

CITIZEN CHARTER

HORIZONTAL PROJECTS SECTION

1. PRELIMINARY DETAILED ENGINEERING

- Ang pagsasagawa ng paunang engineering ay kinabibilangan ng inspeksyon at pagsisiyasat ng site , paghahanda ng iminungkahing disenyo plano batay sa data at aktwal na mga kondisyon sa site , paghahanda ng programa ng mga trabaho o programang gagawin , koordinasyon sa mga mga ahensya ng pamahalaan na apektado at koordinasyon sa mga end user partikular sa mga nasasakupan ng siyudad ng Pasig City ,

Opisina o Dibisyon	HORIZONTAL PROJECT SECTION
Pag-uuri	HIGHLY TECHNICAL
Uri ng Transaksyon	G2C- Government to Citizen G2G- Government to Government
Sino ang maaaring mag avail :	End User partikular sa mga nasasakupan ng siyudad ng Pasig City

MGA KINAKAILANGAN	SAAN / SINO ANG MAGSE SECURE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mga Liham ng Kahilingan 2. Thru Oplan Kaayusan Request 3. Thru Phone Request 4. Ugnayan sa Pasig , etc 	Na ibibigay ng Mamamayan/ Hinihiling Thru Oplan Kaayusan Report Ibinigay ng mga Ulat ng C3 Ibinigay ng Ulat ng Tanggapan ng Ugnayan & iba pa

No.	MGA HAKBANG NG MGA KLIYENTE	MGA AKSYON SA OPISINA	MGA BAYARIN NA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1.	Sa pagtanggap ng mga Requirements tulad ng Request Letters/ Oplan Kaayusan Report / Phone Request / Ugnayan sa Pasig Report /others	Pagtanggap , Pag record & Pag iingat ng mga files Pagsusuri at pag endorso sa mga personnel na namamahala Pagsusuri at Inspeksyon ng site na hiniling /iniulat	wala	5-10 minuto 5- 10 minuto 1 araw para sa 3 lokasyon	Secretary Rosvida V. Lacson Chief Engr. Leonard B. Saguinsin Project In - Charge / Project Inspectors Engr. Nick B. Alarcio Engr. Cristina S. Diasanta Engr. Eric P. Montes Engr. Jefferson D. Mapili Engr. Khenn C. Aldiano Marilou D. Unciano Teresita P. Gomez Reynaldo L. Macaroyo Ponciano V. Samson III

2.	Koordinasyon sa mga Site Inspectors para sa tamang oryentasyon ng lokasyon at kahilingan	Pagsasagawa ng Teknikal na Survey ng Kahilingan / Iniulat na lugar para sa Pagkolekta ng Data na kinakailangan kabilang ang Pagsisiyasat sa kondisyon ng lokasyon	wala	isang araw para sa tatlong lokasyon	Project In - Charge / Project Inspectors Engr. Nick B. Alarcio Engr. Cristina S. Diasanta Engr. Eric P. Montes Engr. Jefferson D. Mapili Ebgr. Khenn C. Aldiano Marilou D. Unciano Teresita P. Gomez Reynaldo L. Macaroyo Ponciano V. Samson III
3.		<p>Paghahanda ng Plano at detalyadong Kalkulasyon o Pagtatasa na kabilang ang mga Programa</p> <p>Koordinasyon sa humihiling na Partido hinggil sa Plano at programa ng mga gawa at mga apektadong ahensya.</p> <p>Pagsuri at Pagrerepaso ng Plano at POW</p> <p>Para sa Pagsusumite ng Plano at Programa ng mga Gawain (POW) para sa mga lumagda pagsusuri /pag apruba kabilang ang pagpapadala at pag record at pag endorso sa tanggapan ng alkalde</p>	wala	<p>isang araw para sa dalawang proyekto</p> <p>4-7 araw</p> <p>4-7 araw</p> <p>1 araw</p>	<p>Draftswoman Maria Theresa D. Caramat</p> <p>Project In - Charge / Project Inspectors</p> <p>Chief Engr. Leonard B. Saguinsin</p> <p>Project In - Charge / Project Inspectors Engr. Nick B. Alarcio Engr. Cristina S. Diasanta Engr. Eric P. Montes Engr. Jefferson D. Mapili Engr. Khenn C. Aldiano</p> <p>Secretary Rosvida V. Lacson</p>

2. PROJECT MANAGEMENT AND MONITORING

- Ang pahalang na proyekto seksyon ng koponan na kasangkot sa bidded at iginawad proyekto agad na magtipon upang talakayin pagpapatupad nito , posibleng hadlang , mga alalahanin sa kaligtasan , iskedyul ng konstruksiyon kabilang ang mga kaukulang papel mga gawa kailangan sa proyekto at para sa mga layunin ng pagsingil partikular na pagkakaiba iba / pagbabago ng mga order para sa proyekto , suspensyon at pagpapatuloy , pagpapalawig ng oras at iba pa.

