



GOVERNMENT OF TAMILNADU

**COMMISSIONERATE OF
MUNICIPAL ADMINISTRATION**

HOSUR MUNICIPALITY

**GRIEVANCE REDRESSAL THROUGH
e-GOVERNANCE**

By

Dr.M.Elangovan. Bvsc.
COMMISSIONER
HOSUR MUNICIPALITY (TN)



GRIEVANCE REDRESSAL THROUGH e-GOVERNANCE IN HOSUR MUNICIPALITY (TAMIL NADU)

Town Profile :

Area	: 72.41 Sq.Km
Population	: 2,44,518
No. of Wards	: 45
Grade	: Special Grade Municipality
Annual Income	: Rs.30.00 Crores
No . of Property Tax Assessment	: 63,352

GRIEVANCE REDRESSAL PRIOR TO THE INITIATIVE

- Grievances/ Applications are dropped in the petition box.
- No acknowledgement for the receipt of application.
- Citizen visit frequently to the municipal office to know the status of the Grievances/ Applications
- No prefixed date for getting reply/certificate .
- Difficulty in File Tracking.
- Heads of Department didn't know the actual progress in the disposal of Grievances/ Applications .
- Employees spending more time in searching of files.

INITIATIVE

To improve the existing system of Grievance redressal in Hosur Municipality and to provide better service to the citizen, it was decided to computerise the grievance redressal system.

- A separate room is allotted to setup with all facilities for the citizens.
- A citizen charter showing the stipulated time to take action for various Grievances.
- Computer network is provided in the room which lines all the Clerks/Officers with the CFC.
- The required software is provided by Commissioner of Municipal Administration.
- A dedicated Clerk who knows four languages of the town is made the incharge of the centre.
- All the employees were given training to handle the software.
- Honourable Minister for Municipal Administration and Rural Development, Govt of Tamil Nadu inaugurated the facility on 16.09.2012.

INFORMATION CUM SERVICE CENTRE



Opening By Honourable Minister



Enquiry



Receiving The Application



Entry Of Application In The Computer



Acknowledgement For Application

HOSUR MUNICIPALITY

Acknowledgement for Application

Applicant Name : GAJNDRASINGH

Acknowledgement No : 201200850

Address : L80 OLD TEMPLE LAND HUDCO
HOSUR

Acknowledgement Date : 01/11/2012

For Purpose : NAME TRANSFER ORDER - PROPERTY TAX

Exp.date of Action : 16/11/2012

Clerk



Citizen Waiting Room



Citizen Charter

ஓசூர் நகராட்சி
நகராட்சியின் சேவைகளுக்கான கால அளவு

சேவைகள்	காலம்
கட்டிட உரிமை வழங்குதல்	30 நாட்கள்
குடிநீர் இணைப்பு வழங்குதல்	30 நாட்கள்
குடிநீர் இணைப்பு / சொத்து வரி பெயர் மாற்றம் செய்்தல்	15 நாட்கள்
புதிய சொத்து வரி விதித்தல்	20 நாட்கள்
பிரப்பு / இரப்பு சான்று வழங்குதல்	7 நாட்கள்
பொதுமேல் உரிமை வழங்குதல்	30 நாட்கள்
நகரில் குடிமகம் உரிமைச் சட்டப்படி நகரம் அமைத்தல்	30 நாட்கள்

