

CITIZEN CHARTER (FILIPINO)
HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT OFFICE

1. Pagproseso ng Pagpapautang

Ang Human Resource Development Office ay striktong sumusunod sa mga patakaran ng GSIS at Pag-IBIG upang pabilisin ang pagproseso ng mga benepisyong matatanggap ng mga empleyado. Ang mga pautang na maaaring makuha ng mga empleyado ay ang Multi-Purpose Loan, Policy Loan, Emergency Loan at Computer Loan para sa GSIS; habang Multi-Purpose Loan (MPL) at Calamity Loan (PCL) naman para sa Pag-IBIG.

Opisina o Dibisyon:	Human Resource Development Office – Claims and Benefits Division
Klasipikasyon:	Simpleng transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2G – Government to Government
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Kwalipikadong Casual at Permanent na mga empleyado

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS/HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
<p>1. Application form na may kumpletong sagot:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. GSIS Clearance/Undertaking form (1 orihinal na kopya) b. Pag-IBIG Multi-Purpose Loan Application Form (1 orihinal na kopya) o Calamity Loan Application Form (1 orihinal na kopya) <p>2. Kopya ng balidong pagkakakilanlan ng larawan (ID) (harap at likod):</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 GSIS UMID Card/Temporary e-Card 2.2 Pasig City Hall I.D. 2.3 LAND BANK ATM Card 2.4 Pag-IBIG Loyalty Card Plus w/ EMV chip 2.5 Kahit anong balidong pagkakakilanlan ng larawan (ID) na nisyu ng gobyerno <p>3. Sertipikadong tunay na kopya ng pinakabagong payslip</p>	<p>Tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits Division</p> <p>Maaaring i-download sa Pag-IBIG website; Tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits Division</p> <p>Mula sa aplikante</p> <p>Mula sa aplikante (printed na kopya sa GEMS)</p>

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
1	Mag-apply ng GSIS Loan sa GSIS Kiosk	1.1 Magbigay ng clearance/undertaking form na sasagutan nang kumpleto ng empleyado	Wala	15 minuto	Nilgene C. Mandreza/ Exequiel S. Sardea, Jr.
2	Magsumite ng application form na may kumpletong sagot at mga kalakip na dokumento	2.1 Suriin at tanggapin ang mga application form at mga kalakip na dokumento	Wala	3 minuto	Jocelyn R. Melendres/ Raphael Benedict E. Chan
		2.2 Idaan ang mga clearance/undertaking forms sa mga awtorisadong kinatawan upang isertipika na ang empleyado ay: <ul style="list-style-type: none"> - Walang nakabinbin na administratibong kaso - May sapat na netong kita upang punan ang amortisasyon - Hindi naka-Leave Without Pay 	Wala	45 minuto	Claims and Benefits Division staff: Jocelyn R. Melendres/ Raphael Benedict E. Chan RSP Division: John Carlo Villarete/ Novelita L. Tagaya Admin Division: Edwin B. Correa/Raoul Enrico V. Rayos Payroll Division: John Lazaro M. Magboo/Ronald A. Magsalin/Richard B. Afurong/Robert Henry H. Flores Records Division: Arturo C. Ramos/Robert S. Estayani/Catherine M. David/Elaine D. De Castro/Aileen C. Lirio/Celestino P. Ladica
		2.3 Aaprubhan ng AAO ang mga loan sa GSIS AAO Certification website	Wala	45 minuto	Maria Luisa N. Buenafe (AAO)

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
		2.4 Ihanda ang transmittal ng mga aplikasyon sa Pag-IBIG loan na lalagdaan ng awtorisadong kinatawan	Wala	15 minuto	Evelyn M. Anglo, Maria Luisa N. Buenafe
		2.5 Dalhin ang mga aplikasyon ng Pag-IBIG loan sa Pag-IBIG Fund	Wala	1 oras (lingguhang batayan)	Evelyn M. Anglo
PAGTATAPOS NG TRANSAKSYON:				3 oras at 2 minuto	

2. Pagproseso ng Land Bank Livelihood Loan System

Ang Human Resource Development Office ay striktong sumusunod sa mga patakaran ng Land Bank of the Philippines upang pabilisin ang pagproseso ng mga benepisyong matatanggap ng mga empleyado. Ang pautang na maaaring makuha ng mga empleyado ay ang Land Bank Livelihood Loan System.

