

Status of service delivery by Gram Panchayats in Telangana

Telangana at Glance

- Area : 1,12,077 sq.kms
- Rural Districts : 32
- Rural Mandal : 537
- Subdivisions : 74
- Municipal Corporations : 13
- Municipalities : 128
- Gram Panchayats : 12941
- Total Population : 350.04 Lakhs
- Rural Population : 202.06 Lakhs (57.72%)
- Urban Population : 147.98 Lakhs (42.28%)
- Forest cover : 24%



Population distribution of Gram Panchayats


<u>GPs-Population Ranges</u>			
<u>Population</u>	<u>No. of GPs</u>	<u>% of GPs</u>	<u>Cumulative %</u>
Below 500	886	6.85%	6.85%
501-1000	4300	33.23%	40.07%
1001-5000	7435	57.45%	97.53%
5001-10000	286	2.21%	99.74%
Above 10000	34	0.26%	100.00%
Total	12941	100.00%	

Status of Citizen Charter Dash Board

Sl. No	Category Name	Count
1	Identification of Nodal Officer Details at ZP and Block Level	ZP = 32 Block = 540
2	Grama Sabha Scheduled	12769
3	Grama Sabha Held	12769
4	Facilitators	12769
5	GPs with Citizen Charter Prepared	12769
6	GPs with Citizen Charter Approved	12769
7	Total Services Offered	46

Services delivered by Gram Panchayats

- Panchayat as owner - 32
- Panchayat as stakeholder - 14
- Mode of service delivery: Online - 21 ,
Offline – 25
- Details of online delivery service
modes – web portal



Services provided with Panchayat as owner

Services Offered by Panchayat as Owner	
Sl.No	Name of the Service
1	2
1	Death Certificate
2	Birth Certificate
3	Marriage Certificate
4	Trade License
5	Construction permit
6	NOC for setting up small industry in village
7	Request for work under MGNREGA
8	Issue of MGNREGA Job card
9	Demand for hand washing facility
10	Sanitisation of Public Places viz. Roads, drains, marketplaces, etc.
11	Request for COVID Kit
12	Assessment of Property Tax
13	Transfer of ownership of Property/ Mutation
14	Repair/ maintenance of community toilets
15	Request for supply of Bin for waste disposal
16	Cleanliness of Rainwater harvesting structures in community

Services provided with Panchayat as owner

Sl.No	Name of the Service
1	2
17	Request for installation of High mast
18	Maintenance of Street Light (Minor Repairs)
19	Request to install streetlight at new location
20	Maintenance/ improvement in burial grounds
21	Application for Pension for old age
22	Application for Pension for Widow
23	Application for Pension for disabled
24	Application for sanction of IHHL
25	Maintenance of Village roads
26	Issues related to internet Service in Panchayat
27	Availability of Wi-fi Service in Panchayat
28	Maintenance of drinking water (Minor Repairs)
29	Individual Household waste collection & transportation
30	Repair of Handpump
31	Provision for Drinking water for livestock
32	Sanction of water supply connection

Services provided with Panchayat as stakeholder

Services Offered by Panchayat as Stakeholder only	
Sl.No	Name of the Service
1	2
1	Residence Certificate
2	Request to recommend for skill training under SANKALP, Recognition of Prior Learning (RPL) and PM KVV
3	Maintenance/ improvement in Playground/ Public Parks
4	Maintenance/ improvement in Yoga Centres
5	Request for enrolling in Skill training programmes
6	Request to setup community kitchen for feeding destitute
7	Preparation of new Ration Card
8	Addition/ deletion of name in Ration Card
9	Request to include under the beneficiary list for allocation of food grains under Targeted Public Distribution system (TPDS)
10	Issues related to admission in Government Primary school
11	Issues related to provision of Mid-day meal for students in Government schools
12	Issues related to feeding programmes of AWC
13	Issues related to immunization of children and mothers by Asha & Anganwadi centres
14	Provision of Public libraries with adequate number of books and periodicals