ஆளுகையாளர்
ஓசூர் நகராட்சி

Time Schedule

Documents
Required

ஓசூர் நகராட்சி
நகராட்சியின் சேவைகளுக்கு தேவையான ஆவணங்கள்

சேவைகள்	ஆவணங்கள்
1 புதியதாக சொத்து வரி விதித்தல்	புதிது செய்ப்பட்ட பத்திர நகம்
2 சொத்து வரி / குடிநீர் கட்டணம் பெயர் மாற்றம்	அ. புதிது செய்ப்பட்ட பத்திர நகம் ஆ. சொத்து வரி / குடிநீர் கட்டணம் நிலுவையிலுள்ள செலுத்தப்பட்ட அரேசீது நகம்
3 புதியதாக குடிநீர் இணைப்பு பெற	சொத்து வரி நிலுவையிலுள்ள செலுத்தப்பட்ட அரேசீது நகம்
4 பிரப்பு / புதிதானது நித்தம் செய்்தல்	அ. பள்ளி மாற்றம் சான்றிதழ், குடிநீர் அட்டைகள் நகம் ஆ. நகம் / குடிநீர் வாய்க்கால் நிலை நித்தம் செய்்தல் நிலுவை அத்தாட்சி / சட்ட ஆணை / குடிநீர் கட்டண நகம் இ. குடிநீர் அட்டைகள் பெறாத புதிது செய்்தல் பற்றும் சான்று
5 கட்டிட உரிமை வழங்குதல்	அ. புதிது செய்ப்பட்ட பத்திர நகம் ஆ. உரிமை பெற்று வராதவாறாகவாய்க்கால் கைவாரப்பத்திரங்கள் கூடிய வரைபடம் இ. டிராப்ட் நகம் ஈ. கட்டிட உரிமை இணைப்பத்திற்கு அறிவிப்புகள் அனுப்ப ஆவணங்கள்

ஆளுகையாளர்
ஓசூர் நகராட்சி

Touch Screen (citizen information)



Citizen Facilitation Centre

Services provided in the Citizen Facilitation counter

➤ Applications

- Birth Certificate
- Death Certificate
- Birth Registration
- Death Registration
- New Assessments & Improving – Property Tax
- Name Transfer Order - Property Tax
- Issue of D & O Licence
- Building Approval
- Vacant Site Tax
- Renewal of Building Licence
- Licence to Licence Surveyors
- Water Connection – New
- Name Transfer – Water Connection
- Repairs – Water Service Connection
- Financial Assistance for Funeral Rites
- Dr.Muthulakshmi Reddy Maternity Benefit Scheme

➤ Grievences

- Compliants - Water Supply
- Compliants - Hand Pumps & Public fountain
- Non-removal of Garbages
- Removal of unknown Bodies & Dead Animals
- Non burning of Street lights
- Removal of Water Stagnation
- Removal of Drain blockage
- Settling of Property Tax Compliants
- CM Cell petitions
- Collectorate petitions
- Right to Information Act
- Name correction – Added Area

Daily Report Generated

HOSUR MUNICIPALITY

User Wise and Status Wise Abstract

From : 02/11/2012 17:06:5

To : 02/11/2012 17:06

User Id	Received	Despatch	Under Progress	Completed	Pending	Rejected
A4	1	0	0	1	0	0
E2	1	0	1	0	0	0
H1	8	0	8	0	0	0
SUMATHI	8	0	8	0	0	0
	18	0	17	1	0	0

Weekly Report Generated

HOSUR MUNICIPALITY

User Wise and Status Wise Abstract

From : 19/10/2012 17:06:5

To : 24/10/2012 17:06

User Id	Received	Despatch	Under Progress	Completed	Pending	Rejected
A4	16	0	0	12	0	4
E2	2	0	2	0	0	0
F1	5	0	5	0	0	0
SUMATHI	14	0	14	0	0	0
	37	0	21	12	0	4

Monthly Report Generated

HOSUR MUNICIPALITY

Year : 2012

Monthwise Progress Report

Month	Received	Despatch	In Progress	Completed	Pending	Rejected
March						
April						
May						
June						
July						
August						
September	368		195	160	195	13
October	476		235	203	71	38
November	36		32	4		
December						
January						
February						
	880	0	462	367	266	51

Status Wise Report

Under Progress :

HOSUR MUNICIPALITY					
From : 16/10/2012 17:06			To: 05/11/2012 17:06		
Status : Under Progress			Status Wise Report		
Adk No Receipt Date	ROC No Collector/CM Call No Reference No File No	Name & Address	Exp. Date of Action Category Desc	Dispatch Date Forwarded From Forwarded To	Current Status
201200621 16/10/2012	7540	S.RAJA 7 POTHIGAI NAGAR OLD MATTHIGRI HOSUR	05/11/2012 NEW ASSESSMENTS & IMPROVING - PROPE	16/10/2012 A4 SUMATHI	File Registered
201200622 16/10/2012	7541	NATARAJAN 255 THIRUPET HOSUR	05/11/2012 NEW ASSESSMENTS & IMPROVING - PROPE	16/10/2012 A4 SUMATHI	File Registered
201200623 16/10/2012	7542	N.PUSHPALATHA PUTTULLAI NAGAR HOSUR	05/11/2012 NEW ASSESSMENTS & IMPROVING - PROPE	16/10/2012 A4 SUMATHI	File Registered
201200626 17/10/2012	7568	M.RAMESH 4/30 TRIAYAPPA NAGAR CHENNAI ELASAGODI HOSUR	01/11/2012 NAME TRANSFER ORDER - PROPERTY TA	17/10/2012 A4 SUMATHI	File Registered