Opisina o Dibisyon:	Human Resource Development Office – Claims and Benefits Division
Klasipikasyon:	Simpleng transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2G – Government to Government
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Kwalipikadong Permanent na mga empleyado

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS/HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
1. Land Bank LLS Application form (1 orihinal na kopya)	Tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits Division
2. Kopya ng pagkakakilanlan ng larawan (ID) bilang empleyado ng Pasig City Hall (harap at likod)	Mula sa aplikante
3. Kopya ng pinakabagong payslip	Mula sa aplikante (printed na kopya sa GEMS)

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
1	Magsumite ng application form na may kumpletong sagot at mga kalakip na dokumento	1.1 Suriin at tanggapin ang mga application form at mga kalakip na dokumento	Wala	3 minuto	Nilgene C. Mandreza/ Exequiel S. Sardea, Jr.
		1.2 Ihanda ang transmittal ng mga aplikasyon sa Land Bank loan at i-save sa CD na lalagdaan ng pinuno ng HRDO	Wala	1 oras	Sheila S. Leonidas Elvira R. Flores (City HR Officer)
		1.3 Ang mga aplikasyon sa loan ay iva-validate ng Land Bank at bibigyan ang HRDO ng kopya ng statement of account kada aplikante	Wala	1 hanggang 2 araw ng trabaho	Mary Ann A. Domingo (Land Bank)

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
PAGTATAPOS NG TRANSAKSYON:				2 araw, 1 oras at 3 minuto	

3. Aplikasyon para sa GSIS Separation/Retirement Benefit

Ang Human Resource Development Office ay striktong sumusunod sa mga patakaran, tuntunin at regulasyon ng GSIS upang mapabilis ang pagproseso ng mga benepisyo ng mga empleyado.

Opisina o Dibisyon:	Human Resource Development Office – Claims and Benefits Division
Klasipikasyon:	Simpleng transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Client G2G – Government to Government
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Mga Casual at Permanent na empleyadong nahiwalay na sa serbisyo

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS/HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
1. Application form na may kumpletong sagot para sa Retirement/Separation/Life Insurance Benefits (1 orihinal na kopya)	Maaaring i-download sa GSIS website; Tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits
2. Service Record (1 orihinal na kopya)	} HRDO-RSP Division
3. Certificate of Employment (1 orihinal na kopya)	
4. Certificate of No Pending Administrative (1 orihinal na kopya)	
5. Certificate of Leave Without Pay (1 orihinal na kopya)	HRDO-Records Division
6. Declaration of Pendency / Non Pendency of Case (DPNPC), na isusumite kapag natanggap na ang abiso mula sa GSIS (1 orihinal na kopya)	Maaaring i-download sa GSIS website; Tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits Division

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
1	Magsumite ng application form sa separation/retirement na may kumpletong sagot at mga kalakip na dokumento	1.1 Suriin at tanggapin ang mga application form sa separation/retirement at mga kalakip na dokumento	Wala	15 minuto	Nilgene C. Mandreza/ Exequiel S. Sardea, Jr.
		1.2 Itala ang datos ng mga aplikante	Wala	10 minuto	Nilgene C. Mandreza/ Exequiel S. Sardea, Jr.

