक के लिए सैप से सीडीसी का डीएमआर करना।	1. पावर कनेक्शन के लिए वेंडरों से मांग पत्र 2. विद्युत उपकरण/साधनों के लिए संबद्ध परीक्षण प्रमाणपत्र।
20	चिकित्सा उपचार सुविधा	4	सीएमओ	cmo@mptgoa.gov.in	9823132030	1. चिकित्सा इमेजेंसी के लिए 24x7 एम्बुलंस की उपलब्धता 2. ड्यूटी डॉक्टर व नर्सिंग स्टाफ सहित 24x7 कैंज्युलिटी सेवा।	1. एम्बुलंस रिलीजिंग रजिस्टर 2. कैंज्युलिटी एडमिशन रजिस्टर तथा डॉक्टरों की ड्यूटी सूची।
21	पोर्ट इंस्टीट्यूट बिल्डिंग, वास्को में सीएएक्यूएमएस स्टेशन का संस्थापन कर वायू गुणता की मानिट्रिंग।	7	एक्सईएन (पी-1)	enviorncellmpt@gov.in	9423323111	लॉगर हेड एनलाइजर से डाटा ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी से स्थानांतरित करना तथा एमपीए द्वारा नियुक्त जी-लेंस सेवा प्रदाता द्वारा गोवा प्रदूषण नियंत्रण मंडल पोर्टल पर अपलोड करना।	रियल टाईम डाटा एक्जिजिशन तथा मानिट्रिंग जी-लेंस ऐप 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	65.34	60	घंटे	आरएफडी लक्ष्य
2	जहाजों के लिए घाटों का आबंटन	6	-	प्रतिदिन	प्रतिदिन	बर्थिंग मितिग
3	पट्टा/लाइसेंस तथा 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 का अच्छी कार्य स्थिति में रखरखाव।	प्रतिदिन	एक्सईएन(उप.)/ एक्सईएन(एम)/ डीसी
7	सिविल अवसंरचना, सडके, जेट्टी, वार्फ आदि का निर्माण तथा अनुरक्षण।	4	आईएस मानक तथा उपयोगिता के अनुसार सिविल संपत्ति का अनुरक्षण/निर्माण।	संबंध लागू भारतीय मानक, कार्य 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 प्रस्तुत करना तथा सेवाएं	--	100%	ऑपरेटिंग विभाग से डेबिट मेमो अनुरोध जारी होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर।	दिन	सैप
12	विद्युत आपूर्ति की शिकायतें	2	98%	1 दिन के भीतर	दिन	एक्सईएन(ई)/ एचएल/एचआर
13	संविदाकारों/आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान	--	100%	ठेकेदारों/आपूर्तिकर्ताओं को सभी तरह से पूर्ण बिल जमा करने के बाद अनुबंध के नियमों और शर्तों के अनुसार सभी भुगतान जारी किए जाते हैं।	दिन	सैप
14	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
15	जहाजों तथा घाटों के लिए साफ पानी की आपूर्ति	2	100%	2 दिनों के भीतर	दिन	शिपिंग अनुभाग

क्रम सं.	सेवा	भार	सफलता	सेवा मानक	यूनिट	डाटा स्रोत
1	2	3	4	5	6	7
16	आग दुर्घटना को रोकना तथा ऐसी घटना पर नियंत्रण	4	100%	तुरंत	कॉल्स	घटना बुक
17	रिश्वत व 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
18	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
19	(i) पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन (ii) पत्तन के संविदाकारों के लिए अस्थाई एलटी पावर आपूर्ति सेवा कनेक्शन	2	95%	प्रचालन के लिए/निर्माण कार्यस्थल हेतु घाट पर पत्तन प्रयोक्ताओं के लिए विद्युत आपूर्ति	---	एक्सईएन(ई)/एचएल/एचआर
20	चिकित्सा उपचार सुविधा	4	चिकित्सा इमेजिंग के लिए 24x7 एम्बुलंस की उपलब्धता ड्यूटी डॉक्टर व नर्सिंग स्टाफ सहित 24x7 कॅज्युलिटी सेवा	100	प्रतिशत	1. एम्बुलंस रिलिजिंग रजिस्टर 2. कॅज्युलिटी एडमिशन रजिस्टर तथा डॉक्टरों की ड्यूटी सूची
21	पोर्ट इंस्टीट्यूट बिल्डिंग, वास्को में सीएएक्यूएमएस स्टेशन का संस्थापन कर वायु गुणता की मानिट्रिंग।	7	लॉगर हेड एनलाइजर से डाटा ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी से स्थानांतरित कर एमपीए द्वारा नियुक्त जी-लेंस सेवा प्रदाता द्वारा गोवा प्रदूषण नियंत्रण मंडल पोर्टल पर अपलोड करना।	70	प्रतिशत	रियल टाईम डाटा एक्जिजिशन तथा मानिट्रिंग जी-लेंस ऐप पर ऑनलाइन उपलब्ध है।

9. शिकायत निवारण प्रणाली

जन शिकायत अधिकारी का नाम	पदनाम	पता	सम्पर्क जानकारी
श्री एस. पी. मोहन कुमार	सचिव	सामान्य प्रशासन विभाग, मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, तीसरा तल, "सारसी" प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा 403804	दूरभाष : 0832-2521120 फैक्स 2521125 ईमेल आईडी: secretary@mptgoa.gov.in

निम्न के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं:

- ऑनलाइन केंद्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और मानिट्रिंग प्रणाली (CPGRAMS) (<https://pgportal.gov.in>)
- 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, याचिका कर्ता को जारी किया गया जवाब सीपीग्राम की वेबसाइट पर भी अपलोड किया जाता है।

9.3 मुरगांव पत्तन प्राधिकरण ने लोक शिकायत ओपन फोरम की शुरुआत की है, जहां मुरगांव पत्तन प्राधिकरण के उपाध्यक्ष /विभाग के प्रमुख हर बुधवार को 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 प्राधिकरण "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 प्राधिकरण इस अधिनियम के तहत अपने कामकाज में अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। सूचना का 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 सतीश होत्रकट्टे	मुख्य यांत्रिक अभियंता और उपाध्यक्ष(प्रभारी)	एमपीए	dychairman@mptgoa.gov.in

