કલમ.–૪(૧)(બી)(૩) : દેખરેખ અને જવાબદારીનામાધ્યમ સહિતનિર્ણય લેવાનીપ્રક્રિયામાં અનુસરવાનીકાર્યરીતીઃ–

કલમ.–૪(૧)(બી)(૪)મધ્યસ્થ કચેરી હેઠળ કાર્યરત કમ્પ્લેઈન મેનેજમેન્ટધ્વારાકરવામાં આવતાકાર્યોઃ–

કમ્પ્લેઈન મેનેજમેન્ટ એન્ડ એનાલીસીસ સેલ ધ્વારાકરવામાં આવતીકામગીરીઃ–

(૧)સુરત શહેરનીજનતાતરફથીકોલ સેન્ટર/હેલ્પલાઈન, વોટસ એપ, મોબાઈલ એપ્લીકેશન તેમજ વેબ સાઈટમારફતકરવામાં આવતીમહાનગરપાલિકા સંબંધિતરજુઆતો/ફરીયાદો,સ્ટેન્ડીગ કમિટી, સામાન્ય સભા સરકારનાવિવિધપોર્ટલો મારફતકરવામાં આવતીફરિયાદો/રજુઆતો કમ્પ્લેઈન મેનેજમેન્ટ સીસ્ટમમાં નોંધીને સંબંધિતઅધિકારી/એસાઈની ઓફીસરને કેટેગરી સબ કેટેગરીપ્રમાણે નોંધીને અરજદાર/ફરિયાદને તેમજ સંબંધિતઅધિકારી/ફરિયાદીને કમ્પ્લેઈન આઈ.ડી.નંબર,ફરિયાદનીવિગત અને એસાઈની ઓફીસરો મોબાઈલ નંબર ની સીસ્ટમ થી SMS મારફત મોકલવાની કામગીરી.

(૨) જુદી જુદી કમ્પ્લેઈન કેટેગરી અને સબ કેટેગરી મુજબ નકકીકરેલ સમય મર્યાદામાં ઓફીસરો/એસાઈની ઓફીસરોમારફત પેન્ડીગ કમ્પ્લેઈનનોનિકાલ કરવામાટે વખતો વખત ટેલીફોનથી સંપર્ક, કમ્પ્લેઈન અંગે જરૂરીયાપ્રમાણે જુદા જુદા તબકકે નોંધ ઈસ્યુ કરવાની કામગીરી.