

PI – 5 - Disclose Annual Service Report Card (SRC) based on updated citizen Charter, including WSS, SWM , street lighting, tax,

1. Executive Summary

The Annual Service Report Card for 2024-25 provides a comprehensive overview of the Town's service delivery performance. By engaging citizens and utilizing feedback, the city has achieved significant improvements in waste management, water supply coverage, and digital service efficiency. This report identifies key outcomes, ongoing challenges, and priority areas for the next year.

2. Introduction

Background and Purpose

The Service rendered by the Theni Allinagaram Municipality in the year 2024-25 is validated by obtaining the service report card from the citizens by means of conducting a survey. This SRC aims to enhance transparency, improve service quality, and foster citizen- government collaboration.

Objectives

- Assess service delivery performance across key sectors and services extended by the MC.
- Identify gaps and opportunities for improvement.
- Enhance accountability by sharing data and outcomes with stakeholders.

Stakeholder Mapping

- Primary Stakeholders: Citizens, resident associations, and local businesses.
- Service Providers: Municipal departments, contractors, and utilities.
- Other Stakeholders: Non-profits, advocacy groups, and other fraternities.

3. User Feedback and Survey Results

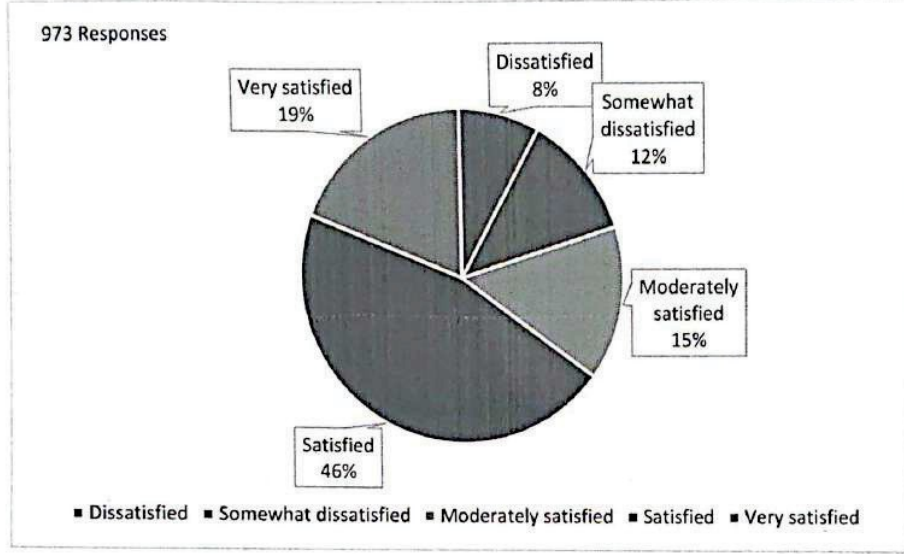
Methodology

- Surveys Conducted across 33 Wards 5 Division With Over <973> Responses
- Feedback collected in-person interviews.

Survey Findings

- Overall Satisfaction:

5 . Overall Satisfaction with the service delivery? Please rate your overall Satisfaction with Authority's service delivery. 5. சேவை வழங்கலில் உங்கள் ஒட்டுமொத்த திருப்தியை மதிப்பிடவும்.