सभी विभागों के केंद्रीय जन सूचना अधिकारी

क्रम सं.	सीपीआईओ का नाम	पदनाम	विभाग	पता	ई-मेल
1	कप्तान मनोज जोशी	उप संरक्षक	समुद्री	एमपीए	dc@mptgoa.gov.in
2	कप्तान हिमांशु शेखर	यातायात प्रबंधक	यातायात	एमपीए	tm@mptgoa.gov.in
3	श्री अनंत वी. पी. चोडणेकर	वि.स. व मु.ले.अ.	वित्त	एमपीए	fa&cao@mptgoa.gov.in
4	श्री एस. पी. मोहन कुमार	सचिव	सामान्य प्रशासन	एमपीए	secretary@mptgoa.gov.in
5	डॉ.जे.एस.एन.रवि कृष्ण	मुख्य चिकित्सा अधिकारी	चिकित्सा	एमपीए	cmo@mptgoa.gov.in
6	श्री सुदीन प्रभु देसाई	मुख्य अभियंता (प्रभारी)	सिविल इंजीनियरी	एमपीए	ce@mptgoa.gov.in
7	श्री जे. पी. रोड्रिग्स	एसई (एम)	यांत्रिक इंजीनियरी	एमपीए	cme@mptgoa.gov.in
8.	श्री पिपेदादे यूटिकियो बोस्को आंतोनियो रोड्रिगीज	कार्यकारी अभियंता (ई)	सतर्कता	एमपीए	cvo@mptgoa.gov.in

केंद्रीय सहायक जन सूचना अधिकारी

क्रम सं.	सीपीआईओ का नाम	पदनाम	विभाग	पता	ई-मेल
1	श्री डी. एम. कांबले	अधीक्षण अभियंता	सिविल इंजीनियरी	एमपीए	dnyanoba.kamble@mptgoa.gov.in
2	डॉ. (श्रीमती) ग्लोरिया डिसिल्वा ई कामत	वरि. उप सीएमओ (सामान्य ड्यूटी)	चिकित्सा	एमपीए	gloria.dsilvakamat@mptgoa.gov.in
3	श्री मिलिंद देसाई	उप मुलेअ	वित्त	एमपीए	milind.dessai@mptgoa.gov.in
4	श्री जेरोम क्लेमेंट	वरि.उप यातायात प्रबंधक	यातायात	एमपीए	jerome.clement@mptgoa.gov.in
5	श्री संतोष नाईक	विधि अधिकारी ग्रेड-1	सामान्य प्रशासन	एमपीए	santosh.naik@mptgoa.gov.in
6	कप्तान अरुण कुमार	हारबर मास्टर	समुद्री	एमपीए	hm@mptgoa.gov.in

11. जिम्मेदार केंद्र

क्रम सं.	जिम्मेदार केंद्र	एसटीडी कोड सहित लैण्डलाइन नं.	ई-मेल	पता
1	डॉ. एन. विनोदकुमार, आईपीओएस:1994 अध्यक्ष	0832-2521100 0832-2521200	chairman@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, तीसरा तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
2	श्री सतीश होन्नकट्टे मुख्य यांत्रिक अभियंता और उपाध्यक्ष (प्रभारी)	0832-2521110	dychairman@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, तीसरा तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
3	श्री टी. प्रभु, आईओएफएस, मुख्य सतर्कता अधिकारी (अतिरिक्त प्रभार)	0832-2594161	cvo@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, तीसरा तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804

क्रम सं.	जिम्मेदार केंद्र	एसटीडी कोड सहित लैण्डलाइन नं.	ई-मेल	पता
4	श्री सतीश होत्रकट्टे, मुख्य यांत्रिक अभियंता	0832-2521170	cme@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, दूसरा तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
5	कप्तान मनोज जोशी, उप संरक्षक	0832-2594801	dc@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, प्रथम तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
6	कप्तान हिमांशु शेखर, यातायात प्रबंधक	0832-2594701	tm@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, प्रथम तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
7	श्री अनंत वी.पी.चोडणेकर, वि.स. व मु.ले.अ.	0832-2521130	facao@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, प्रथम तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
8.	श्री एस.पी.मोहन कुमार, सचिव	0832-2521120 0832-2594101	secretary@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, तीसरा तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804
9	डॉ.जे.एस.एन. रवि कृष्ण, मुख्य चिकित्सा अधिकारी	0832-2521377	cmo@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, चिकित्सा विभाग, हेडलैण्ड सडा
10	श्री सुदीन प्रभुदेसाई, उप मुख्य अभियंता और सीई (प्रभारी)	0832-2521164 0832-2521162	ce@mptgoa.gov.in	मुरगांव पत्तन प्राधिकरण, दूसरा तल, "सारसी", प्रशासनिक कार्यालय भवन, हेडलैण्ड सडा, गोवा-403804

12. ग्राहकों के समूह/स्टैकहोल्डर/प्रयोक्ताओं की पहचान	
1	बजरा मालिक संघ
2	कस्टम हाऊस एजेंट
3	पट्टा धारक
4	कर्मचारी/कामगार
5	चेंबर 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/ कार्यालय

मुरगांव पत्तन प्राधिकरण
हेडलैण्ड सडा, गोवा-403 804
नागरिक चार्टर के अधीन शिकायतकर्ताओं के लिए प्रपत्र

फोटोग्राफ

क्रम सं.	पार्टियों/शिकायतकर्ताओं का विवरण
1	शिकायत का प्रकार <div style="text-align: center;">----- -----</div>
2	शिकायत दर्ज करने की तारीख व समय <div style="text-align: center;">----- -----</div>
3	शिकायतकर्ता/ एजेंट/ पत्तन प्रयोक्ता आदि का नाम <div style="text-align: center;">----- -----</div>
4	पूरा पता <div style="text-align: center;">----- -----</div>
5	शिकायतकर्ता का दूरभाष विवरण/ई मेल पता <div style="text-align: center;">----- -----</div>
6	आधार कार्ड संख्या <div style="text-align: center;">----- -----</div>
	शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

MORMUGAO PORT AUTHORITY



आईएसओ 9001-2015,
आईएसओ 14001-2015 तथा
आईएसपीएस अनुपालक पत्तन

**(Ministry of Ports, Shipping & Waterways
Govt. of India)**

CITIZEN'S CHARTER

- *Offline Charter is maintained in the office and made available as and when requested by Vendors / Users.*
- *Online Charter is available on MPA web site (<https://www.mptgoa.gov.in>)*
- *For any suggestions / improvement in the Citizen Charter kindly mail us at secretary@mptgoa.gov.in your suggestions are of immense value to us.*

Index

Sr. No.	Contents	Page No.
1.	Vision & Mission	03
2.	Integrated Management System	04
3.	Our Main Services	05
4.	Our Commitments	06
5.	Amenities of the Port	08
6.	Projects completed and commissioned	11
7.	Main Service and Transaction	16
8.	Service Standard	25
9.	Information about Public Grievance Redressal	29
10.	Information regarding RTI details.	30
11.	Responsibility Centres	32
12.	Identification of Client groups / Stakeholders / Users	34

1) Vision :

The port of Mormugao intends to serve as a catalyst in the economic development of the state of Goa carrying out public trust to manage and develop resources to meet the needs of today without compromising the future for port led prosperity of the country and coastal community development.

