

ANNEX B

(Tagalog)

CITIZEN CHARTER CITY ENGINEERING OFFICE GENERAL MAINTENANCE DIVISION

WATER MANAGEMENT MAINTENANCE/OPERATIONS AND DANGLING WIRES SECTION

1. PAGKUKUMPUNI NG PLUMBING/SANITARY PIPING SYSTEMS SA LAHAT NG GUSALI SA LUNGSOD NG PASIG AT IBA PANG PASILIDAD.

Ang Pamahalaang Lungsod ay tumatanggap ng mga kahilingan para sa Pagkukumpuni ng Plumbing/Sanitary Piping Systems sa lahat ng pampublikong gusali at iba pang pasilidad sa Pasig City. Ang humihiling ay maaaring magpasa sulat ng kahilingan sa Tanggapan ng Punong Lungsod o tumawag sa Pasig City Command Center (C3 8643-0000) at Ugnayan sa Pasig o dumiretso namang mag-report sa opisina ng Water Management Maintenance/Operations at Dangling Wires Section.

A. Pagtanggap ng liham ng kahilingan para sa hiling na pagkukumpuni ng plumbing/sanitary piping systems sa lahat ng pampublikong gusali at iba pang pasilidad sa Pasig City.

Opisina o Dibisyon:	Water Management Maintenance/Operations and Dangling Wires Section
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang pwedeng kumuha:	Pangkalahatang Publiko/komunidad Mga Opisyal ng Barangay Mga Opisyal ng Paaralan Mga Opisyal ng Kalusugan

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KAILANGANG SIGURADUHIN
1. Liham na kahilingan na naka-address Opisina ng Punong Lungsod	Mula sa humihiling

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
1	Isumite ang sulat ng Kahilingan na naka-address sa Opisina ng Punong Lungsod	Matapos matanggap ng Opisina ng Punong Lungsod ang sulat ng kahilingan, ito ay ipapasa sa Engineering Department-General Division, na magtatalaga sa Water Management Maintenance Office. Pagkatapos nito, tatanggapin ng Water	wala	2-5 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
		Management Maintenance Office ang sulat ng kahilingan.			
2		I-endorso sa hepe ang liham na kahilingan	wala	1-3 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
3		Maghanda ng form ng job order	wala	2-5 minuto	Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
4	Kumpirmahin ang Iskedyul ng Inspeksyon	I-assign ang kumpletong form ng job order sa Water Management Maintenance Group at itakda ang iskedyul ng aktuwal na pagsusuri at imbestigasyon.	wala	Hanggang sa 1 oras lamang	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief)
5	Samahan ang inspector sa pagsusuri ng lugar	Magsagawa ng inspeksyon sa site at pagsisiyasat	wala	1-3 oras	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman)
6		Maghanda ng mga magagamit na materyales na gagamitin	wala	10-20 minuto	Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman) Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
7		Magtakda ng iskedyul ng Instalasyon/Trabaho sa Pagkukumpuni at magbigay ng form ng job order.	wala	15-30 Minuto	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman)
8	Samahan sa pag-iinstall at pag-sasaayos	Pag-iinstall/ Pag-aayos	wala	1-2 na araw	Technician/ Plumber

B. Pagtanggap ng walk-in request para sa hiling na pagkukumpuni ng plumbing/sanitary piping systems sa lahat ng pampublikong gusali at iba pang pasilidad sa Pasig City.

