



भारत सरकार / GOVERNMENT OF INDIA
पोत परिवहन मंत्रालय / MINISTRY OF SHIPPING

नौवहन महानिदेशालय, मुंबई
DIRECTORATE GENERAL OF SHIPPING, MUMBAI

पत्र सं. क्र / शिकायत निवारण / 2013-भाग-I

दिनांक : 21.08.2019

वाणिज्य पोत परिवहन सूचना संख्या - 06/2019

**विषय : भारतीय समुद्रकर्मियों के लिए ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली-
संबंधी ।**

इस निदेशालय ने दिनांक 05.07.2011 के क्रू अनुभाग के परिपत्र संख्या 03/2011 (फा.सं क्रू/ विविध / 10 /2011) एवं दिनांक 30.01.2013 की वापोप सूचना संख्या 03/2013 के माध्यम से समुद्रकर्मियों के लिए एक शिकायत निवारण प्रक्रिया आरंभ की है ।


2. प्रक्रिया में लगने वाले विलंब को समाप्त करने एवं समुद्रकर्मियों की शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए शिकायत निवारण प्रणाली ऑनलाइन आरंभ की जा रही है ताकि शिकायतें दर्ज की जाएं और उन पर जवाब प्राप्त किया जाए ।

3. इस प्रणाली में भारतीय समुद्रकर्मी अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करेंगे । ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से शिकायत करने का तरीका निम्नानुसार है :-

3.1 शिकायत दर्ज करना
समुद्रकर्मी के लिए :

1. ई-गवर्नेंस प्रणाली में लॉग-इन कीजिए ।
2. "ग्रिवेंस रिड्रेसल मैकानिज्म" लिंक पर क्लिक करें ।
3. आवश्यक डेटा भरें और प्रस्तुत करें, प्रस्तुति के बाद प्रणाली संदर्भ संख्या प्रदान करेगी ।
4. "ग्रिवेंस रिड्रेसल मैकानिज्म" लिंक पर आवेदन की स्थिति को देख सकते हैं ।
5. विभाग द्वारा अगर प्रश्न किया गया, तो "ग्रिवेंस रिड्रेसल मैकानिज्म" लिंक के जरिए समुद्रकर्मी उसका उत्तर दे सकता है ।
6. किए गए प्रश्न एवं प्रस्तुत उत्तर को देखने के लिए लिंक में 'व्यू' क्लिक करें ।

- 3.2 क्षेत्राधिकार संबंधी शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा कार्रवाई
1. समुद्रकर्मि द्वारा प्रस्तुत डेटा को जांचना ।
 2. आवश्यक हो तो, आवेदक को प्रश्न भेजना ।
 3. आरपीएसएल एजेंसी एवं पोत परिवहन कंपनी को प्रश्न भेजना ।
 4. प्रश्न का उत्तर प्राप्त होने पर, शिकायत को निपटाना ।
- 3.3 संबंधित आरपीएसएल कंपनी द्वारा कार्रवाई
1. ई-गवर्नेंस प्रणाली में लॉग-इन करें ।
 2. 'रिक्रूटमेंट एंड प्लेसमेंट सर्विसेज़ -> ग्रिवेंस रिड्रेसल 'व्यू लिस्ट' लिंक पर जाएं ।
 3. उत्तर प्रस्तुत करने के लिए 'रिप्लाइ' लिंक पर क्लिक करें ।
 4. किए गए प्रश्न एवं प्रस्तुत उत्तर देखने के लिए 'व्यू' लिंक पर क्लिक करें ।
- 3.4 संबंधित पोत परिवहन कंपनी द्वारा कार्रवाई
1. ई-गवर्नेंस प्रणाली में लॉग-इन करें ।
 2. एसएमओ – अदर एक्टीविटीज़ -> ग्रिवेंस रिड्रेसल 'व्यू लिस्ट' लिंक पर जाएं ।
 3. उत्तर प्रस्तुत करने के लिए 'रिप्लाइ' लिंक पर क्लिक करें ।
4. यह ऑनलाइन प्रणाली तत्काल प्रभाव से कार्य करना आरंभ करेगी ।
5. इसे नौवहन महानिदेशक के अनुमोदन से जारी किया जाता है ।

भवदीय,

(सुभाष बरगूज़र)
उप नौवहन महानिदेशक

सेवा में,

1. उप नौवहन महानिदेशक (ई-गवर्नेंस)
2. सहायक नौवहन महानिदेशक (ई-गवर्नेंस), नौवहन महानिदेशालय की वेबसाइट पर डालने के लिए ।



भारत सरकार / GOVERNMENT OF INDIA
पोत परिवहन मंत्रालय / MINISTRY OF SHIPPING

नौवहन महानिदेशालय, मुंबई
DIRECTORATE GENERAL OF SHIPPING, MUMBAI

F.No. CR/GrievanceRedressal/2013 - Pt.-I

Date: 21.08.2019

Merchant Shipping Notice No. 06 of 2019

Subject: Online grievance redressal mechanism for Indian seafarers – req.

A grievance redressal mechanism for seafarers was initiated by this Directorate vide its Crew Branch Circular No. 3 of 2011(F.No. CR/Misc/10/2011) dated 05.07.2011 and M.S. Notice No. 3 of 2013 dated 30.01.2013.

2. In order to overcome procedural delays and expedite resolution of seafarers' grievances the grievance redressal mechanism is being launched online for registering grievance and obtaining response thereon.

3. Indian seafarers shall lodge their grievance in this system online. The operational details of the online grievance redressal system is as under:-

3.1. Submission of grievances

For Seafarer .

1. Log in to the eGovernance System.
2. Click the link "Grievance Redressal Mechanism".
3. Fill the required data and submit, upon submission system generates a reference No.
4. Status of the application can be viewed by clicking the link "Grievance Redressal Mechanism".
5. If any Query raised by the department ,seafarer can reply using the link "Grievance Redressal Mechanism".
6. Click "View" in the link to view the Query raised along with reply submitted.

3.2. Action by the jurisdictional grievance redressal official

1. Verify the data submitted by the seafarer.
2. May send query to applicant, if required.

Page 1 of 2

3. May send query to RPSL agency and Shipping company.
4. On receipt of response to the query, the grievance may be disposed off.

3.3 Action by the concerned RPSL company

1. Log in to the e-Governance System.
2. Go to the link Recruitment and Placement Services ->Grievance Redressal -> View List
3. Click "Reply" link to submit reply
4. Click "View" link to view the Query raised along with reply submitted.

3.4. Action by the concerned shipping company

1. Log in to the eGovernance System.
2. Go to the link SMO-Other Activities ->Grievance Redressal -> View List
3. Click "Reply" link to submit reply
4. This online system will be operational with immediate effect.
5. This issues with the approval of Director General of Shipping.

Yours faithfully,



(Subhash Barguzer)
Deputy Director General of Shipping

To

1. DDG (e-governance)
2. ADG (e-governance), for placing on DG Shipping official website.