Mission :

- Enhance core competencies with full thrust potential to achieve overall customer satisfaction with ease of doing business.
- To capitalise on Goa's touristic charm and evolve as a touristic economic zone by developing cruise tourism in the state and other allied activities.
- To create infrastructure of dynamic nature for adaptation towards changing world standards scenario.
- To develop the ideal administration for Mormugao Port to strengthen the economy and living standards in the region.
- To create sustainable added value together, while protecting environmental, economic and social interest.
- To maintain ambient Air Quality and Water by adopting Preventive Environmental Protection Measures.

2. Integrated Management System

The Port is committed to maintain user-friendly approach, provide services of certain quality and standard unparalleled elsewhere. Mormugao Port is certified with Integrated Management System which includes ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 issued by the certification body M/s. Indian Register Quality Systems, Mumbai w.e.f. 29.12.2022.

Integrated Management System Policy

(Incorporating the requirement of ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015)

MPA is committed to provide safe and cost effective Seaport Facility & Services, by adhering to applicable legal & other requirements and best green Port practices. MPA strives for protection of environment, service excellence, better reception facilities, continual improvement and enhancement of satisfaction of interested parties, through the use of Quality and Environmental Management System.

MPA continually improves its quality & environmental performance by prevention of adverse environmental impacts in all its operations. MPA prevents and controls pollution to maintain eco-friendly environment and imparts environmental awareness amongst all interested parties, so as to reduce and manage wastes in an environmentally responsible manner. MPA teams up with all interested parties to work towards pollution free environment.

3. OUR MAIN SERVICES

Sr. No.	Our Services and Transactions	Our Service standard
1	Reducing turn around time of ship	60 Hrs.
2	Allotment of berths to vessels	Daily.
3	Lease / License and renewal of existing lease/Sub-lease	Leasing of remaining land which is not required by the port within the target dates.
4	Pilotage	34 minutes.
5	Availability Harbour Mobile Cranes	Loading and Unloading of cargo in minimum time.
6	Maintenance of all port cranes, tugs etc.	To up keep the equipment in good working condition.
7	Construction and maintenance of civil structures, roads, jetties, wharves etc.	Relevant applicable Indian Standards Timely completion of works.
8	Providing loco services for railway shunting for loading/unloading operations	Excellent.
9	Allotment of storage area inside the wharf	Achieved.
10	Allotment of gangs for cargo operation	Achieved.
11	Raising of bills and services	Within 5 working days of release of Debit Memo Request from Operating department.
12	Electrical power supply complaints	Within one day.
13	Payment to contractors / suppliers	Within 5 working days of receipt of bills completed in all respect.
14	Registration of contractor (civil works upto 10 lacs)	Completion of registration within stipulated time.
15	Supply of fresh water to ships and at berths	within 2 days.
16	Prevention of fire occurrence and control in event of occurrence	Immediate.
17	Complaints regarding bribe and corruption	5 days.

Sr. No.	Our Services and Transactions	Our Service standard
18	Monitoring CPGRAM and Citizen Charter and submitting of quarterly report to Ministry of Shipping	60 Days.
19	i) LT Power supply Service Connection to Port Users ii) Temporary LT power supply service connection to Port contractors	Power supply for Port users at berth for operation / construction site.
20	Medical treatment facility	100%
21	Monitoring of Ambient Air Quality data by installing CAAQMS Station at Port Institute Bldg., Vasco.	Continuous Air Quality data such as PM2.5, PM10, SOX & NOX is uploaded on CPCB/GSPCB Server.

4. Our Commitments

- i. **Cruise Berthing:** Dedicated Cruise Berth for cruise Passenger Vessels has been provided with permissible LOA of 300 meters with draft of (-)9.50 meters. To facilitate passengers a Cruise terminal equipped with baggage scanners, Metal Detectors, Firefighting system etc. is in operation from 22.12.2016, wherein all the facilities like Immigration, Customs are facilitated at berth itself.
- ii. **Mooring Dolphins:** Out of Six Mooring Dolphins, Three numbers Mooring Dolphins with draft of 13.10 mtrs. are capable of accommodating Panamax size vessels are available for handling ore and other bulk cargo using ship's own gears.
- iii. **Liquid Cargo Berth:** Special facilities for handling petroleum products and other liquid cargo like phosphoric acid, caustic soda, ammonia, molasses, etc., are available at berth no.8. The berth is equipped with remote operation firefighting facility as per OISD 156.
- iv. **Multipurpose General Cargo Berths:** The Port has also provided two modern Multipurpose General Cargo berth nos.10 & 11 with a combined length of 520 mtrs. and draft of 13.0 mtrs. Vessels upto 225 mtrs. LOA (Panamax vessel) can be handled on each Berth. Covered and open storage accommodation is provided adjacent to the berths. Rail and Road facilities are available for clearance of cargos. 2 nos. 100 tonnes electronic weigh bridges are provided for weightment of trucks. 84 refer points are provided for maintaining low temperatures to service refrigerated containers. Port is having one number Harbour Mobile Crane, make: Italguru S.r.l, having capacity of 120 MT. Mormugao Port has facilities for handling dry bulk, break bulk cargo oil tankers and containers at berth nos. 10 & 11. Wheel washing system has been installed.

- v. Mechanised Cargo Discharge Facility:** Berth no. 5 & 6 are developed with combined length of 450 mtrs. and depth of 14.1 mtrs. with mechanized cargo discharge facility on BOOT basis as a common users facility (Rated capacity of 19.60 million tonnes / annum) by private operator M/s. South West Port Ltd. The permitted capacity for Berth No.5 is 2.0 MTPA for handling of steel products and for Berth No.6, limestone 1.0 MTPA and coal / coke 5.5 MTPA. Adequate facilities for receipt/dispatch of cargo by road and rail modes are also provided at the terminal. Berths 5 & 6 built under BOOT which commenced operation in June, 2004 are also available for handling cargos like Coal/Coke, HR coils, limestone, Steel Slabs, etc.
- vi. Berth No. 7:** Berth no. 7 has been developed with a length of 300 mtrs. & depth 14.10 mtrs. with mechanised cargo discharge facility on DBFOT basis as a common users facility by private operator M/s. Adani Mormugao Port Terminal Pvt. Ltd. The permitted capacity for Berth No. 7 for handling coal / coke is 5.2 MTPA. Adequate facilities for receipt of cargo by Vessel through sea route are provided at the terminal. Adequate facilities for dispatch of cargo by road and rail modes are also provided at the terminal.
- vii. Ferry Services from Baina to Panaji:** The services have been commissioned since 22nd march 2018. For providing Ferry Services from Baina to Panjim. Licence Agreement is further extended Five years from March, 2022 with M/s. Drishti Cruise & Ferries Pvt. Ltd.
- viii. Full Rake wagon handling railway:** Presently 8 nos. Full Rake wagon handling lines are available for rake movements. Line no. 8 and 8A are provided with 25m wide platform finished with M50 grade paver blocks.
- ix. Storage Area:** Port has developed about 82000m² of storage area behind Berth No 10 & 11 with concrete Paver Blocks. This facility will reduce pollution levels & help in efficient movement of Cargo.
- x. Environmental Monitoring Plan :** Port is adhering to Environmental Monitoring Plan and laid the Special emphasis for monitoring of Air & water quality compliances of EC and CTO conditions.
- xi. Ambient air monitoring stations:-** To monitor air quality surrounding Port operational area and Vasco town. Three nos. CAAQMS stations were installed i.e. (i) Near Mormugao Port Institute, Vasco by MPA (ii) Near D-type quarters at Bogda by M/s. Adani and (iii) Near Ship Building Institute by M/s. SWPL. The air quality data from these stations are continuously uploaded on GSPCB and CPCB servers. Also display boards are installed for public viewing.