Opisina o Dibisyon:	Water Management Maintenance/Operations and Dangling Wires Section
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang pwedeng kumuha:	Pangkalahatang Publiko/komunidad Mga Opisyal ng Barangay Mga Opisyal ng Paaralan Mga Opisyal ng Kalusugan

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KAILANGANG SIGURADUHING
1. Detalye ng mga kahilingan	Mula sa humihiling

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
1	Ibigay ang mga detalye ng mga kahilingan.	I-record ang mga detalye ng mga kahilingan sa logbook	wala	2-5 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
2		Maghanda ng form ng job order	wala	2-5 minuto	Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
3	Kumpirmahin ang Iskedyul ng Inspeksyon	I-assign ang kumpletong form ng job order sa Water Management Maintenance Group at itakda ang iskedyul ng aktuwal na pagsusuri at imbestigasyon.	wala	Hanggang sa 1 oras lamang	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
4	Samahan ang inspector sa pagsusuri ng lugar	Magsagawa ng inspeksyon sa site at pagsisiyasat	wala	1-3 oras	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
5		Maghanda ng mga magagamit na materyales na gagamitin	wala	10-20 minuto	Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman) Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
6		Magtakda ng iskedyul ng Instalasyon/Trabaho sa Pagkukumpuni at magbigay ng form ng job order.	wala	15-30 minuto	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
7	Samahan sa pag-iinstall at pag-sasaayos	Pag-iinstall/ Pag-aayos	wala	1-2 na araw	Technician/ Plumber

C. Pagtanggap ng transmittal report mula sa opisina ng ugnayan sa pasig at pasig c3 para sa hiling na pagkukumpuni ng plumbing/sanitary piping systems sa lahat ng pampublikong gusali at iba pang pasilidad sa Pasig City.

Opisina o Dibisyon:	Water Management Maintenance/Operations and Dangling Wires Section
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang pwedeng kumuha:	Pangkalahatang Publiko/komunidad Mga Opisyal ng Barangay Mga Opisyal ng Paaralan Mga Opisyal ng Kalusugan

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KAILANGANG SIGURADUHIN
1. Detalye ng mga kahilingan	Mula sa humihiling

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
1	Ibigay ang mga detalye ng mga kahilingan.	Matapos matanggap at i-record ng Opisina ng Ugnayan sa Pasig o C3 ang mga detalye ng mga kahilingan, ang Opisina ng Ugnayan sa Pasig/Pasig C3 ay isasagawa ang isang transmittal report, at ang kumpletong transmittal report ay ipapasa sa Opisina ng Water Management Maintenance/Operations & Dangling Wires Section. Ang Water Management Maintenance/Operations & Dangling Wires Section ay tatanggap ng Transmittal report.	wala	2-5 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
2		I-endorso sa hepe ang transmittal report	wala	1-3 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
3		Maghanda ng form ng job order	wala	2-5 minuto	Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
4	Kumpirmahin ang Iskedyul ng Inspeksyon	I-assign ang kumpletong form ng job order sa Water Management Maintenance Group at itakda ang iskedyul ng aktuwal na pagsusuri at imbestigasyon.	wala	Hanggang sa 1 oras lamang	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
5	Samahan ang inspector sa pagsusuri ng lugar	Magsagawa ng inspeksyon sa site at pagsisiyasat	wala	1-3 oras	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor General Foreman)
6		Maghanda ng mga magagamit na materyales na gagamitin	wala	10-20 minuto	Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman) Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
7		Magtakda ng iskedyul ng Instalasyon/Trabaho sa Pagkukumpuni at magbigay ng form ng job order.	wala	15-30 minuto	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Johnson SA. Felix (Labor Gen Foreman)
8	Samahan sa pag-iinstall at pag-sasaayos	Pag-iinstall/ Pag-aayos	wala	1-2 na araw	Technician/ Plumber

2. PAG-AAYOS NG MGA BUHOL-BUHOL NA KABLE, PAGTATANGGAL NG PATAY NA KABLE, AT PAG-AAYOS NG MGA POSTE NA NAKATUMBA SA LUNGSOD NG PASIG.

Ang Pamahalaang Lungsod ay tumatanggap ng kahilingan para sa pag-aayos ng mga buhol-buhol na kable, pagtatanggal ng patay na kable, at pag-aayos ng mga poste na nakatumba sa lungsod ng Pasig. Ang humihiling ay maaaring magpasa ng sulat ng kahilingan sa Tanggapan ng Punong Lungsod o tumawag sa Pasig City Command Center (C3 8643-0000) at Ugnayan sa Pasig.

