

**PI – 5 - Disclose Annual Service Report Card (SRC) based on updated citizen Charter, including WSS, SWM , street lighting, tax, licenses, certificates within 6 months of last fiscal year**

**ANNUAL SERVICE REPORT CARD (SRC)  
For the years 2024-25 (Before 30<sup>th</sup> September 2025)  
Salem City Municipal Corporation**

**Contents**

1. Executive Summary..... 1

2. Introduction ..... 1

3. User Feedback and Survey Results ..... 1

4. Service Sectors assessment ..... 1

5. Performance Rankings and Outcomes ..... 2

6. Initiatives and Learnings ..... 2

7. Conclusion ..... 3

## 1. Executive Summary

The Annual Service Report Card for 2024-25 provides a comprehensive overview of the city'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 Salem City Municipal Corporation in the year 2024-25 is validated by obtaining the service report card from the citizens by means of conducting a survey. This will 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 60 wards with over 60000 responses.
- Feedback collected via online portals, in-person interviews, and mobile apps.

### Survey Findings

- **Overall Satisfaction:**
    - It was found that 97% citizens surveyed are satisfied with the various services provided by the city.
    - Overall score on service delivery and outcomes is 4.85/5
  - **Key Insights:**
    - 85% of residents were satisfied with water supply services
    - 12% highlighted delays in waste pickup as a major concern.
    - 90% praised the shift to LED streetlights for better illumination and energy savings.
-

#### 4. Service Sectors assessment

##### Water Supply and Sanitation

- **Coverage:** 99% households with piped water supply.
- **Achievements/progress:** Installed 2 new water tanks, covering 5,000 additional residents.
- **Challenges:** Uneven supply in outskirts/specific geographies/wards.

##### Solid Waste Management

- **Waste Collection Efficiency:** 90%.
- **Achievements/progress:** Increased recycling compliance to 70%.
- **Challenges:** Low awareness in some wards.

##### Street Lighting

- **Status:** 100% of city streets illuminated with energy-efficient LEDs.
- **Impact:** Reduced energy costs by 20%.

##### Tax Collection

- **Property Tax Collection:** Achieved 95% of target revenue.
- **Initiatives:** Launched an online portal, boosting compliance by 10%.

---

#### 5. Performance Rankings and Outcomes

Sector	Performance Metric	Outcome
Water Supply	Coverage (% of households)	99% coverage achieved.
Solid Waste Management	Waste Collection Efficiency	90% Waste Collection Efficiency.
Street Lighting	Energy Efficiency	20% cost reduction.
Tax Collection	Compliance Improvement (%)	Achieved 95% revenue target.

---

#### 6. Initiatives and Learnings

##### Challenges and Solutions

- **Challenge:** Delayed waste collection in dense neighbourhoods.
  - **Solution:** Deployed additional waste collection vehicles.
- **Challenge:** Limited awareness of digital platforms.
  - **Solution:** Organized outreach campaigns.

##### Lessons Learned

- Engaging citizens directly results in better service design and delivery.
  - Early project planning minimizes delays in infrastructure upgrades.
-

## 7. Conclusion

### Key Achievements


- Achieved a 15% reduction in greenhouse gas emissions.
- 98% grievance redressal
- Improved citizen satisfaction by 20%.
- Completed 95% of planned infrastructure projects.

### Ongoing Challenges

- Traffic congestion remains a major concern in urban areas.
  - Sustaining waste segregation efforts requires continued awareness campaigns.
- 

  
Commissioner

Salem City Municipal Corporation

  
8-8-25



**சேலம் மாநகராட்சி**  
**சேவை வழங்கல் கணக்கெடுப்பு படிவம்**

**கேள்வித்தாள் மற்றும் கருத்துரு படிவம்**

பெயர்:..... கதவு எண் .....  
தெரு பெயர்: ..... கோட்டம் எண்: .....