xii. Tree plantation Drive :-

Mormugao Port is presently having about 25 acres of land under green belt, alongside hill slopes. The Port and its terminal operators are carrying out the plantation drive every year inside and outside operational areas, distribution to various organization, individual households etc.

In year 2019-20 Port has carried out plantation of 5000 Nos trees during monsoons

out every year during monsoons to increase the tree cover, providing the green belt around the storage areas.

Additional 5000 plantation of local species are planned for increasing the Green cover. around periphery of Port along roadside, inside Port area. In addition to that, about 1500 Nos fruit/medicinal plants were distributed and planted by the locals in the neighbourhood of Port, Educational Institutions, Govt. Offices etc.

In year 2020-21 Port planted 1350 Nos. of trees at Port colony and Port operational areas. In year 2021-22, Port has planted about 250 nos. of saplings during monsoons along roadside and Port operational areas. In 2022-23, plantation of 2425 saplings were carried out It is an ongoing process and carried.

5. Amenities at the port

- a. **Berths and Navigational Channel:** Adequate depths are maintained at the berths and navigational channel by annual maintenance dredging. Day and night navigational facilities, pilotage services, tug assistance, pilot launches, water barge and mooring barge are provided round the clock. The Signal Station of the Port provides round the clock communication with the vessels calling at the Port.
- b. **Container Traffic:** To facilitate container traffic and for use of the trade, Port has outsourced the total management of yard handling, transportation of containers within port premises to private party M/s. Starlift Services Private Limited, Mumbai, for a period of two years.
- c. **Cargo Handling Equipment:** One no. Harbour Mobile Crane (HMC) of capacity 120 MT has been procured under Assistance to States for Developing Export Infrastructure and Allied Activities (ASIDE) Scheme of Ministry of Commerce and Industries. HMC was commissioned and being used for handling Dry Bulk cargo, break cargo & container cargo at this Port.

- d. **Additional Weighbridge:** 02 nos. 100T pitless types Lorry/Road weighbridge with microprocessor has been commissioned on 06/06/2017 and are being operated by M/s. Truck Weigh System(I) Pvt. Ltd., Coimbatore on revenue share basis for a period of 10 years.
- e. **RFID and BIOMETRIC ATTENDANCE:** Under directions from the Ministry, the Port has implemented some of the recommendations made by the Boston Consulting Group (BCG) for enhancement of Port's Operational Efficiency and Ease of doing Business, which includes:
- Installation of an RFID based Gate Access System for Port Users, Transporters and Visitors. The whole process of application, approval and issue of Harbour Entry Permit is online and can be accessed through Port's website. All the Port Users are now using the new RFID based system for Access in the Port's Custom Bound Dock area.
 - A Biometric Attendance System for the Port Employees based on their finger print is in place. Both these systems have been installed through M/s. Kerala State Electronics Development Corporation Ltd., Chennai.
- f. **FIRE TENDER:** 01 No. multipurpose combined foam and CO₂ Fire Crash Tender is available with the Port for round the clock operation.
- g. **VTMS:** As per the International Ship and Port Facility Security (ISPS) code Port has to provide comprehensive set of measures to enhance the security of ships and Port facilities, developed in response to the perceived threats to ships and Port facilities. This necessitates requirement of a fully functional and updated VTMS system at any Port.
- The replacement of VTMS has been completed on 28.02.2018 and is under guarantee for a period of two years followed by annual maintenance contract for a period of 5 years.
- h. **Cannon Mist:** Two nos. mobile Mist Canons are provided to mitigate air borne dust generated at work place while handling Break Bulk Cargo.
- i. **Industrial Road sweeper:** 1no. Industrial road sweeper is provided for cleaning of roads within Port area and also roads in the adjoining city as a Corporate Social Responsibility.
- j. **Water and Bunkering Facilities:** Water is supplied alongside the berths directly from shore facilities and in stream by the contractor engaged by the Port for this purpose. Facilities are available for supply of fuel oil, light diesel oil and high speed diesel oil to vessels visiting the Port at the berth with prior arrangements with oil companies.

- k. **Solar Power Plant** : 50 KW and 150 KW solar power plant has been installed on roof top of main Administrative building and MPA Hospital respectively, total power generation per year is about 3.0 lakh units.
- l. **Green Port Initiative:** As directed by the Ministry, port has taken action to provide Shore power supply to the vessels, being berthed at Breakwater, mole berth, Berth no. 8 & 4 to reduce the carbon emission due to running of diesel engines of vessels.
- m. **Dust Suppression Screen** : Erected Dust Suppression Screen 8.0 mtrs. height to prevent dust entering to City & other areas of habitation.
- n. **Hiring of 2 nos. shunting locomotives** : Port has 2 nos. 1400 HP capacity Creep control, diesel electric shunting locomotives hired from M/s. RITES Ltd., Gurgaon, for a period till 31/07/2026 to cater for shunting / movement of rakes and for Silo loading of Rakes inside the Port.
- o. **Provision of 2 nos. Automatic Truck Wheel Wash Units at the Port Exit Gate:** 2 nos. Automatic Truck Wheel Wash Units at the Exit Gate No. 9 are commissioned on 29.12.2021. The system is used for removal of the accumulated mud from the tyres of the trucks carrying cargo, so that dust movement is minimized.
- p. The Railway platform at Harbour Area has been extended to facilitate additional stacking area and rake movement. Port has installed and commissioned 7 nos. 30mtrs. High Masts with LED Luminaire through M/s. Bajaj Electricals Ltd. at a total cost of Rs.71,59,061/-, excluding of GST.
- q. **Under Harit Sagar** - Green Port Policy guidelines issued by Ministry of Ports, Shipping and Waterways, Mormugao Port has taken up various initiatives to bring down the carbon footprint to the desired level.
- r. **Supply of Sewerage water for Dust suppression** – Mormugao Port has taken the initiative and signed MoU with M/s Sewerage Infrastructure Development Corporation of Goa Ltd, for supply of treated Sewage water from their STP plant at Katem Baina for dust suppression for Berth nos. 5, 6, 7, 9, 10 & 11 at the cost of Rs 3.80 cr.