Status Wise Report

Completed :

HOSUR MUNICIPALITY					
From : 16/10/2012 17:06			To : 03/11/2012 17:06		
Status : Completed			Status Wise Report		
Ack No Receipt Date	RDC No Collection/CM Call No Reference No File No	Name & Address	Exp. Date of Action Category Desc	Dispatch Date Forwarded From Forwarded To	Current Status
201200626 17/10/2012	7391 -	SANMUGAM 89/1 YASANTH NAGAR HOSUR	24/10/2012 BIRTH CERTIFICATE	18/10/2012 H1 A4	BIRTH CERTIFICATE HANDED OVER TO A4
201200627 16/10/2012	7333 -	R.PALANIVEL 1313 NEW ASTC HEDCO HOSUR	31/10/2012 NAME TRANSFER - WATER CONNECTION	30/10/2012 E2 A4	FORWARDED TO A4
201200629 17/10/2012	7568 -	SUBBATHAKATHU 13537 SHM COLONY HOSUR	01/11/2012 NAME TRANSFER ORDER - PROPERTY TAX	31/10/2012 SUMATHI A4	HANDED OVER TO A4
201200635 16/10/2012	7545 -	KAMESH M102 AVALAPPALLI HEDCO HOSUR	05/11/2012 NEW ASSESSMENTS & IMPROVING - PROPE	31/10/2012 SUMATHI A4	HANDED OVER TO A4

Status Wise Report

Rejected :

HOSUR MUNICIPALITY					
From : 16/10/2012 17:06			To : 03/11/2012 17:06		
Status : Rejected			Status Wise Report		
Ack.No Receipt Date	ROC No Collector/CM Cell No Reference No File No	Name & Address	Exp. Date of Action Category Desc	Dispatch Date Forwarded From Forwarded To	Current Status
201200623 16/10/2012	7361 - - 530/2012	G.MANCHAR 132/6 SBM COLONY TVS NAGAR HOSUR	15/11/2012 BUILDING APPROVAL	29/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4
201200634 16/10/2012	7362 - - 531/2012	K.GEETHA WARD B BLOCK T1 HOSUR	15/11/2012 BUILDING APPROVAL	29/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4
201200650 16/10/2012	7536 - - -	M.G.SAGUNTHALA 4/1/65 APPAY NAGAR HOSUR	31/10/2012 NAME TRANSFER - WATER CONNECTION	01/11/2012 E2 A4	FORWARDED TO A4
201200686 16/10/2012	7622 - - 532/2012	M.ARUMUGAM 1/194 KUPUR HOSUR	17/11/2012 BUILDING APPROVAL	29/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4

Category Wise Report

Under Progress :

HOSUR MUNICIPALITY					
From : 16/10/2012 17:0		To : 03/11/2012 17			
Category : Under Progress		Status : 1-BIRTH CERTIFICATE		Category,Status Wise Report	
Ask.No Regd.Date	BOC No Collector/CM Cell No Reference No File No	Name & Address	Exp. Date of Action Category Desc	Despatch Date Forwarded From Forwarded To	Current Status
201200768 26/10/2012	7755	MAANOJKUMAR SALIVARAM DENKANIKOTTAJ	02/11/2012 BIRTH CERTIFICATE	26/10/2012 A4 H1	File Registered
201200788 26/10/2012	7806	KRISHNA PPA BANGALORE KARNATAKA	03/11/2012 BIRTH CERTIFICATE	26/10/2012 A4 H1	File Registered
201200791 29/10/2012	7807	HARISHKUMAR CHENNATHUR HOSUR	05/11/2012 BIRTH CERTIFICATE	26/10/2012 A4 H1	File Registered
201200805 30/10/2012	7833	IMRAN DARIF 4/54 IMMAMBADA ST HOSUR	06/11/2012 BIRTH CERTIFICATE	30/10/2012 A4 H1	File Registered

Category Wise Report

Completed :