A. Pagtanggap ng transmittal report mula sa opisina ng ugnayan sa pasig at pasig c3 para sa hiling na pag-aayos ng mga buhol-buhol na kable, pagtatanggal ng patay na kable, at pag-aayos ng mga poste na nakatumba sa lungsod ng Pasig.

Opisina o Dibisyon:	Water Management Maintenance/Operations and Dangling Wires Section
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang pwedeng kumuha:	Pangkalahatang Publiko/komunidad Non-Government Organizations Mga Opisyal ng Barangay Mga Opisyal ng Paaralan Mga Opisyal ng Kalusugan

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KAILANGANG SIGURADUHIN
1. Detalye ng mga kahilingan	Mula sa humihiling

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
1	Ibigay ang mga detalye ng mga kahilingan	Matapos matanggap at i-record ng Opisina ng Ugnayan sa Pasig o C3 ang mga detalye ng mga alalahanin, ang Opisina ng Ugnayan sa Pasig/Pasig C3 ay isasagawa ang isang transmittal report, at ang kumpletong transmittal report ay ipapasa sa Opisina ng Water Management Maintenance/Operations & Dangling Wires Section. Ang Water Management Maintenance/Operations & Dangling Wires Section ay tatanggap ng	wala	2-5 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector) Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
		Transmittal report.			
2		I-endorso sa hepe ang transmittal report	wala	1-3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector) Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
3	Kumpirmahin ang Iskedyul ng Pagsusuri	Itakda ang iskedyul ng pagsusuri sa lugar	wala	1-3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
4		Magsagawa ng pagsusuri sa lugar	wala	1-2 oras	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
5		Maghanda ng inspection report	wala	5-10 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
6		I-endorso sa Telco ang kumpletong inspection report	wala	3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
7		Tanggapin ang Accomplishment Report mula sa Telco	wala	1-3 araw	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
8		Paalalahanan ang Telco na ipadala ang Accomplishment Report sa nag-request	wala	3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
9	Receive the Accomplishment Report	I-record at i-file ang Accomplishment report at isama sa Monthly Accomplishment Report ng opisina	wala	3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)

B. Pagtanggap ng liham ng kahilingan para sa hiling na pag-aayos ng mga buhol-buhol na kable, pagtatanggal ng patay na kable, at pag-aayos ng mga poste na nakatumba sa lungsod ng Pasig.

Opisina o Dibisyon:	Water Management Maintenance/Operations and Dangling Wires Section
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang pwedeng kumuha:	Pangkalahatang Publiko/komunidad Non-Government Organizations Mga Opisyal ng Barangay Mga Opisyal ng Paaralan Mga Opisyal ng Kalusugan

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KAILANGANG SIGURADUHING
1. Liham na kahilingan na naka-address Opisina ng Punong Lungsod	Mula sa humihiling

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
1	Isumite ang sulat ng Kahilingan na naka-address sa Opisina ng Punong Lungsod	Matapos matanggap ng Opisina ng Punong Lungsod ang sulat ng kahilingan, ito ay ipapasa sa Engineering Department-General Division, na magtatalaga sa Water Management Maintenance Office. Pagkatapos nito, tatanggapin ng Water Management Maintenance Office ang sulat ng kahilingan.	wala	2-5 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
2		I-endorso sa hepe ang liham na kahilingan	wala	1-3 minuto	Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III) Mark Anthony G. Albero (Inspector)
3	Kumpirmahin ang Iskedyul ng Pagsusuri	Itakda ang iskedyul ng pagsusuri sa lugar	wala	1-3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
4		Magsagawa ng pagsusuri sa lugar	wala	1-2 oras	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
5		Maghanda ng inspection report	wala	5-10 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
6		I-endorso sa Telco ang kumpletong inspection report	wala	3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
7		Tanggapin ang Accomplishment Report mula sa Telco	wala	1-3 araw	Mark Anthony G. Albero (Inspector)
8		Paalalahanan ang Telco na ipadala ang Accomplishment Report sa nag-request	wala	3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
9	Receive the Accomplishment Report	I-record at i-file ang Accomplishment report at isama sa Monthly Accomplishment Report ng opisina	wala	3 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector)