6. **Projects Completed and Commissioned**

- A. Completed Project** - Construction of 12 m wide Concrete Road connecting Berth no. 5, 6, 7, 8 & 9 to new Entry/Exit Gate was completed in November 2023. The project was funded under Sagaramala.

B. Projects under Implementation

1. **Four Lane Connectivity to NH17B** : The Port is connected to National Highway through NH-17A & NH-17 B. The Port connectivity four lane road NH-17B of about 13.1 Km. length of NH-17 B from Verna Junction to Varunapuri junction was completed and thrown open for traffic since May 2004. For the balance 5.2 Km. stretch, Work order has been issued on 14.10.2015 to M/s Gammon India Limited at a cost of Rs.397.00 Crores by state PWD who is executing the project on EPC mode wherein Mormugao Port and NHA also will be sharing the cost.

LOOP – I from Varunapuri junction to Sada is 5.2Kms commissioned on 03/01/2022.

LOOP – II Four lane Fly over from Ravindra Bhavan junction to Berth No. 10 & 11 and is in progress. The work is likely to complete by May 2024. This will facilitate Port Traffic to access MPA at landing point near T-3 shed, thereby connecting NH566 directly via NH66.

2. **Circulation Road and Gate Complex for Exit/Entry offices for connecting Four Lane Road Landing at Berth no. 11** :- The balance portion of 5.2 kms Four Lane connectivity to NH- 17 B from Varnapuri to Mormugao Port landing at Berth no. 11 is in progress and the same will be commissioned by June 2023. Upon landing of elevated four lane road at Berth no. 11, a proper circulation Road is planned for the ease of cargo movement for efficient transportation and evacuation of cargo. The circulation plan also includes gate complex, entry exit offices, illumination, landscaping. The estimated Project cost is Rs 34 cr. The Phase –I project of Development of Road/Circulations & Paving of area costing Rs 19.35 cr. was completed as on October 2018. Balance work will be taken up after completion of Four lane fly over landing at Berth No.11. The 50% of the Project cost is funded by Ministry of Shipping under Sargamala Grant of Rs. 15.30 cr. was received by Port till date.

3. **Development of International and Domestic Cruise Terminals, Ropax, ferry and other allied activities at Mormugao Port** :-

The Government of India has envisaged the development of cruise tourism as a strategic state to boost tourism in the country. To fulfill this mandate, MPA has accordingly planned the captioned project. The project involves the development of world class international and domestic terminals which would act as a gate way of Goa.

For the purpose Mormugao Port has appointed M/s. Team One India Pvt. Ltd., the Architectural Design and Engineering Consultant and M/s. Feed Back Infra Pvt. Ltd., Gurgaon for preparation of Techno Economic Feasibility Report. Cochin Port was appointed as Project Management Consultant.

- The estimated cost of the project is Rs. 101.72 Crores. The work is presently in progress.
- The project is funded by MoPSW under Sagarmala Scheme and Ministry of Tourism.
- The project was awarded on EPC mode to M/s. RCC-ACC.

Proposed facilities:

- The proposed development consist of State of Art Terminal Building housing International and Domestic Cruise Terminal as well as allied facilities.
- The ancillary commercial Building will be developed as a shopping zones.
- There will be area for parking, landscaping and beautification with internal road network and utilities.
- The areas of the proposed complex development is as follows :
 - i. International and Domestic Cruise Terminal – 9872 sq.m.
 - ii. Ancillary commercial Building – 3736 sq.m.

Benefits of Project:

- Boost to the hinterland transport from Domestic as well as International Cruises.
- Generate employment (direct/indirect) for operation of taxis, baggage clearances, restaurants, housekeeping, cottage industries manufacturing local handicrafts and other related activities.
- Indirect benefit to the Goa government in the form of boost to the Tourism related industries.
- Providing frequent & timely Ferry/RoRo services for cruise travellers and locals.

4. Operations & Maintenance of International & Domestic Cruise Terminal and Ferry Terminal of Mormugao Port, Goa on PPP mode at an estimated investment of Rs. 22.00 Crore for a period of 30 years, is in process.

The project was awarded to Goa International Cruise Terminal Limited and the Concession Agreement was signed on 21-09-2023.

5. **Construction of Up ramp at Baina Railway yard :-**

The PWD Govt. of Goa has proposed a down ramp which is landing in the MPA Railway Yard. In order to fully utilize the down ramp, Mormugao Port has proposed to construct an Up ramp in the MPA Railway Yard at Baina, which will facilitate better circulation of road traffic entering the Port. This will also help to augment the storage capacity of the Port by making more area available for stacking cargo such as containers, general cargo, POL, & break bulk cargo within area.

MoPSW approved DPR and sanctioned the project under Sagarmala Scheme. PMC has been appointed for implementation of project and EPC Tender work is awarded to M/s MMC Project (India) Pvt. Ltd – Mumbai on 14.03.2022. Work is in progress and is likely to be completed by May, 2024.

6. **Operation and Maintenance of Existing Cargo Berth No. 10 & 11 on PPP basis:-**

- The existing Berth No. 10 & 11 were constructed in the year 1985 and 1993 respectively with a total berth length of 570 m and capacity of 6MPTPA for handling Dry bulk, Break bulk containers, liquid cargo. In order to switch over to landlord port, it was proposed to handover Operation and Maintenance to Private Operator for 30 years.
- Govt. of India(GoI) has approved the project in February, 2023 for Rs. 139.63 cr. for Operation and Maintenance of Berths on PPP Mode for 30 years.
- The Project was awarded to M/s. Delta Infralogistics (Worldwide) Limited. The Concession Agreement signed between MPA & M/s. Delta Ports Mormugao Terminal Pvt. Ltd., on 14.12.2023.

7. **Installation of 3MWp Solar Power Plant**

- Mormugao Port Authority is in process of installing 3 MWp Solar Power Plant in line with the directives/target fixed under Maritime India Vision (MIV) - 2030, so as to enhance the usage of renewable solar energy at Port. M/s. Goa Energy Development Agency (GEDA), has been appointed as a Project Management Consultant for the project.

- Design, Engineering, Procurement, Construction, Commissioning and Comprehensive Management for 10 (Ten) Years of 3 MWp/2.25 MW Solar Power Plant will be carried out by M/s Oriana Power Limited, Noida at the quoted amount of Rs. 14,88,21,000/- and is expected to be completed by December 2024.

8. Augmentation of firefighting facilities at Berth no. 8 of Mormugao Port Authority:

- Berth No. 8 of MPA is being used by Port operators for handling Petroleum Products, which is more than 26 years old. Mormugao Port Authority is in process of Augmentation of firefighting facility at Berth no. 8. M/s. FLS Engineering Consultants Pvt. Ltd., Mumbai, has been appointed as a Consultant for the project.
- The 'Augmentation of Firefighting facilities at Berth No. 8 of MPA' will be carried out with latest technology by M/s Sterling and Wilson Private Limited, Mumbai, at the quoted amount of Rs.14,60,89,489/- and the work is expected to be completed by November 2024.

