

**Format for Response rate of Citizen Grievances measured for the last FY. PI-6**  
**Grievance Redressal Report**  
**Municipal Corporation of Vellore City Municipal Corporation**  
**Year 2024-25**

S.No	Complaint ID	Date of Receipt	Mode of Receipt (Online/ Offline/ Helpline)	Sector (Water, Sanitation, Roads etc.)	Section	Nature of Complaint	Citizen Charter Timeline for resolution	Status (Resolved/ Pending/ Escalated)	Date of Resolution	Actual Resolution Time (Days)
1	035/CP/24-25/0006668	22-Jun-24	Online	Roads -Other Issues	Engineering	I would like to express my deep sadness regarding the lethargy of the workers while laying the new road. During the process, we requested them to correct it and lay it properly, but they responded that they had already done it correctly and couldn't make any changes. / புதிய சாலை அமைக்கும் போது தொழிலாளர்கள் மெத்தனமாக இருப்பது குறித்து எனது ஆழ்ந்த வருத்தத்தை தெரிவித்துக் கொள்கிறேன் செயல்பாட்டின் போது, அதைச் சரிசெய்து ஒழுங்காக, தைக்குமாறு அவர்களிடம் கோரிக்கை விடுத்தோம், ஆனால் அவர்கள் அதை ஏற்கனவே சரியாகச் செய்துவிட்டதாகவும், எந்த மாற்றமும் செய்ய முடியவில்லை என்றும் பதிலளித்தனர்.	5 Days	Resolved	26-Jun-24	5 Days
2	035/CP/24-25/0021761	16-Sep-24	Online	On Line Payment	Revenue	Dear Sir, Made the property tax payment on 16 Sep 2024 for the amount of Rs.735 for the assessment number 035/035/900035. but it is not reflecting in my payments and unable to take the receipt print out. Bank reference number : 462655681578	30 Days	Resolved	20-Sep-24	5 Days
3	035/CP/24-25/0031871	06-Dec-24	Online	Birth Father Name Correction	Health	Dear Sir/Madam, I need correction in my son A. AGILAN Birth Certificate 86/2012/29, registered 17/01/2012 Father name mentioned as ARUNKUMAR RAJENDERAN Correct name is ARUNKUMAR RAJENDRAN Kindly issue the certificate with modified name <u>I have attached the scanned document versions, pls do the needful.</u>	3 Days	Resolved	09-Dec-24	3 Days
4	035/CP/24-25/0032406	13-Dec-24	Online	On Line Payment	Revenue	Sir/Madam, Payment done online through Gpay to commissionarate of Municipal administration billdesk account for my connection number 035/014/901067 but bill not yet received for my connection instead bill issued to another connection	30 Days	Resolved	16-Dec-24	3 Days
5	035/CP/24-25/0034799	06-Jan-25	Online	On Line Payment	Revenue	I paid balance ? 10 for my property tax through online by UPI today at 2.30 pm. It is not reflected and updated in your system. Please check the status and let me know	30 Days	Resolved	09-Jan-25	3 Days
6	035/CP/24-25/0034781	06-Jan-25	Online	On Line Payment	Revenue	I tried to pay balance amount ? 10 through UPI and could not pay due to net. I am unable to do as it says pending. More than 2 hours. Please fix as aborted transaction should be cleared to make fresh payment	30 Days	Resolved	09-Jan-25	3 Days
7	035/CP/24-25/0034285	01-Jan-25	Online	Water Supply - Others	Engineering	I have not received water for the last 10 years (Ten years) but the concerned authorities taxing me. New connection given on 30/12/2024.	30 Days	Resolved	09-Jan-25	8 Days
8	035/CP/24-25/0034286	01-Jan-25	Online	Water Supply - Others	Engineering	I have not received water for the last 10 years. But the concerned authorities taxing me regularly. After many times my Complaint they have given new Tap connection only on 30/12/2024. From 30/12/24 on wards they asked me to pay Water charges regularly	30 Days	Resolved	09-Jan-25	8 Days