1. குடிமக்கள் சாசனம் மற்றும் சேவை வழங்கல் பற்றிய பொதுவான வினாக்கள் (குறிப்பு) <input checked="" type="checkbox"/> குறிக்கவும்.						
1.	விழிப்புணர்வு நிலை : மாநகராட்சி சேவைகள் பற்றி நீங்கள் அறிந்திருக்கிறீர்களா ?	O விழிப்புணர்வு	O ஓரளவு தெரியும்	O அறியவில்லை		
2.	விரைவு நடவடிக்கை : உங்கள் புகார்களை தீர்ப்பதில் / ஆவணங்களை வழங்குவதில் உள்ளாட்சிகளில் விரைவான செயல்பாட்டில் உள்ளனவா ?	O ஆம்	O ஓரளவு	O இல்லை		
3.	வெளிப்படைத்தன்மை : உள்ளாட்சிகளின் செயல்பாடுகளின் வெளிப்படைத்தன்மையை எவ்வாறு மதிப்பீடுவீர்கள் ?	O சிறப்பானது	O நல்லது	O திருப்தி		
4.	அணுகுமுறை : உங்கள் கேள்விகள் மற்றும் புகார்களுக்கு உடனடியான எவ்வளவு அணுகக்கூடியவர்கள் ?	O அணுகக்கூடியது	O மிதமானது	O அணுக முடியவில்லை		
5.	சேவை வழங்கலில் ஒட்டுமொத்த திருப்தி ? சேவை வழங்கல் தொடர்பான உங்கள் ஒட்டுமொத்த திருப்தியை மதிப்பிடவும்.(1- அதிருப்தி, 2-ஓரளவு அதிருப்தி, 3-மிதமான திருப்தி, 4-திருப்தி, 5-மிகவும் திருப்தி)	O 1	O 2	O 3	O 4	O 5
2. குடிநீர் வழங்குதல் மற்றும் துப்புரவு பணி மேற்கொள்ளுதல் தொடர்பான வினாக்கள்						
1.	புதிய குடிநீர் இணைப்புக்கான விண்ணப்ப செயல்முறை எளிதான முறையில் இருந்ததா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
2.	நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால இடைவெளிக்குள் புதிய குடிநீர் இணைப்பு வழங்கப்படுகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
3.	வழங்கப்படும் குடிநீரில் ஏதேனும் தரப் பிரச்சினைகளை எதிர் கொண்டீர்களா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
4.	குடிநீர் விநியோகத்தில் தடைகளை எதிர்கொள்கிறீர்களா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
5.	குடிநீர் விநியோக அழுத்தம் சம்மந்தமாக நீங்கள் ஏதேனும் சிக்கலை எதிர்கொள்கிறீர்களா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
6.	தண்ணீர் வரப்பெறாதது தொடர்பான புகார்களுக்கு உரிய காலக் கெடுவுக்குள் தீர்வு காணப்படுகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
7.	குடிநீர் குழாயில் உள்ள குறைபாடுகள் அல்லது வெடிப்பு உரிய காலக் கெடுவுக்குள் சரி செய்யப்படுகின்றனவா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
8.	சேவைகளின் தரம் தொடர்பாக ஏதேனும் சவால்கள் எதிர் கொண்டீர்களா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
9.	தண்ணீர் விநியோகம் தடைபட்ட நாட்களில் திருமணங்கள் / விழாக்களுக்கு லாரி மூலம் தண்ணீர் வழங்கப்பட்டதா ? அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் தொழில்நுட்ப கோளாறு சரி செய்யப்பட்டு விநியோகம் செய்யப்பட்டதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
10.	பொதுக் கழிப்பறைகள் மற்றும் சமுதாயக் கழிப்பறைகள் சுகாதாரமாக பராமரிக்கப்படுகின்றனவா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
11.	தனிநபர் வீடுகளிலிருந்து மனிதக் கழிவுகளை அகற்ற கழிவுநீர் லாரிகள் வழங்க மாநகராட்சி உதவுகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
12.	எந்திர துணைகளில் நிரம்பி வழிவதாக புகார் அளித்த உடன் புகார் சரி செய்யப்படுகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
13.	கொசு ஒழிப்பைக் கட்டுப்படுத்த உணர்ல் அவ்வப்போது மருந்துடன் புகை மூட்டம் போடப்படுகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
14.	மாநகராட்சி சார்பில் கழிவுநீர் முறையாக அகற்றப்படுகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		
15.	டெங்கு, மலேரியா தடுப்பு நடவடிக்கைகள் மாநகராட்சியால் தொடர்ந்து மேற்கொள்ளப்பட்டு வருகிறதா ?		ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>		