Opisina o Dibisyon	HORIZONTAL PROJECT SECTION
Pag-uuri	HIGHLY TECHNICAL
Uri ng Transaksyon	G2B- Government to Business
Sino ang maaaring mag avail :	KONTRATISTA

MGA KINAKAILANGAN			SAAN / SINO ANG MAGSE SECURE		
1. Isumite ang Mga Kinakailangan na nakalista			Ang mga listahan ay makukuha sa opisina ng Horizontal Projects . Hanapin mo ang sekretarya.		
No.	MGA HAKBANG NG MGA KLIYENTE	MGA AKSYON SA OPISINA	MGA BAYARIN NA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
	Bago ang anumang Konstruksyon Umattend ng Pre construction Meeting at Magsumite ang mga kinakailangan	Magsagawa at mag iskedyul ng pre construction meeting ang site inspection para sa verification at lay out Kolectahin ang kinakailangan papeles at dokumento	wala	1 araw for 3 proyekto 1 araw 1 araw for 5 proyekto	Chief Engr. Leonard B. Saguinsin Project In - Charge / Project Inspectors Engr. Nick B. Alarcio Engr. Cristina S. Diasanta Engr. Eric P. Montes Engr. Jefferson D. Mapili Engr. Khenn C. Aldiano Marilou D. Unciano Teresita P. Gomez Reynaldo L. Macaroyo Ponciano V. Samson III Secretary Rosvida V. Lacson
2.	Pagsingil para sa mga Proyekto (Partial at Final)				

	Maglista para sa skedule ng inspeksyon at magsusumite ng mga dokumento	Magsagawa ng inspeksyon ng site ng proyekto para sa pagsusuri Paghahanda ng Accomplishment Report para sa pagsingil Pagpuno at Pag record	wala	2 oras 2 oras 5-10 minuto	Project In - Charge / Project Inspectors Chief Engr. Leonard B. Saguinsin Driver Secretary Rosvida V. Lacson
3.	Suspensyon & Pagpapatuloy / Pagpapalawig ng Oras Mga Kinakailangan sa Secure	Paghahanda ng mga Documento Pagsuri at Pagrerepaso	wala	1 araw 2 oras	Project In - Charge Chief Engr. Leonard B. Saguinsin
4.	Mga Order ng Variation/ Order ng Pagbabago Secure Inspection para sa pag verify ng detalyadong dami . Magsumite ng mga Kinakailangan	Paghahanda ng mga Documento kabilang ang detalyadong pagtatantya Pagsuri at pagrerepaso		1-3 araw 2 oras	Project In - Charge / Project Inspectors Engr. Nick B. Alarcio Engr. Cristina S. Diasanta Engr. Eric P. Montes Engr. Jefferson D. Mapili Engr. Khenn C. Aldiano Marilou D. Unciano Teresita P. Gomez Reynaldo L. Macaroyo Ponciano V. Samson III Chief Engr. Leonard B. Saguinsin

Feedback and Complaints

MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
Paano magpadala ng feedback?.....	<ol style="list-style-type: none">1. Punan ang form ng feedback ng kliyente at i drop sa itinalagang drop box na matatagpuan sa Public Assistance Complaints Desk sa reception.2. Forward to UGNAYAN SA PASIG
Paano naproseso ang feedback?.....	<ol style="list-style-type: none">1. Ang feedback na nangangailangan ng tugon ay ipinapasa sa concerned division at nangangailangan ng sagot sa loob ng 24hours2. Tumawag sa complainant para ipaalam ang agarang aksyon
Paano mag file ng reklamo?.....	<ol style="list-style-type: none">1. Punan ang form ng mga reklamo ng kliyente at i drop sa itinalagang drop box na matatagpuan sa Public Assistance Complaints Desk sa reception.2. Forward to UGNAYAN SA PASIG
Paano pinoproseso ang mga reklamo?.....	<ol style="list-style-type: none">1. Ang mga reklamo ay ipinapasa sa concerned division at nangangailangan ng sagot sa loob ng 24hours2. Tumawag sa complainant para ipaalam ang agarang aksyon3. Submit report sa Division Head after settlement ng reklamo....
Impormasyon sa Kontak.....	Tel. No. 86413597 Email Address: horizontalsection2021@gmail.com

Submitted by:

ENGR. LEONARD B. SAGUINSIN
Chief, Horizontal Projects Section