S.No	Complaint ID	Date of Receipt	Mode of Receipt (Online/Offline/Helpline)	Sector (Water, Sanitation, Roads etc.)	Section	Nature of Complaint	Citizen Charter Timeline for resolution	Status (Resolved/ Pending/ Escalated)	Date of Resolution	Actual Resolution Time (Days)
9	035/CP/24-25/0035910	18-Jan-25	Online	On Line Payment	Revenue	Underground drainage tax paid through online(PAYFM)on 17.01.25 but receipt not generated / பாதாள சாக்கடை வசுகளாகக்கான வரிசையினை வரிசையினை தளம் (பேரியம்)மூலம் 17.01.25 அன்று செலுத்தியுள்ளேன் ஆனால் பில் வரவில்லை தயவுசெய்து சரிபார்க்கவும் பேடியம் செலுத்தியதற்கான ஆதார எண் (பி.பி.ஐ) 3501720036139	30 Days	Resolved	20-Jan-25	2 Days
10	035/CP/24-25/0035563	12-Jan-25	Online	Tax Fixation	Revenue	Tax reduction / நான் பார்வையில் காணும் கடிதத்தில் 2022-23க்கான வரிசையினை குறைக்க கடிதமளித்திருந்தேன் எந்த பதிலுமில்லை என் மனைவியின் உடல்நலக்குறைவாலும் காலமாகி விட்டே அதை கவலையில் நானும் தொடர் நடவடிக்கை எடுக்கவில்லை தற்போது 3 ஆண்டுகளுக்கான தொகையை அதிலும் 2024-25க்கு அபரிமிதமான தொகையினை செலுத்த கோரியுள்ளேன்	30 Days	Resolved	20-Jan-25	8 Days
11	035/CP/24-25/0044471	23-Mar-25	Online	Request for New Trade License	Health	trade licenses / trade licenses	2 Days	Resolved	25-Mar-25	2 Days
12	035/CP/24-25/0045056	28-Mar-25	Online	On Line Payment	Revenue	my assessment no 035/027/900612 and old no 035/2407401, unable to pay the tax through online as I am getting only sorry message as unable to pay try again. I was trying for the past two days. Please rectify the issue and allow me to pay the tax through online.	30 Days	Resolved	29-Mar-25	1 Days
13	035/CP/24-25/0044927	27-Mar-25	Online	Others	Engineering	In the Zone 2, ward -21. underground sewer work is going on backside of my house. They are blasting the place and we are not able to stay in the my house. Continuously they are doing this work because of this work my house is shaking and possible chances for cracking. Kindly take immediate action to stop this blasting.	7 Days	Resolved	03-Apr-25	7 Days
14	035/CP/24-25/0001858	27-Apr-24	Online	Property Tax Others	Revenue	Property Tax 035/007/901904 A. BALACHANDIRAN WARD-07 11/3,BHEL NAGAR 1 ST STREET,BHEL NAGAR,DHARAPADAVEDU The receipt for 2023-24 isn't available in the portal. The counter staff are also not in a position to issue the receipt. My property tax a/c has more than Rs.10000 (owing to excess amount collected earlier)	30 Days	Resolved	30-Apr-24	4 Days
15	035/CP/24-25/0012872	03-Aug-24	Online	Property Tax Others	Revenue	I HAVE PAID NEW PROPERTY TAX AMOUNT ON 2019, DUE TO THAT CURRENT PROPERTY TAX AMOUNT HAVE BEEN ADJUSTED TILL 2029. REQUEST YOU TO PROVIDE DUPLICATE SERVICE REQUEST BILL COPY FOR ASSESSMENT YEAR 2024 FOR LOAN PURPOSE. (NEW ASSESSMENT NO 035/006/00957 & OLD ASSESSMENT NO 035/660692)	30 Days	Resolved	27-Aug-24	25 Days
16	035/CP/24-25/0029985	14-Nov-24	Online	Others	Revenue	I had made payment for the property tax through thurbanpay website, in the receipt the mobile number of mine is displayed incorrect, when I tried to look into my profile the mobile is correct (9442291425). Also in the profile the street name is given as TKM Garden. .I could not able to correct it online.. Kindly help me correct the same /	30 Days	Resolved	06-Dec-24	23 Days
17	035/CP/24-25/0031243	28-Nov-24	Online	New Assessment of Profession Tax	Revenue	Please note we had filed an application for ptax registration vide service request number 035/CP/24-25/0030559 dated 21/11/2024. But we are not received profession tax number for making payment. Pl issue the same at earliest. /	30 Days	Resolved	09-Dec-24	11 Days