C. Projects under Restructuring

1. Redevelopment of Berth No. 9 and Three Barge Jetties on PPP Basis:

- Berth No. 9 was constructed in the year 1978 along with 5 Barge jetties with mechanized handling system in the year 1978 for the export of iron ore. Due to ageing of the mechanic system and the dilapidated condition of the Berth the mechanization was decommissioned in the year 2015. Port has appointed the Technical Consultant for techno Feasibility Report for Redevelopment of Berth No.9 and three Barge Jetties. The project is planned for redevelopment for Barge No. 9 of 350m length with back up area of 121000sq.m for export of iron ore as a major cargo. Provision of handling of other Bulk cargo is also envisaged. Planned for development on PPP mode.
- To enhance the handling capacity of the Mormugao Port and to provide facilities for handling Bulk cargo, to provide impetus for export of iron ore from the State of Goa and facilities for transportation of iron ore from the region through Inland water ways.
- Govt. of India(GoI) has approved the project in April 2022.
- Since there was no response from qualified bidders in participation in Financial stage.

- The project is re-structured for I) Development of Drydock and Ship Building yard in place of existing Five Jetties for Rs. 984 cr. on PPP Mode and the SFC proposal submitted to Ministry for approval.
- Berth no. 9 with backup areas is under consideration for various other alternative mode of Development based on the market trend and investors demand.

D. Project Under Conceptual stage

1. Development of Vasco Bay : Port proposed to develop Vasco bay, after signing of MOU with Goa Boat Owners Association for setting long pending demand for fishing jetty. The following Projects were considered for development .

- Fishing Jetty ---- Rs.96 Cr.
- Passenger launch Jetty -- Rs. 21Cr.
- Proposed Jetty for Indian Navy & Indian Coast Guard - Rs.250 cr.
- Coastal Cargo Berth – Rs. 203 Cr.
- The ToR for the project was lapsed in May 2022, Port has submitted re application for Revision of (ToR) Terms of Reference with MoEF & CC on 1st December, 2023 for taking up EIA studies and implementation of Project.

7. Main service and transaction

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Reducing turn around time of ship	7	Traffic Manager / Sr . Dy. Traffic Manager	tm@mptgoa.gov.in	9822102651 9923429339 7447758458	On approval of vessel profile by Marine Dept./ MPA, berths are allotted as per the Berthing Policy	Receipt of Notice of Readiness to load / unload the cargo from registered shipping agents /stevedores
2	Allotment of berths to vessels	6	TM/DC	tm@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822102651 9822100481 9822102659	Allotment of berths to vessel is pertaining to the Traffic department. However, it is to be done after approval of the vessel profile.	For approval of vessel profile documents required are :- i) certificate of Registry. ii) International tonnage certificate. iii) International ship security certificate. iv) P & I certificate and P&I blue card. v) safety Management certificate. vi) Certificate of class & CAS/CAF for tankers.

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
3	Lease/ License and renewal of existing lease/ Sublease	5	CE	ce@mptgoa.gov.in	9423062087	1. Identification for land/premises for leasing/licensing. 2. Preparation of e-tender cum auction. 3. approval of land allotment committee for tendering. 4. processing of e-tender 5. scrutiny of tender. 6. approval of competent authority. 7. allotment of land to lease / licensee. 8. Submission of security deposit and advance / lease fees by the lease /licensee 9. signing of lease deed/ license agreement.	Tender, land Allotment committee report, approval of competent authority, agreement / lease deed.

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
4	Pilotage	5	DC	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	Pilotage is decided in the berthing meeting as per requirement for the vessel movement.	Vessel LOA, Draft, GRT, Weather condition, Tide Table.
5	Availability of Harbour Mobile Cranes	5	Manager Operations	tm@mptgoa.gov.in	8796953261	On receipt of online requisition for HMC's, the same is allotted as per procedure in vogue.	Nil
6	Maintenance of all ports cranes tugs etc	5	For Cranes : CME For Tugs : DC	cme@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in	0832- 2594571/ 2594247 0832 – 2594804/16	Carrying out Daily, weekly, fort nightly, monthly, quarterly and yearly maintenance of Port cranes as per maintenance schedules.	Maintenance schedules

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
7	Construction and maintenance of civil structures, roads, jetties, wharves etc.	4	CE	ce@mptgoa.gov.in	9423062087	1. Identification of need For maintenance /construction. 2. Approval of proposal for carrying out work. 3. Invitation of tender. 4. Award of work. 5. Execution of work. 6. Monitoring during execution of work.	1. Estimate 2. Tender 3. Measurement Book 4. Contractors bills.
8	Providing loco services for railway shunting for loading / unloading operations	4	ATM(R)	tm@mptgoa.gov.in	8806830920 9422455684	1.Empties supplied by SWR are placed under Adani and SWPL loading points as per the indents placed by Terminal operators / Stevedores. 2.After completion of loading / unloading operations, loaded /empty rakes are handed over back to SWR after weighment / formation.	1. Idents from Port users. 2. Pilot memo 3. Forwarding note 4. Ready memo 5. RRs

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
9	Allotment of storage area inside the wharf	4	Manager Operations	tm@mptgoa.gov.in	8796953261	1. Receipt of requisition letters 2. Base on availability, storage area is allocated.	Requisition letter.
10	Allotment of gangs for cargo operation	3	Manager (Admn.)	arjun.naik@mptgoa.gov.in	7057201967	Stevedores submit the Requisition, based on their requisition sets are allotted by Booking Section.	On line submission
11	Raising of bills and services	--	Shri. Tulsidas L. Palyekar A.O Gr.I (CDC)	fa&cao@mptgoa.gov.in	0832-2594413	After release of Debit Memo Request, raising of invoice in SAP.	DMR, Statement of facts/ agreements etc.
12	Electrical power supply complaints	2	CME	cme@mptgoa.gov.in	0832-2594241 / 2594216	Complaints given by the Port users are being attended immediately	Complaint register.

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
13	Payment to Contractors / Suppliers	3	TM/DC/CE/CME/FA&CAO	tm@mptgoa.gov.in dc@mptgoa.gov.in ce@mptgoa.gov.in cme@mptgoa.gov.in fa&cao@mptgoa.gov.in	9607700320 9822100481 9423062087 9727079223 9845815808 9823328688 0832-2594202	Invoice/bills are received from the Contractors. Bills are processed through SAP and sent to FA&CAO for payment to the contractor.	Invoice, Logsheets, Wage Register, Muster Roll alongwith EPF/ESIC paid challans and Bank statement for having payment effected to the employees of Contractor.
14	Registration of contractor (civil works upto 10 Lacs)	2	CE	ce@mptgoa.gov.in	9423062087	1. Receival of request (with all required documents) from Contractor. 2. Confirmation of Solvency Certificate from bank 3. Putting up of proposal for registration of Contractor, for approval. 4. If approved registration letter issued.	Solvency certificate from bank, EPF and ESIC registration, GST registration, List of works carried out by the Contractor.