Details of online services

Services Offered by Panchayat through Online	
Sl.No	Name of the Service
1	2
1	Death Certificate
2	Birth Certificate
3	Residence Certificate
4	Trade License
5	Construction permit
6	NOC for setting up small industry in village
7	Request for work under MGNREGA
8	Issue of MGNREGA Job card
9	Demand for hand washing facility
10	Sanitisation of Public Places viz. Roads, drains, marketplaces, etc.
11	Request for COVID Kit
12	Assessment of Property Tax
13	Transfer of ownership of Property/ Mutation
14	Maintenance/ improvement in burial grounds
15	Application for Pension for old age
16	Application for Pension for Widow
17	Application for Pension for disabled
18	Application for sanction of IHHL
19	Preparation of new Ration Card
20	Addition/ deletion of name in Ration Card
21	Request to include under the beneficiary list for allocation of food grains under Targeted Public Distribution system (TPDS)

Progress with respect to Mysuru declaration

- 21 services are brought online mode
- The panchayat functionaries being given continuous orientation on delivering online services.
- The citizen grievances are being attended

Telangana Panchayat Raj Act, 2018

- ❑ One of the primary objectives of the Act is effective service delivery to the people.
- ❑ Certain timelines for service delivery are prescribed by the Act itself:
 - ✓ All building permissions shall be sanctioned within fifteen days from the date of application [Section. 114(3)] - within GP purview
 - ✓ For other building permissions the GP has to forward the application to Technical Sanction Authority within seven days [Section. 114(4)]
 - ✓ The Technical Sanction Authority has to take decision within fifteen days.
 - ✓ A Layout application has to be sent to Technical Sanction Authority within 7 days [Section. 113(3)]
 - ✓ The Technical Sanction Authority has to take decision within thirty days [Section. 113(3)]
 - ✓ A license application shall be disposed off within fifteen days [Section. 120(3)]

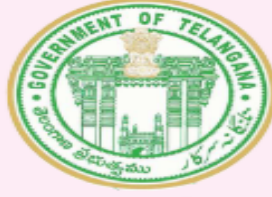
Digitization of service delivery

- All important modules like house tax, trade licenses are digitized
- Birth and Death certificates are issued with the digital signature of Panchayat Secretary
- Payment are made through online.

Citizen Charter “Meri Panchayat, Mera Adhikaar – Jan Sevaayein Hamaare Dwaar” Campaign.



- The Panchayats across the State have conducted Structured Gram Sabha meetings to finalize their Citizen Charter.
- The following activities are taken up with regard finalization of citizen charter on Website URL: <https://panchayatcharter.nic.in>
- Appoint Nodal Officers at State, District Panchayat and Block Panchayat Level – **Completed.**
- Details of Department Nodal Officers - **Completed**
- Capture the Services offered by Panchayats - **Completed**
- Service Master by State - **Completed**
- Advisory issues to Panchayats on preparing Citizen Charter - **Completed**
- To schedule and manage Gram Sabha at Gram Panchayat Level - **Completed**
- Appointment of Facilitators at Gram Panchayat level – **Completed**



తెలంగాణ ప్రభుత్వం

పంచాయతీరాజ్ మరియు గ్రామీణాభివృద్ధి శాఖ

గ్రామ పంచాయతీ అందించు పౌర సేవలు

Citizen Service Charter of Gram Panchayat

క్ర.స. S.N.	పౌర సేవల వివరాలు Citizen Services	రోజులు Time line for service delivery
1. ఆస్తి పన్ను Taxation		
1.1	ఆస్తి పన్ను గణన పత్రం Assessment of Property Tax	15 రోజులు
1.2	భవనం / ఆస్తి యాజమాన్య హక్కు బదలాయింపు పత్రం Building / House Property Mutation	15 రోజులు
1.3	ఆస్తిపన్నుపై అప్పీల్ పిటీషన్ Appeal petition against Tax Assessment	30 రోజులు
1.4	డోర్ నెంబర్ కేటాయింపు అభ్యర్థన Allotment of Door Number	7 రోజులు
1.5	ఆస్తి విలువ ధృవీకరణ పత్రం జారీ Issue of property value certificate	3 రోజులు
2. మంచినీరు Drinking Water		
2.1	మంచినీటి కనెక్షన్ మంజూరు Sanction of Water Supply Connection	7 రోజులు
2.2	పైపులైన్ లీకేజీ మరమ్మత్తులు Leakage of Water Pipe	1 రోజు
2.3	చేతిపంపు మరమ్మత్తులు Repairs to hand pumps	3 రోజులు
2.4	మంచినీటి పరిమాణ లభ్యత మరియు క్రమబద్ధతపై ఫిర్యాదులు Issues relating to water quantity - regularity	2 రోజులు
2.5	మంచినీటి నాణ్యతపై ఫిర్యాదులు Issues relating to water quality	2 రోజులు
2.6	పశువులకు మంచినీటి సౌకర్యం ఏర్పాటుకై అభ్యర్థన Provision for drinking water for animals	7 రోజులు