S.No	Complaint ID	Date of Receipt	Mode of Receipt (Online/Offline/ Helpline)	Sector (Water, Sanitation, Roads etc.)	Section	Nature of Complaint	Citizen Charter Timeline for resolution	Status (Resolved/ Pending/ Escalated)	Date of Resolution	Actual Resolution Time (Days)
18	035/CP/24-25/0032631	16-Dec-24	Online	On Line Payment	Revenue	Respected Sir, I have paid water tax amount of Rs. 14760 through gpay online by tnurbanepay website for my connection number 035/014/901067 but it has been paid to Yuvaraj water connection from kundrathur municipality because of server error which is shown in my profile my payment. Please provide the bill for my connection number. /	30 Days	Resolved	16-Dec-24	1 Days
19	035/CP/24-25/0031415	30-Nov-24	Online	Water Supply - Others	Revenue	Address change for water tax bill /	30 Days	Resolved	18-Dec-24	18 Days
20	035/CP/24-25/0033162	22-Dec-24	Online	Others	Revenue	Wrongly paid the water tax due wrong name is showed in my account. /	30 Days	Resolved	06-Jan-25	15 Days
21	035/CP/24-25/0033195	23-Dec-24	Online	Others	Revenue	As per my account my property number is 035/033/900166. It was showing arrears of Rs. 2400 towards water tax (Reg. No. is 035/CP/24-25/0033157). So, I paid the amount through online when the payment was done, it is showing THULASI, Contractor Arumugam street, Vasanthapuram, Vellore. I am surprised to see the name change in my account number. I have already paid the water tax for Rs. 2400/- on 01/05/2024 and the reg. number is 035/CP/24-25/0002420. I request your good office to either revert or treat this amount as advance for next year tax. Moreover, kindly do the error correction accordingly. The Payment details are as follows: Receipt No.: 035/CP/24-25/0033157 Assesment No.: 035/033/900166 Old Assessment No.: 035/17615 Receipt date: 22/12/2024 11:06:22 Amount Rs. 2400/- Kindly reverse the payment and do the needful /	30 Days	Resolved	06-Jan-25	14 Days
22	035/CP/24-25/0034039	29-Dec-24	Online	Tax Fixation	Revenue	Tax reduction / நான் வேலூர் அல்லாபுரம், எண் 1 கோதண்டப்பிள்ளைத்தெரு, ஹுமுஆ காலேஜ் ரோடு, சாயிநாதப்புரம், மேற்கண்ட விவசாயத்தில் வசித்து வருகிறேன். இந்த வீடு எனக்கு சொந்தமானது. இதற்காக இவ்வீட்டுக்கு முறையாக வரி கட்டி வருகிறேன். 50 வருட பழமையான இந்த வீடு 2100 சதுர அடி (30ஓ70) கொண்டது. மேலும் ஒரே சரவே எண்ணின் சொத்தின் ஒரு பகுதி 44வது வார்டிலும் இன்னொரு பகுதி 52 வது வார்டிலும் வருகிறது. தற்சமயம் இவ்வீட்டிற்கு (சொத்து வரி, குப்பை வரி உட்பட) 13,582 ரூபாய்களாக வருடத்திற்கு நிர்ணயம் செய்து உள்ளனர். இந்த வரி கீழ் கண்டவாறு பிரித்து வரி விதித்துள்ளனர். அதனை இவ்விண்ணப்பத்துடன் இணைத்துள்ளேன். எனவே மேற்கண்ட சொத்தினை ஒரு சொத்தாக மதிப்பீடு செய்து 44 வது வார்ட் எண் 1 கோதண்டப்பிள்ளைத் தெரு, சாயிநாதப்புரம் சொத்து ஆவணத்தில் உள்ளவாறு மதிப்பீடு செய்து ஒரே வரியாக நிர்ணயித்து தருமாறு கேட்டுக்கொள்கிறேன். மேலும் எனக்கு விதிக்கப்பட்ட வரி மிக அதிக அளவில் உள்ளதால் சீராய்வு செய்து வரி குறைத்து தருமாறு கேட்டுக்கொள்கிறேன். மேலும் சொத்தின் வரி எனது தாயார் பெயரில் உள்ளது. அவர்கள் சில காலம் உடல் நலிவற்று 28-02-2021 அன்று காலமானார், அதன் பிறகு	30 Days	Resolved	09-Jan-25	11 Days