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
15	Supply of fresh water to ships and at berths	2	DC/HM	dc@mptgoa.gov.in hm@mptgoa.gov.in	9822100481 9822102659	Request received from shipping Agents, Navy & Coast Guard for supply of water to HM. Port in turn supply fresh water through contract to the vessels at berth on chargeable basis.	Request letter from the party
16	Prevention of fire occurrence and control in event of occurrence	4	HM/FO	hm@mptgoa.gov.in	9822102265 9	In the event of fire reported, the signal station informs fire station to act accordingly.	Emergency contact details conspicuously posted in Port areas.
17	Complaints regarding bribe and corruption	4	Shri T. Prabhu, IOFS, Chief Vigilance Officer(Addl. Charge)	cvo@mptgoa.gov.in	0832-2594161	1. Receipt of Complaints 2. Enquiry & Investigation 3. submission of Report to Chairperson 4. furnishing report to Ministry on action taken	Verifying the address of the Complainant

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
18	Monitoring CPGRAMS, Citizen Charter and submitting of quarterly report to Ministry of Shipping	5	Shri S.P. Mohan Kumar, Secretary	secretary@mptgoa.gov.in	0832-2521122 0832-2594103	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receipt of request. 2. Forwarding to concerned Departments. 3. Receiving of information from other departments. 4. Submission of reply. 5. furnishing report to Ministry on action taken. 	<p>Duly vetted information from concerned HOD.</p> <p>Action taken report from other Departments.</p>
19	i) LT Power supply Service Connection to Port Users ii) Temporary LT power supply service connection to Port's Contractors	2	CME	cme@mptgoa.gov.in	0832-2594579	<ol style="list-style-type: none"> 1. Providing necessary connection to the vendors on requisition. 2. Raising of DMR of SAP to CDC for invoicing. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requisition from the Vendors for power connection. 2. Relevant Test certificates of electrical equipment / appliances.

Sr. No.	Service	Weight	Responsible person (Design.)	E-mail	Mobile No.	Process	Document needed
1	2	3	4	5	6	7	8
20	Medical treatment facility	4	CMO	cmo@mptgoa.gov.in	9823132030	1) Availability of Ambulance for medical emergency 24x7 2) Casualty Services with duty Doctor & Nursing Staff 24x7	1) Ambulance Releasing Register 2) Casualty Admission Register and Doctor's Duty List.
21	Monitoring of Ambient Air Quality data by installing CAAQMS Station at Port Institute Bldg., Vasco.	7	XEN(P-I)	environcellmpt@gov.in	9423323111	Data from Logger Head Analyser is transferred thro Broad Band connectivity and uploaded on Goa Pollution Control Board Portal by G-Lens Service Provider appointed by MPA.	Real Time Data Acquisition and monitoring is available On-Line on G-lens Apps.

8. Service standards

Sr. No.	Service	Weight	Success	Service Standard	Unit	Data Source
1	2	3	4	5	6	7
1	Reducing turn around time of ship	7	65.34	60	Hrs.	SAP/Ministry Targets
2	Allotment of berths to Vessels	6	-	Daily	Daily	Berthing Meeting
3	Lease/ License and renewal of existing lease/Sub-lease	5	80% of vacant land has already been leased.	Leasing of remaining land which is not required by the Port within the target dates.	No. of days	Subject file.
4	Pilotage	5	100%	34	Minutes	SAP
5	Availability Harbour Mobile Cranes	5	90%	Loading and Unloading of cargo in minimum time	Hours	SAP
6	Maintenance of all Port, cranes, tugs, loco etc.	5	95%	To up keep the equipment in good working condition.	Daily	XEN (Eqp)/ XEN(M)/DC
7	Construction and maintenance of civil structures, roads, jetties, wharves etc.	4	Maintaining/ construction of the civil assets as per the IS standards and the utility requirements.	Relevant applicable Indian Standards Timely completion of works	Percentage success as per the project/ work	Subject file.
8	Providing loco services for railway shunting for loading/ unloading operations	4	100%	Excellent	-	ATM(R)

Sr. No.	Service	Weight	Success	Service Standard	Unit	Data Source
1	2	3	4	5	6	7
9	Allotment of storage area inside the wharf	4	100%	Achieved	-	ATM(S)
10	Allotments of gangs for cargo operation	3	100%	Achieved	-	CHLS
11	Raising of bills and services	--	100%	Within 5 working days of release of Debit Memo Request from Operating Department.	days	SAP
12	Electrical power supply complaints	2	98%	Within one day	days	XEN(E)/HL/HR
13	Payment to Contractors /Suppliers	--	100%	All payment are released as per terms & conditions of contracts to Contractors / suppliers after submissions of bills, completed in all respects.	days	SAP
14	Registration of contractor (civil works upto 10 lacs)	2	Registration of contractor in appropriate class within the stipulated time after submission of all documents.	Completion of registration within stipulated time.	No. of days	Registration file.

Sr. No.	Service	Weight	Success	Service Standard	Unit	Data Source
1	2	3	4	5	6	7
15	Supply of fresh water to ships and at berths	2	100%	within 2 days	days	shipping section
16	Prevention of fire occurrence and control in event of occurrence	4	100%	immediate	calls	occurrence Book
17	Complaints regarding bribe and corruption	4	Average time taken to redress the complaints and report to Chairman & Ministry	5	days	Ministry's record
18	Monitoring CPGRAMS, Citizen Charter and submitting of quarterly report to Ministry of Shipping	5	Average time taken to redress the grievance and report the outcome to the party concerned	60	days	CPGRAMS & Ministry's record
19	i) LT Power supply Service Connection to Port Users ii) Temporary LT power supply service connection to Port contractors	2	95%	Power supply for Port users at berth for operation / construction site	-	XEN(E)/HL/HR

Sr. No.	Service	Weight	Success	Service Standard	Unit	Data Source
1	2	3	4	5	6	7
20	Medical treatment facility	4	1) Availability of Ambulance for Medical emergency 24x7 2) Casualty Services with duty Doctor & Nursing Staff 24x7	100	Percent	1) Ambulance Releasing Register 2) Casualty Admission Register and doctor's Duty List.
21	Monitoring of Ambient Air Quality data by installing CAAQMS Station at Port Institute Bldg., Vasco.	7	Data from Logger Head Analyser is transferred thro Broad Band connectivity and uploaded on Goa Pollution Control Board Portal by G-Lens Service Provider & appointed by MPA.	70	Percent	Real Time Data Acquisition and monitoring is available On-Line on G-lens Apps.