3. పారిశుధ్యం | Sanitation

3.1	రోడ్లపై నిలిచిన నీరు, నిలిచిపోయిన లేదా పొంగి ప్రవహిస్తున్న డ్రైనేజీల పై ఫిర్యాదులు Complaints on over flowing drain / stagnation of water on road	3 రోజులు
3.2	సామాజిక మరుగుదొడ్లు (కమ్యూనిటీ టాయ్లెట్స్) మరమ్మత్తులు, నిర్వహణ పై ఫిర్యాదులు Repairs / Maintenance of Community Toilets	7 రోజులు
3.3	చెత్తకుండ్ల షరతులపై అభ్యర్థన Request for supply of bin for waste disposal	2 రోజులు
3.4	మార్కెట్లు, సంతలలో పరిశుభ్రత పై ఫిర్యాదులు Hygiene Issue in Markets (Sale of Stale food, cleanliness etc.)	3 రోజులు
3.5	ఇంటి నుండి చెత్త సేకరణ, చెత్త నిర్వహణ, కంపోస్ట్ కేంద్రాల సంబంధిత అభ్యర్థనలు, ఫిర్యాదులు Collection and transportation of waste from household to village	1 రోజు
3.6	ప్రభుత్వ పాఠశాలలు / అంగన్వాడీ కేంద్రాల్లో సైపులైన్లు, మరుగుదొడ్ల నిర్వహణ మరియు మరమ్మత్తులు Request for petty repairs / maintenance of toilets and water supply pipelines in Govt Schools / AWCs	15 రోజులు
3.7	వర్షపునీరు నిర్వహణకై నిర్మించిన సామాజిక ఇంకుడుగుంతలను శుభ్రం చేయడం Cleaning of Rainwater harvesting structures installed in community areas	3 రోజులు

4. వీధి దీపాలు | Street Lighting

4.1	పనిచేయని వీధిదీపాల పై ఫిర్యాదులు Complaints against non functional street lights	3 రోజులు
4.2	కొత్త విద్యుత్ స్తంభాలు మరియు వీధి దీపాల ఏర్పాటుకై అభ్యర్థన Request to install / street light poles in new locality	3 రోజులు
4.3	హై మాస్ట్ విద్యుత్ దీపాల ఏర్పాటుకై అభ్యర్థన Request to fix High Mast Lights	7 రోజులు

5. సామాజిక ఆస్తులు | Community Assets

5.1	వైకుంఠధామం / స్వశాసనవాటికలలో అదనపు సౌకర్యాలకై అభ్యర్థన Improvements to burial grounds / Vaikuntadhamams	30 రోజులు
5.2	ప్రజా ఆస్తుల ఆక్రమణలపై ఫిర్యాదులు Encroachment on Public Properties	7 రోజులు
5.3	ఆట స్థలాలు / పబ్లిక్ పార్కులు ల నిర్వహణ Maintenance / Improvements in Play ground / Public Parks	7 రోజులు
5.4	కమ్యూనిటీ యోగా కేంద్రాల నిర్వహణ Maintenance & Improvements in Yoga Centre	7 రోజులు
5.5	గ్రామంలో రోడ్ల నిర్వహణకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు Maintenance of Village Roads	7 రోజులు