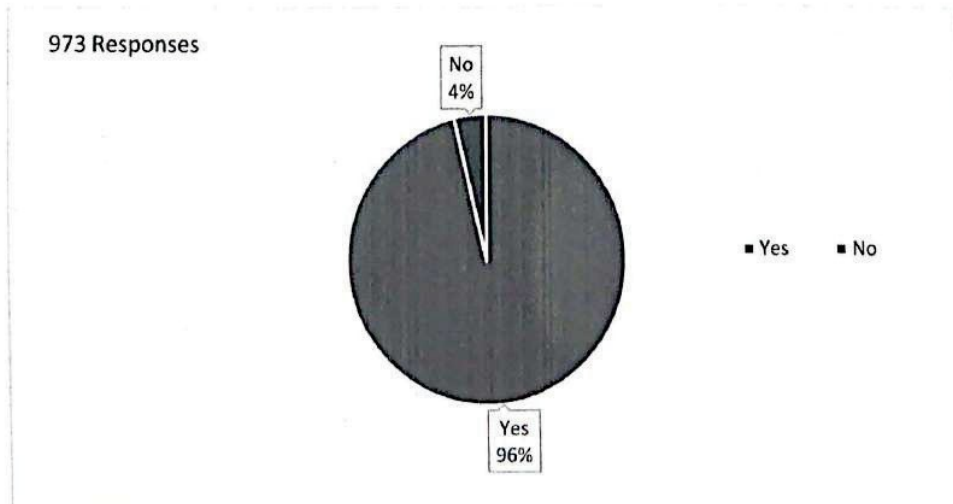


➤ Overall score on service delivery and outcomes is <4.2/5 >

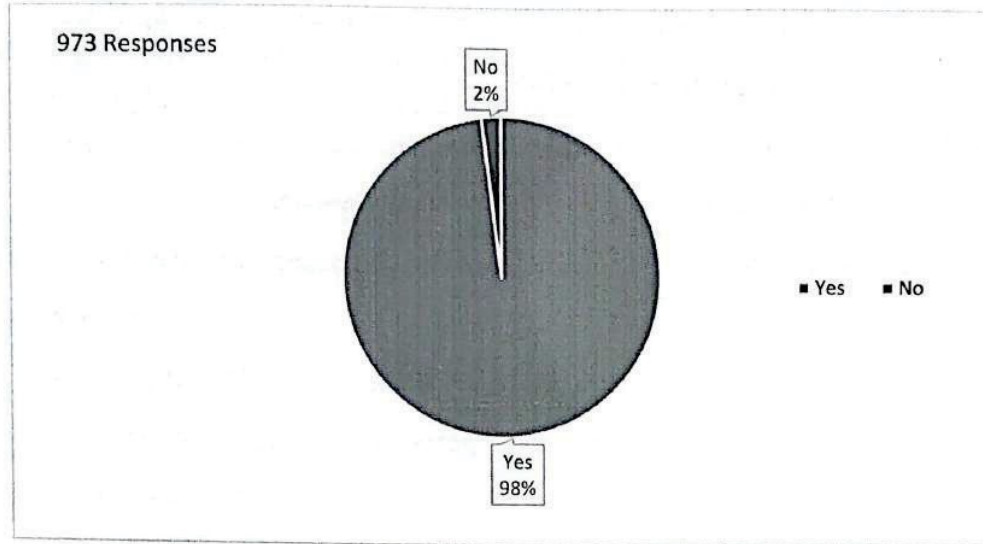
• **Key Insights:**

➤ 96% of residents were satisfied with water supply services<Provide high level analysis on all services as per the updated citizen charter>

1. Was the application process for new water supply connection smooth? 1. புதிய குடிநீர் வழங்கல் இணைப்புக்கான விண்ணப்ப செயல்முறை எளிதாக இருந்ததா



1. Door to Door Collection done on daily basis.

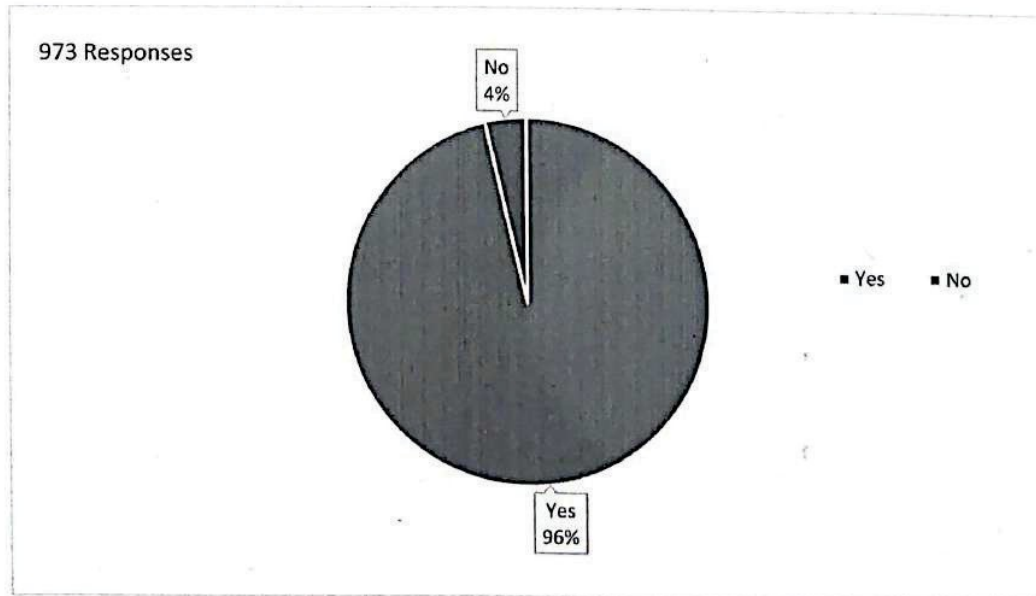


- Achievements/progress: Increased recycling compliance
- Challenges: Low awareness in some wards