HOSUR MUNICIPALITY					
From : 16/10/2012 17:0 To : 03/11/2012 17					
Category : Completed		Status : 1-BIRTH CERTIFICATE		Category,Status Wise Report	
Ask No Receipt Date	ROC No Collection/CM Cell No Reference No File No	Name & Address	Exp. Date of Action Category Desc	Dispatch Date Forwarded From Forwarded To	Current Status
201200624 17/10/2012	7391 - 7391	SANMUGAM 80/3 VASANTH NAGAR HOSUR	24/10/2012 BIRTH CERTIFICATE	18/10/2012 H1 A4	BIRTH CERTIFICATE HANDEDOVER TO A4
201200623 17/10/2012	7390 - 7390	R.DEEPKA M-290 BK HUDCO HOSUR	24/10/2012 BIRTH CERTIFICATE	18/10/2012 H1 A4	BIRTH CERTIFICATE HANDEDOVER TO A4
201200656 17/10/2012	7392 - 7392	C.BAMPANGHAM VASAVI NAGAR HOSUR	24/10/2012 BIRTH CERTIFICATE	18/10/2012 H1 A4	BIRTH CERTIFICATE HANDEDOVER TO A4
201200676 18/10/2012	7014 - 7014	RANGANATHAN 82/3 SHANTHI NAGAR HOSUR	25/10/2012 BIRTH CERTIFICATE	22/10/2012 H1 A4	BIRTH CERTIFICATE HANDEDOVER TO A4

Category Wise Report

Rejected :

HOSUR MUNICIPALITY					
Category : Rejected		From : 16/10/2012 17:0		To : 03/11/2012 17	
		Status : 8-BUILDING APPROVAL		Category,Status Wise Report	
Ask No Receipt Date	ROC No Collector/CM Cell No Reference No File No	Name & Address	Exp. Date of Action Category Desc	Dispatch Date Forwarded From Forwarded To	Current Status
201200623 16/10/2012	7561 . 530/2012.	G.MANOHAR 132/6 SBM COLONY TVS NAGAR HOSUR .	15/11/2012 BUILDING APPROVAL	28/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4
201200634 16/10/2012	7562 . 531/2012.	K.GEETHA WARD B BLOCK 71 HOSUR .	15/11/2012 BUILDING APPROVAL	28/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4
201200686 16/10/2012	7622 . 532/2012.	M.ARIJUGAM 1/194 KUPUR HOSUR .	17/11/2012 BUILDING APPROVAL	29/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4
201200691 16/10/2012	7648 . 534/2012.	K.ANNAMALAI 30,3RD CROSS KUMARAN NAGAR HOSUR .	19/11/2012 BUILDING APPROVAL	29/10/2012 F1 A4	Rejected Handled Over to A4

File Tracking

HOSUR MUNICIPALITY Grievance/Application Progress List				
Acknowledgement No : 201200456				
Applicant Name : P.RAJENDRAKUMAR				
Address : 3FD6 TALUK OFFICE ROAD HOSUR				
Email Id : .				
Phone No : .				
For Purpose : NAME TRANSFER ORDER - PROPERTY TAX				
Category Type : Application				
ROC No : 7235				
File No : 404.				
Collector /CM cell No : .				
Reference No : .				
Received Date : 08/10/2012				
Expected Date of Action : 23/10/2012				
Current Status : Completed				
SLNo	Despatch Date	Forwarded From	Forwarded To	Current Status
1	08/10/2012	A4	SUMATHI	File Registered
2	30/10/2012	SUMATHI	A4	HANDED OVER TO A4

Benefits of the Initiative

- Citizens can avail all Services of Municipality in a Single Counter.
- Ensuring timely disposal of petitions and redressal of Grievances.
- Time limit has been prescribed for each and every Services. So that Citizens need not come to Office frequently.
- Computer generated receipt is given to the Citizens specifying the date of readiness / delivery of Certificates.
- Work efficiency of the employees are being increased, as all staffs are linked with Computer network.

Cont ...



Benefits of the Initiative

- Computerisation make the supervision easy for the head of the departments and Municipal Commissioner.
- File tracking becomes possible.
- Employees getting motivated by doing the works with Computer in a systematic manner.
- Administration get the appreciation from the Citizens for this innovative approach.

Feedback From Citizen(a)

R. Nadeel

153/8 Venkateswara Nagar
off DSP Office HOSUR

Very Good

R. Puvvuram
Nehru Nagar
Hosur
opp City Station

online payment is
very useful
Public and Individual
employee from
who are working
men and women.
Thankyou

R. Puvvuram
11/12

G. Shanmuga
Press Reporter
81227 39228

I am Very happy for
online service and also
I can appreciate to
Municipality Administration
So Thaing for service.