6. ధృవీకరణ / అనుమతి పత్రాలు | Certificates / License / Permissions

6.1	జననం, మరణం మరియు వివాహం నమోదు (21 రోజులలోపు) Registration of Birth / Death / Marriage	3 రోజులు
6.2	జననం, మరణం మరియు వివాహం ధృవీకరణ పత్రం Issuance of certificate Birth / Death / Marriage	2 రోజులు
6.3	వృత్తి, వ్యాపార అనుమతులు Issuance of Trade License	7 రోజులు
6.4	లే అవుట్ అనుమతులు Issuance of Layout Permissions	44 రోజులు
6.5	భవన నిర్మాణ అనుమతులు (గ్రామ పంచాయతీ పరిశీలనకు లోబడినవి) Building Permissions – With in GP purview	15 రోజులు
6.6	భవన నిర్మాణ అనుమతులు (గ్రామ పంచాయతీ పరిశీలనకు పైబడినవి) Building Permissions – Beyond in GP purview	29 రోజులు

7. గ్రామ పంచాయతీ పరిపాలన GP Administration / Governance		
7.1	గ్రామ సభ ఏర్పాటుకై అభ్యర్థన Request for convening Gram Sabha	10 రోజులు
7.2	స్థానిక సంస్థల పనితీరు పై ఫిర్యాదులు Complaints against the functioning of local institutions	30 రోజులు
8. అభివృద్ధి సంబంధిత అంశాలు Development Related		
8.1	గ్రామీణ ఉపాధి హామీ - జాబ్ కార్డ్ జారీకై అభ్యర్థన Issue of MGNREGA Job Card	15 రోజులు
8.2	గ్రామీణ ఉపాధి హామీ పథకం క్రింద పనికై అభ్యర్థన Request for work under MGNREGA	15 రోజులు
8.3	గ్రామీణ ఉపాధి హామీ పని ప్రాంతంలో కూలీల సౌకర్యాల నిమిత్తం అభ్యర్థన Provision of facilities at work site for beneficiaries under MGNREGA	3 రోజులు
8.4	పశువైద్య సేవలకై అభ్యర్థన Request veterinary care services	7 రోజులు
8.5	నైపుణ్యాల శిక్షణకై అభ్యర్థన Request for Skill Training	15 రోజులు
8.6	ప్రభుత్వ పాఠశాలలు / అంగన్ వాడీలలో మంచినీటి సౌకర్యం, మరుగుదొడ్లు మరియు వర్షపునీటి ఇంకుడు గుంతల ఏర్పాటుకై అభ్యర్థన Request to arrange water supply, Construct Toilets and Rainwater harvesting etc. in Govt Schools / AWCs	30 రోజులు
9. సంక్షేమ సంబంధిత అంశాలు Welfare Related		
9.1	వృద్ధాప్యం, వితంతు, దివ్యాంగుల పెన్షన్లకై అభ్యర్థనల సిఫారసు Forwarding of Application for Old age, Widow, disabled permissions	7 రోజులు
9.2	ఆటలు, సాంస్కృతిక కార్యక్రమాల నిర్వహణకై అభ్యర్థన Request for organizing sports / cultural programme	30 రోజులు
9.3	వ్యక్తిగత మరుగుదొడ్ల మంజూరు అభ్యర్థనల సిఫారసు Forwarding application for sanction of IHHL	7 రోజులు
9.4	రేషన్ కార్డుల మంజూరు, సంబంధిత అభ్యర్థనల సిఫారసు Forwarding of application for ration card under food security through PDS	7 రోజులు
10. కొవిడ్ / ఆరోగ్య సంబంధిత అంశాలు Covid / Public Health Related measures		
10.1	బహిరంగ ప్రదేశాలు - రోడ్లు, డ్రైన్లు, మార్కెట్లు, ప్రభుత్వ పాఠశాలలు, అంగన్ వాడీ కేంద్రాలను సానిటైజ్ చేయడానికై అభ్యర్థన Sanitization of Public Places such as Roads, drains, market places, Govt Schools, AWCs	1 రోజు
11. డిజిటల్ సేవలు Digital Services		
11.1	కామన్ సర్వీస్ కేంద్రాల మెరుగుదల Improvements in Common Service Centres	30 రోజులు
11.2	పంచాయతీలో ఇంటర్నెట్ వైఫై సేవల ఏర్పాటు Availability of Wi-fi Service in Panchayat	30 రోజులు
11.3	పంచాయతీలో ఇంటర్నెట్ వైఫై సేవల లభ్యత పై ఫిర్యాదులు Issues related to internet Service in Panchayat	30 రోజులు