Street Light

- 96.3% praised the shift to LED streetlights for better illumination and energy savings

1. The street lights are provided in your area is adequate? உங்கள் பகுதியில் தெரு விளக்குகள் போதுமானதாக உள்ளனவா?



Street Lighting

- a. Status: 97% of city streets illuminated with energy-efficient LEDs.
- b. Impact: Reduced energy costs by 35 %

Tax Collection

- c. Property Tax Collection: Achieved 115% of target revenue.
- d. Initiatives: Launched an online portal, boosting compliance

5. Performance Rankings and Outcomes Sector

Performance Metric Outcome

- Water Supply Coverage (% of households) 96% coverage achieved.
- Solid Waste Management Waste Collection Efficiency Increased segregation rate.
- Street Lighting Energy Efficiency 35% cost reduction.
- Tax Collection Compliance Improvement (115%) Achieved 115% revenue target.

6. Initiatives and Leanings

Yearly Initiatives

- Upgraded Sewer Systems in 33 ward reducing flooding incidents.

Challenges and Solutions

- Challenge: Collection service inefficiencies in high-density zones
Solution: Increased the fleet of waste collection vehicles to improve coverage.
- Challenge: Minimal engagement with digital platforms.
Solution: Carried out informational campaigns and training activities.

Lessons Learned

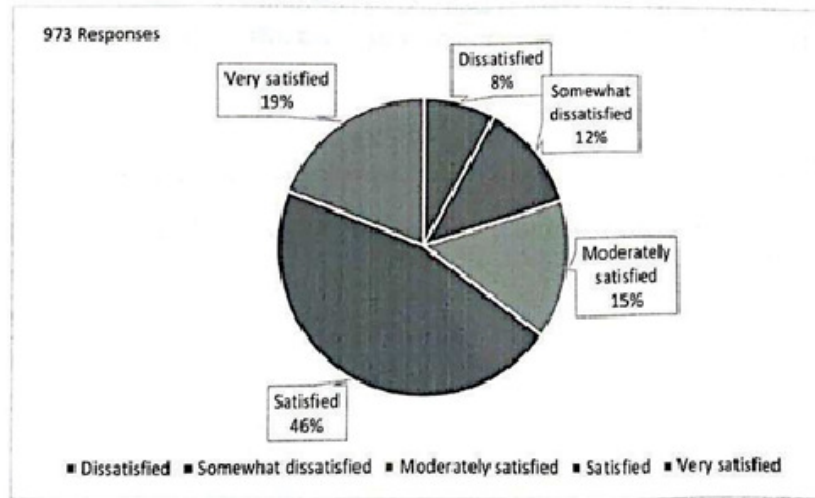
- Involving citizens in the process leads to more responsive and efficient public services
- Proactive project planning reduces delays in infrastructure development.

7. Conclusion

Key Achievements

- The service delivery assessment reflects a strong and steadily improving performance
- 92% grievance redressal
- Improved citizen satisfaction by 8%.
- street lighting (97 %) where initiatives like the expansion of LED streetlights have led to tangible benefits such as improved illumination and a 35% reduction in energy

5 . Overall Satisfaction with the service delivery? Please rate your overall Satisfaction with Authority's service delivery. 5. சேவை வழங்கலில் உங்கள் ஒட்டுமொத்த திருப்தியை மதிப்பிடுகவும்.