9. Grievance Redressal Mechanism:

Name & Contact Details of Public Grievance Officer	Designation	Address	Contact details
Shri S.P. Mohan Kumar	Secretary	General Administration Department, Mormugao Port Authority, 3 rd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.	Telephone : 0832-2521120 email id: secretary@mptgoa.gov.in

Grievances can be lodged through:

(i) Online Centralised Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS) (<https://pgportal.gov.in>).

(ii) By post and by hand delivery at the above mentioned address.

9.1. Grievances are acknowledged immediately and at the most within three working days of receipt. A grievance is redressed within a period of two months from its receipt. Grievances are redressed as per the guidelines received from the Ministry of Ports, Shipping & Waterways.

9.2. In case of grievance received on CPGRAMS, reply issued to the Petitioner is also uploaded on the website of CPGRAMS.

9.3. The Mormugao Port Authority has introduced Public Grievance Open Forum where on every Wednesday the Dy. Chairperson / Head of the Departments of Mormugao Port Authority will address grievances of general public.

9.4. Expectation from complainant: Clarity of grievance with all relevant details and contact details.

9.5. Time to time review takes place based on the complaints. Outcome of the suggestions depend upon case to case basis.

10. Right to Information Act 2005

The Mormugao Port Authority complies with the “Right to Information Act, 2005”. Being an ISO 9001-2015 compliant port, its records are catalogued and indexed as per ISO procedures detailed in the ISO Departmental Manuals.

The Mormugao Port Authority is committed for ensuring greater transparency in its functioning as required under this Act. The information, which requires to be disclosed under the Right to Information Act, 2005 is being published on our website (<https://www.mptgoa.gov.in>). The RTI Portal is monitored regularly. The compliance of the RTI is done within the time frame specified under Right to Information Act, 2005. The gist of the responsible Officers under RTI Act is as below:

First Appellate Authority & Transparency Officer

Name of Officer	Designation	Address	E-mail
Shri Satish Honnakkatte	Chief Mechanical Engineer & Dy. Chairperson(i/c)	MPA	dychairman@mptgoa.gov.in

Central Public Information Officers of All Departments

Sr. No.	Name of CPIO	Designation	Department	Address	E-mail
1	Capt. Manoj Joshi	Dy. Conservator	Marine	MPA	dc@mptgoa.gov.in
2	Capt. Himanshu Shekhar	Traffic Manager	Traffic	MPA	tm@mptgoa.gov.in
3	Shri Anant V.P. Chodnekar	FA & CAO	Finance	MPA	fa&cao@mptgoa.gov.in
4	Shri S.P. Mohan Kumar	Secretary	General Administration	MPA	secretary@mptgoa.gov.in
5	Dr. J.S.N. Ravi Krishna	Chief Medical Officer	Medical	MPA	cmo@mptgoa.gov.in
6	Shri Sudin Prabhu Dessai	Chief Engineer (i/c)	Civil Engineering	MPA	ce@mptgoa.gov.in
7	Shri J. P. Rodrigues	SE(M)	Mechanical Engineering	MPA	cme@mptgoa.gov.in
8	Shri Piedade Eutiquio Bosco Antonio Rodrigues,	Executive Engineer (E)	Vigilance	MPA	cvo@mptgoa.gov.in

CENTRAL ASSISTANT PUBLIC INFORMATION OFFICERS

Sr. No.	Name of CAPIO	Designation	Department	Address	E-mail
1	Shri D.M. Kamble	Supdt. Engineer	Civil Engineering	MPA	dnyanoba.kamble@mptgoa.gov.in
2	Dr. (Mrs.) Gloria D'Silva e Kamat	Sr.Dy.CMO	Medical	MPA	gloria.dsilvakamat@mptgoa.gov.in
3	Shri Milind Desai	Dy.CAO	Finance	MPA	milind.dessai@mptgoa.gov.in
4	Shri Jerome Clement	Sr. Dy. TM	Traffic	MPA	jerome.clement@mptgoa.gov.in
5	Shri Santosh Naik	Law Officer Gr.I	General Administration	MPA	santosh.naik@mptgoa.gov.in
6	Capt. Arun Kumar	Harbour Master	Marine	MPA	hm@mptgoa.gov.in

11. Responsibility Centers

Sr. No.	Responsibility Centres	Landline Number with STD Code	E-mail	Address
1	Dr. N. Vinodkumar, IPoS:1994 Chairperson	0832-2521100 0832-2521200	chairman@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 3 rd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
2	Shri Satish Honnakkatte Chief Mechanical Engineer & Dy. Chairperson(i/c)	0832-2521110	dychairman@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 3 rd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
3	Shri T. Prabhu, IOFS, Chief Vigilance Officer(Addl. Charge)	0832-2594161	cvo@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority 3 rd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
4	Shri Satish Honnakkatte, Chief Mechanical Engineer	0832-2521170	cme@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 2 nd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
5	Capt. Manoj Joshi, Dy. Conservator	0832-2594801	dc@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 1 st floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
6	Capt. Himanshu Shekhar, Traffic Manager	0832-2594701	tm@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 3 rd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.

Sr. No.	Responsibility Centres	Landline Number with STD Code	E-mail	Address
7	Shri Anant V.P.Chodnekar, FA & CAO	0832-2521130	facao@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 1 st floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
8	Shri S.P. Mohan Kumar, Secretary	0832-2521120 0832-2594101	secretary@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 3 rd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.
9	Dr. J.S.N.Ravi Krishna, Chief Medical Officer	0832-2521377	cmo@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, Medical Department, Headland, Sada.
10.	Shri Sudin Prabhudessai, Dy. Chief Engineer & CE(i/c)	0832-2521164 0832-2521162	ce@mptgoa.gov.in	Mormugao Port Authority, 2 nd floor, "SAARASI" Administrative Office Building, Headland, Sada, Goa – 403804.

12. <u>Identification of Client groups / Stakeholders / users</u>	
1	Barge Owner's Association
2	Customs House Agents
3	Lease Holders
4	Employees/Workers
5	Chambers of Commerce
6	Stevedores/Shipping Agents
7	CFS Operators
8	PPP Operators
9	Konkan Railway
10	South Western Railway
11	Navy and Coast Guards
12	Contractors and Suppliers
13	Central Govt. Offices/PSUs
14	State Government/Offices

MORMUGAO PORT AUTHORITY
Headland Sada, Goa – 403 804

Photograph

Format for Complainants under Citizen Charter

Sr. No.	Particulars of Parties / Complainants
1	Nature of Complaint : _____ _____
2	Date and Time of filing Complaint : Date : _____ Time : _____
3	Name of the Complainant / Agents / Port Users, etc. : _____ _____ _____ _____
4	Full Address : _____ _____ _____
5	Phone details / Email Address of Complainant : _____ _____
6	Aadhar Card No. _____
Signature of Complainant	