గమనిక:

- పై సేవలకు గాను గ్రామ పంచాయతీ పనివేళలు ఉదయం 10:30 గం.ల నుండి సాయంత్రం 5:00 గం.ల లోపు సంప్రదించవలెను.
- పై సేవలను పొందడానికై దరఖాస్తుదారుడు ప్రభుత్వానికి లేదా గ్రామ పంచాయతీకి ఎటువంటి బకాయిలు ఉండరాదు.

గ్రామ పంచాయతీ కార్యదర్శి



Way Forward: State's Plan towards deepening Service Delivery

- e-signing and Authentication on the Digital Certificates/ Proceedings of Citizen Services being issued by the Panchayat Secretary.
- More services to be brought online
- The system of redressal citizen grievances to be improved

Best practices

- Cheemaldari Gram Panchayat in Vikarabad district won national award in NPA last year under Panchayat with Good Governance(PWGG) Category
- Many panchayats in Telangana are on par with this Panchayat in service delivery to the citizens

Own Sources of revenue of Gram Panchayats

1. House Tax

2. User charges for maintenance of streetlights, drainage

3. Trade License Fee

4. Building Permission Fee

5. Layout Approval Fee

6. Building Mutation Fee

7. Fee from Markets, Sale usufruct etc.,

8. Shopping Complexes (Other remunerative Assets)

9. Donations (including CSR funds) and Deposits

10. Income from sale of compost

House Tax through online system

In Telangana the House Tax Assessment is done through online system in the e-Panchayat portal

The land rates are fetched from the registration department portal in real time through a web service

The building values are obtained from the Engineering department and maintained as master data in the backend

Just by entering the plot area and plinth area, the house tax is automatically calculated by the system without any manual interface

The House tax is enhanced by 5% every year or revised periodically

Work Flow for Online Assessment of Property Tax on request from the Citizen/Owner

1. Applicant by visiting Citizen Services Portal- epanchayat.telangna.gov.in can Register himself for Login User id and Password.



2. Applicant submits request for Assessment of House



3. Panchayat Secretary will Scrutinize and approve/reject



4. If Approved, PS will uploads Special Assessment Notice to the applicant log in.



5. If rejected, will inform the same to the Applicant log in



6. Applicant can download his/her certificates.

Collection of House Tax

For collection of the House Tax demand notices are served on the house owners within one month of the commencement of the financial year.

The House Tax shall be paid by the owner within thirty days from the receipt of demand notice.

The owners can also pay their House tax through online payment methods.

If any owner fails to pay the tax, rules are prescribed by the Government to recover the taxes by distraining the movable property of the owner.

Technical Support/Testing/Pilot for Chat Bot Functionality

List of Participants to Test/Pilot/Tech Support on Chat Bot Feature/Functionality

Sl.No	State Name	District Name	Mandal Name	GP Name	Name of the Employee	Designation	Mobile Number
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Telangana				P J Wesley	Deputy Commissioner PR&RE	9553300707
2	Telangana				M Nageswara Rao	Deputy Chief Executive Officer	9618889019
3	Telangana				G Harish Kumar	Mandal Parishad Development Officer	8919034255
4	Telangana				G Rajaiah	State Project Manager	9866715235
5	Telangana				K Bhavani Prasad	State Project Manager	9392054638
6	Telangana	Jogulamba Gadwal			M Ramesh Babu	District Project Manager	9030729692
7	Telangana	Rangareddy	Maheswaram		Ravinder Reddy	Mandal Panchayat Officer	8801122960
8	Telangana	Rangareddy	Ibrahimpattanam	Kappapahad	Vikram	Panchayat Secretary	9533006081

Thank You