S.No	Complaint ID	Date of Receipt	Mode of Receipt (Online/ Offline/ Helpline)	Sector (Water, Sanitation, Roads etc.)	Section	Nature of Complaint	Citizen Charter Timeline for resolution	Status (Resolved/ Pending/ Escalated)	Date of Resolution	Actual Resolution Time (Days)
23	035/CP/24-25/0032481	14-Dec-24	Online	Name Transfer	Revenue	Applied for name transfer online on 02/11/2024, till now the status same as received /	30 Days	Resolved	09-Jan-25	26 Days
24	035/CP/24-25/0033866	27-Dec-24	Online	Property Tax Others	Revenue	MY NAME IS S G SIVAKUMAR. BUT IN MY PROPERTY TAX RECEIPT IT WAS, WRONGLY AS R SIVAKUMAR. PLZ RECTIFY THIS. / என் பெயர் சா கோ சிவகுமார் ஆனால் என் வீட்டு வரி ரசீதில் அது தவறாக ரா சிவகுமார் என உள்ளது	30 Days	Resolved	09-Jan-25	13 Days
25	035/CP/24-25/0034528	03-Jan-25	Online	Building Plan	Revenue	<p>Dear Sir/Madam,</p> <p>I am writing to bring to your attention a serious health hazard caused by the overflow of sewage water from an adjacent property. The house in question accommodates a large number of tenants, and it appears that the drainage system is inadequate to manage the waste generated. This has led to contamination of my borewell water, putting my family's health at severe risk.</p> <p>Despite multiple requests to the owner of the property, they have refused to address the issue. I visited your corporation office personally to escalate this matter. However, I was redirected between departments – first to the Health Department, then to the Engineering Division, and finally asked to approach the Shenbakkam Regional Corporation Office. Unfortunately, there has been no response or action from any of these departments.</p> <p>It is alarming that such negligence continues, and I fear action will only be taken after a major health crisis or loss of life. I also wish to understand how the adjac / எனது இல்லத்திற்கு அருகிலுள்ள வீட்டில் அதிகமான குத்தகையாளர்கள் வசிக்கின்றனர். அவர்களின் அகழி நீர் மேலோங்கி, என் வீட்டு நிலத்தடி (போர் வெல்) நீரை கலக்கி அதனைப் பாதித்துள்ளது. இது என் குடும்பத்தின் ஆரோக்கியத்திற்குப் பெரிய ஆபத்தை ஏற்படுத்தியுள்ளது. இந்தப் பிரச்சனையை அந்த வீட்டின் உரிமையாளரிடம் அநேகமுறை</p>	30 Days	Resolved	13-Jan-25	10 Days
26	035/CP/24-25/0034529	03-Jan-25	Online	Building Plan	Revenue	<p>Dear Sir/Madam,</p> <p>I am writing to bring to your attention a serious health hazard caused by the overflow of sewage water from an adjacent property. The house in question accommodates a large number of tenants, and it appears that the drainage system is inadequate to manage the waste generated. This has led to contamination of my borewell water, putting my family's health at severe risk.</p> <p>Despite multiple requests to the owner of the property, they have refused to address the issue. I visited your corporation office personally to escalate this matter. However, I was redirected between departments – first to the Health Department, then to the Engineering Division, and finally asked to approach the Shenbakkam Regional Corporation Office. Unfortunately, there has been no response or action from any of these departments.</p> <p>It is alarming that such negligence continues, and I fear action will only be taken after a major health crisis or loss of life. I also wish to understand how the adjac / எனது இல்லத்திற்கு அருகிலுள்ள வீட்டில் அதிகமான குத்தகையாளர்கள் வசிக்கின்றனர். அவர்களின் அகழி நீர் மேலோங்கி, என் வீட்டு நிலத்தடி (போர் வெல்) நீரை கலக்கி அதனைப் பாதித்துள்ளது. இது என் குடும்பத்தின் ஆரோக்கியத்திற்குப் பெரிய ஆபத்தை ஏற்படுத்தியுள்ளது. இந்தப் பிரச்சனையை அந்த வீட்டின் உரிமையாளரிடம் அநேகமுறை</p>	30 Days	Resolved	13-Jan-25	10 Days