தேனி-அல்லிநகரம் நகராட்சி

சேவை வழங்கல் கணக்கெடுப்பு படிவம்

கேள்வித்தாள் மற்றும் கருத்துரு படிவம்

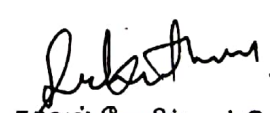
நாள் : 18.09.2025

பெயர் : M. NUTHUKUMAR

கதவு எண் : 25

தெரு பெயர் : SOUTH STREET, ALLINAGARAM, TENENT

1. மக்கள் சாசனம் மற்றும் சேவை வழங்கல் பற்றிய பொதுவான வினாக்கள் (குறிப்பு)	
1. விழிப்புணர்வு நிலை மாநகராட்சி ஒத்துழைப்பு / மாநகராட்சி சேவைகள் பற்றி நீங்கள் அறிந்திருக்கிறீர்களா?	☐ விழிப்புணர்வு ☒ ஓரளவு தெரியும் ☐ அறியவில்லை
2. சார்பு சுறுசுறுப்பு உங்கள் புகார்களை தீர்ப்பதில் / ஆவணங்களை வழங்குவதில் மாநகராட்சி செயலில் உள்ளதா?	☒ ஆம் ☐ ஓரளவு ☐ இல்லை
3. வெளிப்படைத்தன்மை மாநகராட்சியின் செயல்பாடுகள் வெளிப்படைத்தன்மையை எவ்வாறு மதிப்பிடுவீர்கள்?	☐ சிறப்பானது ☒ நல்லது ☐ திருப்தி
4. அணுகுமுறை உங்கள் கேள்விகள் மற்றும் புகார்களுக்கு ஊழியர்கள் எவ்வாறு அணுகுகிறார்கள்?	☒ அணுகக்கூடியது ☐ மிதமான ☐ அணுக முடியாதது
5. சேவை வழங்கலில் ஒட்டுமொத்த திருப்தி? அதிகாரஸ்தையின் சேவை வழங்கல் தொடர்பான உங்கள் ஒட்டுமொத்த திருப்தியை மதிப்பிடவும். (1- அதிருப்தி, 2-ஓரளவு அதிருப்தி, 3-மிதமான திருப்தி, 4-திருப்தி, 5-மிகவும் திருப்தி)	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
2. குடிநீர் வழங்கல் மற்றும் துப்புரவு பற்றிய கேள்விகள்	
1. புதிய குடிநீர் வழங்கல் இணைப்புக்கான விண்ணப்ப செயல்முறை சுமுகமாக இருந்ததா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
2. நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் புதிய இணைப்பு வழங்கப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
3. வழங்கப்பட்ட புதிய குடிநீரில் ஏதேனும் தரப் பிரச்சினைகளை எதிர்கொண்டீர்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
4. குடிநீர் விநியோகத்தில் தடைகளை எதிர்கொள்கிறீர்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
5. விநியோக அழுத்தத்துடன் நீங்கள் ஏதேனும் சிக்கலை எதிர்கொள்கிறீர்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
6. தண்ணீர் வரப்பெறாதது தொடர்பான புகார்களுக்கு உரிய காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வு காணப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
7. குழாய்களில் ஏற்படும் குறைபாடுகள் அல்லது வெடிப்பு காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படுகின்றனவா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
8. சேவைகளின் தரம் தொடர்பாக ஏதேனும் சவாலை எதிர்கொண்டீர்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
9. குழாய் மூலம் குடிநீர் வழங்கல் தடைப்பட்ட காலத்தில், நீரேற்றம் செய்து விநியோகம் செய்வதில் தொழில்நுட்பக் கோளாறு ஏற்படும் காலத்தில் மற்றும் திருமண விழா காலத்தில் லாரிகள் மூலம் குடிநீர் வழங்கப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
10. பொதுக் கழிப்பறைகள் மற்றும் சமுதாயக் கழிப்பறைகள் சுகாதாரமாக பராமரிக்கப்படுகின்றனவா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
11. தனிநபர் வீடுகளிலிருந்து மனிதக் கழிவுகளை அகற்ற கழிவுநீர் லாரிகள் பெற்றிட மாநகராட்சி உதவுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
12. இயந்திர துளைகளில் நிரம்பி வழிவதாக புகார் அளித்த உடன் புகார் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
13. கொசு ஒழிப்பைக் கட்டுப்படுத்த ஊரில் அவ்வப்போது புகை மூட்டம் போடப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
14. மாநகராட்சி சார்பில் கழிவுநீர் முறையாக அகற்றப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
15. டெங்கு, மலேரியா தடுப்பு நடவடிக்கைகள் மாநகராட்சியால் தொடர்ந்து மேற்கொள்ளப்பட்டு வருகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐