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
		1.3 Isumite ang mga aplikasyon upang lagdaan ng awtorisadong opisyal	Wala	1 oras	Elvira R. Flores (City HR Officer)
2	Tanggapin ng aplikante ang application form at mga kalakip na dokumento upang isumite sa opisina ng GSIS (opsyonal)	2.1 Ihanda ang kopya ng application form na tatanggapin ng aplikante	Wala	5 minuto	Nilgene C. Mandreza
		2.2 Ihanda ang transmittal ng mga application form upang lagdaan ng awtorisadong kinatawan	Wala	10 minuto	Nilgene C. Mandreza, Maria Luisa N. Buenafe
		2.3 Dalhin ang mga application form at mga kalakip na dokumento sa opisina ng GSIS	Wala	1 oras at 30 minuto (lingguhang basehan)	Maria Luisa N. Buenafe
		2.4 Paalalahanan ang aplikante na hintayin ang abiso ng GSIS ukol sa pag-apruba ng kanyang claim at ihanda ang pagsumite ng Declaration of Pendency / Non Pendency of Case (DPNPC)	Wala	5 minuto	Nilgene C. Mandreza
3	Humingi ng Certification/Clearance mula sa GSIS para sa pagproseso ng Terminal Leave Pay, kapag nakuha na ang GSIS voucher	3.1 Ise-sertipika ang Clearance ng aplikante para sa pagproseso ng kanyang Terminal Leave Pay	Wala	30 minuto	Maria Luisa N. Buenafe
PAGTATAPOS NG TRANSAKSYON:				3 oras at 45 minuto	

4. Aplikasyon para sa PhilHealth Claim

Ang Human Resource Development Office ay striktong sumusunod sa mga patakaran, tuntunin at regulasyon ng PhilHealth upang mapabilis ang pagproseso ng mga benepisyo ng mga empleyado.

Opisina o Dibisyon:	Human Resource Development Office – Claims and Benefits Division
Klasipikasyon:	Simpleng transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Client G2G – Government to Government
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Mga Casual at Permanent na empleyado na mayroong hindi bababa sa anim (6) na buwang hulog

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS/HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
1. Claim Form Signature (CSF) na may kumpletong sagot (1 orihinal na kopya)	Maaaring i-download sa PhilHealth website; Tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits Division
2. Certificate of PhilHealth Contribution (1 orihinal na kopya)	City Accounting Office
3. Members Data Record (MDR) (1 orihinal na kopya)	Humingi ng print-out sa tanggapan ng HRDO-Claims and Benefits Division

#	CLIENT STEPS DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	OFFICE ACTIONS AKSIYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULANG BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
1	Sagutan nang kumpleto ang CSF form	Sabihan ang aplikante na humingi ng Certificate of PhilHealth Contribution at MDR	Wala	3 minuto	Nilgene C. Mandreza/ Exequiel S. Sardea, Jr.
2	Humingi ng kopya ng MDR	Ihanda at ibigay ang kopya ng MDR sa aplikante	Wala	3 minuto	Jocelyn R. Melendres/ Raphael Benedict E. Chan/ Sheila S. Leonidas
3	Humingi ng Certificate of PhilHealth Contribution sa Accounting Office	Ihanda at ibigay ang Certificate of PhilHealth Contribution	Wala	5 minuto	City Accounting Staff: Alma Mortifero/ Sheryll Nicabera/ Juvy A. Cuenco

#	CLIENT STEPS DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	OFFICE ACTIONS AKSIYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULANG BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE NAKATALAGANG YUNIT/KAWANI
4	Isumite ang CSF form na may kumpletong sagot at mga kalakip na dokumento	4.1 Suriin at tanggapin ang application form at mga kalakip na dokumento	Wala	3 minuto	Nilgene C. Mandreza, Exequiel S. Sardea, Jr.
		4.2 Isumite ang application form upang lagdaan ng awtorisadong opisyal	Wala	10 minuto	Maria Luisa N. Buenafe
5	Tanggapin ang pirmadong application form at mga kalakip na dokumento	5.1 Itala ang datos ng aplikante sa logbook	Wala	5 minuto	Nilgene C. Mandreza, Exequiel S. Sardea, Jr.
PAGTATAPOS NG TRANSAKSYON:				29 minuto	