S.No	Complaint ID	Date of Receipt	Mode of Receipt (Online/ Offline/ Helpline)	Sector (Water, Sanitation, Roads etc.)	Section	Nature of Complaint	Citizen Charter Timeline for resolution	Status (Resolved/ Pending/ Escalated)	Date of Resolution	Actual Resolution Time (Days)
27	035/CP/24-25/0034567	03-Jan-25	Online	Property Tax Others	Revenue	Sir, I have made water tax payment on September 9th 2024 for my water connection number 035/014/901067. But bill is not yet generated for my connection number. I	30 Days	Resolved	22-Jan-25	19 Days
28	035/CP/24-25/0035575	13-Jan-25	Online	Birth Registration	Health	As my baby Master Shaik syed jazlaan was born on 22 - 04 -2014 at CMC HOSPITAL VELLORE and i got my baby's birth certificate from the Vellore city municipal	15 Days	Resolved	25-Jan-25	12 Days
29	035/CP/24-25/0037019	28-Jan-25	Online	Others	Revenue	As I am not able to know my 24/25th year tax amount to pay it on line because the page can't appear please do the needful.Thanks. /	30 Days	Resolved	10-Feb-25	13 Days
30	035/CP/24-25/0040168	19-Feb-25	Online	Others	Revenue	SUC tax has been demanded enormously for my property for the years 2017-18 ,2018-19,2019-20,2020-21,2021-22,2022-23,2023-24 & 2024-25 where in I've paid the SUC taxes of all the years. Kindly check into your payment section for reference	30 Days	Resolved	04-Mar-25	13 Days
31	035/CP/24-25/0040573	22-Feb-25	Online	Water Supply - Others	Revenue	I made a payment for property tax and water supply after logging in to the website on 20/02/2025. While the property tax payment went through correctly for 035/CP/24-25/0040182, the water tax was wrongly paid for 035/CP/24-25/0040184 for an amount of Rs,9,600/- through Auth ID of the transaction 513716 towards a wrong person. The service connection number popped from the website due to some error on your side. While I have subsequently paid for 035/CP/24-25/0040182, when I asked the bank, I am asked to check at your end for the refund. I am told that if the merchant has not received the amount, revert us with the merchant confirmation letter to initiate the dispute request. Could you please rectify the mistake? /	30 Days	Resolved	15-Mar-25	21 Days
32	035/CP/24-25/0040830	24-Feb-25	Online	Name Transfer	Revenue	I raised a name transfer request long back, still there is no update, please find the details below  Request: 035/CP/24-25/0033117 Tax: 035/023/901098 /	30 Days	Resolved	15-Mar-25	19 Days

S.No	Complaint ID	Date of Receipt	Mode of Receipt (Online/ Offline/ Helpline)	Sector (Water, Sanitation, Roads etc.)	Section	Nature of Complaint	Citizen Charter Timeline for resolution	Status (Resolved/ Pending/ Escalated)	Date of Resolution	Actual Resolution Time (Days)
33	035/CP/24-25/0039948	18-Feb-25	Online	Property Tax Others	Revenue	<p>Request the correction of the property tax and SUC over valued. / விடுநர்  க. நாராயணன் &gt; B.Sc., B.Ed.,  எண் 1 கோதண்டப்பிள்ளைத்தெரு&gt;  ஹுமூஆ காலேஜ் ரோடு, சாயிநாதப்புரம்&gt;  அல்லாபுரம், வேலூர் 632001.</p> <p>பெறுநர்:  ஆணையாளர் / RTO  வேலூர் மாநகராட்சி&gt;  வேலூர்.</p> <p>ஐயா,</p> <p>பொருள் : வரி விதிப்பு குறைப்பு சம்மந்தமாக.</p> <p>நான் வேலூர் அல்லாபுரம்&gt; எண் 1 கோதண்டப்பிள்ளைத்தெரு&gt; D.K.M. காலேஜ் ரோடு&gt; சாயிநாதப்புரம்&gt; மேற்கண்ட விலாசத்தில் வசித்து வருகிறேன். இந்த வீடு எனக்கு சொந்தமானது. இதற்காக இவ்வீட்டுக்கு முறையாக வரி கட்டி வருகிறேன். 50 வருட பழமையான இந்த வீடு 2100 சதுர அடி (30x70) கொண்டது. மேலும் ஒரே சர்வே எண்ணின் சொத்தின் ஒரு பகுதி 44வது வார்டிலும் இன்னொரு பகுதி 52 வது வார்டிலும் வருகிறது. தற்சமயம் இவ்வீட்டிற்கு (சொத்து வரி&gt; குப்பை வரி உட்பட) 13&gt;582 ரூபாய்களாக வருடத்திற்கு (நிரணயம் செய்து உள்ளனர். இந்த வரி கீழ் கண்டவாறு பிரித்து வரி விதித்துள்ளனர். அதனை இவ்விண்ணப்பத்துடன் இணைத்துள்ளேன்.</p> <p>எனவே மேற்கண்ட சொத்தினை ஒரு சொத்தாக மதிப்பீடு செய்து 44 வது வார்ட் எண் 1 கோதண்டப்பிள்ளைத் தெரு&gt; சாயிநாதப்புரம் சொத்து ஆவணத்தில் உள்ளவாறு மதிப்பீடு செய்து ஒரே வரியாக நிர்ணயித்து தகுமா</p>	30 Days	Resolved	15-Mar-25	25 Days

Commissioner  
Vellore City Municipal Corporation

28  
23/6/25  
23/6/25