3. திபுக்கழிவு மேலாண்மை பற்றிய கேள்வி	
1. தினமும் வீடு வீடாகச் சென்று குப்பை சேகரிப்பு செய்யப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
2. குப்பைகளை தரம் பிரித்தல் கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
3. சாலையோரங்களில் குப்பைகள் கொட்டப்படுவது தடுக்கப்பட்டுள்ளதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
4. புகார் கிடைத்தவுடன் இறந்த விலங்குகள் உடனடியாக அகற்றப்படுகின்றனவா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
5. திறந்த வடிகாலில் உள்ள குப்பைகள் அவ்வப்போது அகற்றப்படுகின்றனவா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
6. திறந்த சாக்கடை அல்லது நீர்நிலைகளில் குப்பைகளை கொட்டுவது தடை செய்யப்பட்டுள்ளதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
7. சாலையோரத்தில் தொழிலாளர்கள் குப்பைகளை எரிக்கின்றார்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
8. பொதுமக்கள் கூடும் இடங்களை தொழிலாளர்கள் தினந்தோறும் பெருக்கி சுத்தம் செய்கிறார்களா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
9. உங்கள் பகுதியில் அவ்வப்போது விழிப்புணர்வு பிரச்சாரம் நடத்தப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
10. உங்கள் பகுதியில் பிளாஸ்டிக் பைகளுக்கு தடை நடைமுறையில் உள்ளதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
4. தெருவிளக்கு வசதி பற்றிய கேள்வி	
1. உங்கள் பகுதியில் வழங்கப்பட்டுள்ள தெரு விளக்குகள் போதுமானதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
2. தெரு விளக்கு வெளிச்சம் உங்கள் பகுதி பரப்பளவுக்கு வசதியாக உள்ளதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
3. ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட சாலைகளின் சந்திப்புகள் அல்லது சந்திப்புகளில் தெரு விளக்குகள் போதுமான வெளிச்சத்துடன் அமைக்கப்பட்டுள்ளனவா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
4. உங்கள் பகுதியில் ஏதேனும் அங்கீகரிக்கப்படாத தெரு விளக்குகள் நடைமுறையில் உள்ளதா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
5. அனாதைப் பிள்ளைகள் மற்றும் சான்றிதழ்கள் பற்றிய வினாத்தாள் (வழங்கல் / புதுப்பித்தல் / திருத்தம்)	
1. பொது சுகாதார உரிமம் வழங்குதல், பிறப்பு / இறப்பு சான்றிதழ், D & O விண்ணப்பத்தை புதுப்பித்தல், கட்டிட உரிமம் போன்றவை. மக்கள் சாசனப்படி உரிய காலக்கெடுவுக்குள் செயல்படுத்தப்பட்டு உரிமம் வழங்கப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
2. விண்ணப்ப செயல்முறை சீராக இருந்ததா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
3. உரிமம் பெறுவதற்கான தகவல்களை சேகரிப்பதில் ஏதேனும் சிரமங்களை எதிர்கொண்டீர்களா? உரிமங்கள் மற்றும் சான்றிதழ்களில் உள்ள பிழைகள் சரி செய்யப்பட்டதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
4. உங்கள் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டதா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
5. ஊழியர்களின் நடத்தையில் ஏதேனும் சிக்கலை எதிர்கொண்டீர்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
6. புதிய சொத்துவரி விதிப்பு மற்றும் பெயர் மாற்றம் உத்தரவு	
1. புதிய சொத்துவரி விதிப்பு அல்லது பெயர் மாற்றம் மக்கள் சாசனத்தில் உள்ள காலக்கெடுவுக்குள் செயல்படுத்தப்படுகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
2. மேற்படி தகவலை சேகரிப்பதில் ஏதேனும் சிரமங்களை எதிர்கொண்டீர்களா?	ஆம் ☐ இல்லை ☒
3. உங்கள் சொத்து மீது சுய வரி கணக்கீடு பற்றி அறிந்திருக்கிறீர்களா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
4. சொத்துவரி செலுத்த மின்னணு அல்லது இணைய வழி வசதி போதுமானதாக உள்ளதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
5. நகர்ப்புர உள்ளாட்சி அமைப்புகளால் அவ்வப்போது கேட்பு அறிவிப்பு அனுப்பப்பட்டு வருகிறதா?	ஆம் ☒ இல்லை ☐
M. இம்மன். தகவல் தெரிவிப்பவர் பெயர்  தகவல் சேகரிப்பவர் பெயர் மற்றும் கையொப்பம்	

THENI ALLINAGARAM MUNICIPALITY

2024-2025

SERVICE REPORT CARD

DIVISION	NO of FeedBack / SRC Obtained	Male Representation	Female Representation	Yes (Satisfied)	No (To Be Improved
I	195	103	92	173	22
II	180	109	71	169	11
III	200	108	92	182	18
IV	209	121	88	197	12
V	189	94	95	169	20
	973	535	438	890	83


COMMISSIONER
THENI-ALLINAGARAM MUNICIPALITY