G. Shanmuga
7/10/12

Feedback From Citizen(b)

Ack.No : 201200148

Address : 10/134 A/4 Ram Nagar,
Hosur.

Ph : 9894763749



மதுவிலக்கு நகரா,

நகரம் 2 சேவை மையம் காலம் 10.00 மணிக்கு திறக்கப்பட்டது.
கிண்கி நாங்கள் எங்கள் சேவை மையம் மின்னணுவில் குடி
சேர்ந்து 10 நிமிஷத்தில் சேவை மையம் முடிந்தது. ரகசியமாக. எங்கள்
சேவை மையம் முடிந்தது. ரகசியமாக.

எங்கள் மின்னணுவில் அறிவித்த மக்கள் அனைவரும்
உங்கள் சேவை மையம் மையம். கிண்கி மையம் மையம் மையம்
கிண்கி அறிவித்தது.

நன்றி,

கிண்கி

P. Kalyanathan
21/9/12

நாள் : 21.9.12

கிண்கி : கிண்கி.

Appreciation From PRESS



Appreciation From PRESS

KALAIKATHIR

ஓசூர் நகராட்சியில் தகவல் சேவை மையம் துவக்கம்

ஓசூர்: ஓசூர் நகராட்சியில், பிறப்பு, இறப்பு சான்றிதழ், வரி நிர்ணயம் உள்ளிட்ட அனைத்து சேவைகளையும் உடனுக்குடன் வழங்க கம்ப்யூட்டர் மயமாக்கப்பட்ட தகவல் மற்றும் சேவை மையம் துவக்கப்பட்டுள்ளது.

ஓசூர் நகராட்சி அலுவலகத்தில் பிறப்பு, இறப்பு சான்றிதழ்கள், பெயர் மாற்றம் செய்தல், சொத்து வரி விதிப்பு செய்தல், கட்டிட வரைப்பட அனுமதி வழங்குதல், பல்வேறு உரிமங்களுக்கு அனுமதி வழங்குதல், குடிநீர் விநியோகம், கால்வாய் மற்றும் வீட்டு குடிநீர் இணைப்பு உள்ளிட்ட பல்வேறு பணிகள் மேற்கொள்ளப்படுகிறது.

இப்பணிகள் முழுவதும்

காகித முறையில் நடந்ததால், பொதுமக்கள் வழங்கும் மனுக்கள் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை, ஊழியர்கள் செய்த வேலை ஆகியவை குறித்து உடனுக்குடன் உயர் அதிகாரிகளுக்கு தெரியாமல் இருந்தது.

பொதுமக்கள் உடனுக்குடன் சான்றிதழ்கள், வரிநிர்ணயம் செய்ய முடியாமல் பரிதவித்து வந்தனர். இந்நிலையில், நகராட்சி அலுவலகம் முற்றிலும் கம்ப்யூட்டர் மயமாக்கப்பட்ட தகவல் மற்றும் சேவை மையம் தற்போது துவங்கப்பட்டுள்ளது.

நகராட்சி நுழைவாயிலில் உள்ள தகவல் மற்றும் சேவை மையத்தில், பொது மக்கள் தங்களுக்கு தேவையான சான்றிதழ்கள், சேவைகள் எளிய முறை

யில் பெற்று கொள்ளலாம். இதன் மூலம் தினசரி பெறப்படும் மனுக்கள், அவற்றின் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள், வழங்கப்படும் சான்றிதழ்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து புள்ளி விபரங்களும் கம்ப்யூட்டர் மூலம் அதிகாரிகள் தெரிந்து கொள்ள முடியும்.

நகராட்சி கமிஷனர் இளங்கோவன் கூறுகையில், "மையம் மூலம் பிறப்பு, இறப்பு சான்று மூன்று நாளிலும், பெயர் மாற்றம் செய்தல் சான்று, 15 நாளிலும், சொத்து வரி விதிப்பு செய்தல், 15 நாளிலும், கட்டிட வரைப்பட அனுமதி, உரிமங்கள், வீட்டு குடிநீர் இணைப்பு உள்ளிட்டவை, 30 நாளிலும் வழங்கப்படும்," என்றார்.



Thank you...