3. PAG-ISYU NG CLEARANCE/CERTIFICATION, NA REQUIREMENT PARA SA EXCAVATION AERIAL PERMIT.

A. Aplikasyon para sa pag-isyu ng clearance/certification, na requirement para sa excavation aerial permit.

Para sa pag-apply ng clearance/certification para sa excavation aerial permit., ang aplikante ay kinakailangang tuparin ang mga kinakailangang requirements, kasama ang letter of intent and/or undertaking, barangay permit, plans & specifications, at inspeksyon ng lugar kung saan may proyekto ang aplikante.

Opisina o Dibisyon:	Water Management Maintenance/Operations and Dangling Wires Section
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2B – Government to Business
Sino ang pwedeng kumuha:	Pangkalahatang Publiko/komunidad Non-Government Organizations

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KAILANGANG SIGURADUHING
1. Letter of intent (layunin) and/or undertaking	Mula sa aplikante
2. Barangay Permit (Permiso ng Barangay)	Mula sa Barangay
3.Plans and specifications (Plano at pagtutukoy)	Mula sa applicante

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPROSESO	MAY PANANAGUTAN
1	Magpasa ng kopya ng LOI, Brgy. Permit at Plano	Suriin ang kumpletong dokumento na isinumite, tanggapin, at i-endorso ang mga dokumento sa hepe	wala	2-5 minuto	Mark Anthony G. Albero (Inspector) Donita Jean S. Apoli (Administrative Aide III)
2	Kumpirmahin ang	I-iskedyul ng	wala	5-10 minuto	Engr. Renz

	Iskedyul ng Pagsusuri	inspeksyon sa oras na parehong available ang aplikante at inspector			Jefferson F. Cruz (Chief) Mark Anthony G. Albero (Inspector)
3	Samahan ang inspector sa pagsusuri ng lugar kung saan ilalagay ang mga bagong kable o poste.	Magsagawa ng inspeksyon sa lugar kasama ang aplikante upang ipaayos ang mga nakalaylay na kable, pagtatanggal ng mga patay na linya/kable sa mga lugar na may proyekto ang aplikante.	wala	60-240 minuto	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief) Mark Anthony G. Albero (Inspector)
4	Kumpletuhin ang mga requirements	Mag-isyu ng clearance/sertipikasyon sa aplikante na nakapag-comply sa mga kailangang isaayos.	wala	10-15 minuto	Engr. Renz Jefferson F. Cruz (Chief)

Komento at reklamo

KOMENTO AT MEKANISMO NG REKLAMO	
Paano magpadala ng komento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punan ang form ng kliyente at ihulog sa itinalagang drop box na matatagpuan sa Public Assistance Complaints Desk sa reception. 2. Ipasa sa UGNAYAN NG PASIG
Paano pinoproseso ang komento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ang feedback na nangangailangan ng tugon ay ipinapasa sa kinauukulang dibisyon at nangangailangan ng tugon sa loob ng 24 na oras 2. Tawagan ang mga nagrereklamo upang ipaalam ang agarang aksyon
Paano magsampa ng reklamo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punan ang form ng mga reklamo ng kliyente at ihulog sa itinalagang drop box na matatagpuan sa Public Assistance Complaints Desk sa reception. 2. Ipasa sa UGNAYAN SA PASIG
Paano pinoproseso ang mga reklamo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ang mga reklamo ay ipinapasa sa kinauukulang dibisyon at nangangailangan ng tugon sa loob ng 24 na oras 2. Tawagan ang nagrereklamo upang ipaalam ang agarang aksyon 3. Magsumite ng ulat sa Division Head pagkatapos ng pag-aayos ng reklamo
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	Email Address: engineeringwatermanagement@gmail.com