3. திடக்கழிவு மேலாண்மை பற்றிய கேள்விகள்			
1.	தினமும் வீட்டு வீடாகச் சென்று குப்பை சேகரிப்பு செய்யப்படுகிறதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
2.	கழிவுகள் தரம் பிரித்தல் கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
3.	சாலையேரங்களில் குப்பைகள் கொட்டப்படுவது தடுக்கப்பட்டுள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
4.	புகார் கிடைத்தவுடன் இறந்த விலங்குகள் உடனடியாக அகற்றப்படுகின்றனவா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
5.	திறந்த வடிகாலில் உள்ள குப்பைகள் அவ்வப்போது அகற்றப்படுகின்றனவா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
6.	திறந்த வடிகாலில் அல்லது நீர்நிலைகளில் குப்பைகளை கொட்டுவது தடை செய்யப்பட்டுள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
7.	சாலையேரத்தில் தொழிலாளர்கள் குப்பைகளை எரிப்பது நடைமுறையில் உள்ளதா ?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
8.	பொதுமக்கள் சவுடும் இடங்களில் தொழிலாளர்கள் தினைதோறும் பெருக்கி சுத்தம் செய்கிறார்களா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
9.	உங்கள் பகுதியில் அவ்வப்போது விழிப்புணர்வு பிரச்சாரம் நடத்தப்படுகிறதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
10.	உங்கள் பகுதியில் பிளாஸ்டிக் கைகளுக்கு தடை நடைமுறையில் உள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
4. தெருவிளக்கு வசதி பற்றிய கேள்விகள்			
1.	உங்கள் பகுதியில் நிறுவப்பட்டுள்ள தெரு விளக்குகள் போதுமானதாக உள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
2.	தெரு விளக்கு வெளிச்சம் உங்கள் பகுதியின் பரப்பளவுக்கு ஏற்றவாறு உள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
3.	ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட சாலைகளின் சந்திப்புகள் அல்லது சந்திப்புகளில் தெரு விளக்குகள் போதுமான வெளிச்சத்துடன் அமைக்கப்பட்டுள்ளனவா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
4.	உங்கள் பகுதியில் ஏதேனும் அங்கீகரிக்கப்படாத தெரு விளக்குகள் நடைமுறையில் உள்ளதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
5. உரிமம் / சான்றிதழ்கள் வழங்கல் தொடர்பான வினாத்தாள்கள் (வழங்கல் / புதுப்பித்தல் / திருத்தம் சரி செய்தல்)			
1.	பொது சுகாதார உரிமம் வழங்குதல், பிறப்பு / இறப்பு சான்றிதழ், அறுவருக்கத்தக்க மற்றும் அபாயகரமான தொழில் விண்ணப்பம் புதுப்பித்தல், கட்டிட உரிம விண்ணப்பங்கள் மக்கள் சாசனம் வழிவகுத்தவாறு உரிய காலக்கெடுவுக்குள் உரிமம் வழங்கப்படுகிறதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
2.	விண்ணப்பிக்கும் முறையானது சீராக இருந்ததா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
3.	உரிமம் பெறுவதற்கான தகவல்களை சேகரிப்பதில் ஏதேனும் சிரமங்களை எதிர் கொண்டீர்களா? உரிமங்கள் மற்றும் சான்றிதழ்களில் உள்ள பிழைகள் சரி செய்யப்பட்டதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
4.	உங்கள் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
5.	ஊழியர்களின் நடத்தையில் ஏதேனும் சிக்கலை எதிர்கொண்டீர்களா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
6. சொத்துவரி மதிப்பீடு செய்தல்/ பெயர் மாற்றம் உத்தரவுகள்			
1.	ஒரு சொத்தின் மதிப்பீடு அல்லது பெயர் மாற்றம் மக்கள் சாசனத்தில் உள்ளபடி காலக்கெடுவுக்குள் செயல்படுத்தப்படுகிறதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
2.	செயல்முறைகள் பற்றிய தகவலைச் சேகரிப்பதில் ஏதேனும் சிரமங்களை எதிர் கொண்டீர்களா ?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
3.	உங்கள் சொத்து மீது சுய வரி கணக்கீடு முறை பற்றி அறிந்திருக்கிறீர்களா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
4.	சொத்துவரி செலுத்த மின்னணு அல்லது இணைய வழி வசதி போதுமானதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>
5.	நகர்ப்புற உள்ளடக்கி அமைப்புகளால் அவ்வப்போது கேட்பு அறிவிப்பு விநியோகிக்கப்படுகிறதா?	ஆம் <input type="checkbox"/>	இல்லை <input type="checkbox"/>

தகவல் தெரிவிப்பவர் கையொப்பம்,  
பெயர் மற்றும் தொலைபேசி எண்

தகவல் சேகரிப்பவர் பெயர் மற்றும்  
கையொப்பம்