**CITIZEN’S CHARTER**

**INTERNAL AUDIT SERVICE (IAS)  
MGA SERBISYONG AWDIT INTERNAL (SAI)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tanggapan o Sangay:** | Serbisyong Awdit Internal (Pagtutuos na Panloob) para sa Sangay ng Awdit/Pagtutuos ng Pamamahala at/o Sangay ng Awdit/Pagtutuos ng Pagpapatakbo |
| **Saklaw o Sakop:** | Lahat ng uri ng transaksiyon o kahilingan na masasakop ng awdit internal (pagtutuos na panloob) |
| **Uri ng Kahilingan:** | G2C – Pamahalaan sa Bayan  G2B – Pamahalaan sa Mga Negosyo  G2G – Pamahalaan sa Pamahalaan |
| **Sino ang Maaaring Humiling:** | Kahit na sinong humihiling na partido/mga partido ay maaring maghain ng nakasulat o pormal na kahilingan para sa pagsisiyasat, pagsusuri at/o pagtutuos ng isang tiyak/partikular na transaksiyon, kalagayan, personalidad at/o Tanggapan/Opisina/Sangay/Unit |

1. **Hiling para sa Pagsisiyasat, Pagsusuri at/o Awdit/Pagtutuos**

Ang pamamaraang ito ay sumasaklaw sa pagtanggap ng mga kahilingan para sa pagsisiyasat, pagsusuri at/o awdit/pagtutuos ng isang tiyak/partikular na transaksiyon, kalagayan, personalidad at/o Tanggapan/Sangay/Unit mula sa humihiling na Partido o mga partido.

| **TALAAN NG MGA KINAKAILANGAN** | **SAAN MAKUKUHA** |
| --- | --- |
| 1. Pormal na sulat kahilingan na naglalaman o nagsasaad ng mga sumusunod:  a. Pangalan ng humuhiling pati na ang tirahan at numero ng teleponong maaaring tawagan  b. Kalagayan ng humihiling (tanggapan/sangay/unit, katungkulan, tirahan sakaling siya ay kinatawan ng humihiling na partido)  k. Bagay/Aksyon na hinihiling  d. Mga tinutukoy sa kahilingan  e. Kumpletong detalye ng tiyak/partikular na transaksiyon, kalagayan, personalidad at/o Opisina/Sangay/Unit  g. Inaasahang kalalabasan, kung naaangkop  h. Pang-alalay na mga dokumento at/o ebidensiya, kung naaangkop | Sa humuhiling o mga humihiling na partido |

| **#** | **HAKBANG NG HUMIHILING** | **AKSYON NG TANGGAPAN** | **MGA BAYARIN** | **TAGAL NG PROSESO** | **TAONG MAY PANANAGUTAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Maghain ng dalawang (2) sipi ng pormal na sulat kahilingan | Tauhan ng IAS naTagatanggap – Kukunin ng tagatanggap and sulat kahilingan at lahat ng kasipi nito, seselyohan o tatatakang natanggap ang ikalawang sipi at lahat ng kasipi nito na ibibigay sa humuhiling, at ipadadala ang orihinal o unang sipi sa namumuno ng SAI (IAS) o sa kanyang kinatawan | Wala | 5 minuto | Clarissa Elaine Bautista Iana Estolas Kristianne Santos |
| 2 |  | Magsasagawa ng pang-unang pagsusuri sa sulat kahilingan ang namumuno ng SAI/IAS o ang kanyang kinatawan upang matukoy kung kakailanganin ang pagsang-ayon ng Punong Lungsod sa kahilingan | Wala | 30 minuto | Alicia E. Cruz-Barazon  Maria Christine C. Flores  Marivic Concepcion Narciso |
| 3 |  | Ang una o orihinal na sipi ng sulat kahilingan na mangangailangan ng pagsang-ayon ng Punong Lungsod ay ipadadala sa kanyang tanggapan. Isang kopya ng orihinal na sipi ang patatatakan upang maiwang katunayang sipi ng SAI (IAS). | Wala | 15 minuto | Clarissa Elaine Bautista Iana Estolas Kristianne Santos |
|  |  | Para sa mga kahilingang di nangangailangan ng pagsang-ayon ng Punong Lungsod o nagmula sa Punong Lungsod, tutukuyin ng namumuno ng SAI (IAS) kung aling sangay ng tanggapan ang hahawak at pagbibigyan ng sipi ng kahilingan: Sangay ng Pamamahala o ang Sangay ng Pagpapatakbo. Sa oras na masuri ang kahilingan, agad ipapasa ito sa nararapat na sangay. | Wala | 30 minuto | Alicia E. Cruz-Barazon |
|  |  | KATAPUSAN NG PARAAN |  |  |  |
| KABUUAN | | |  | 80 minuto (1oras at 20 minuto) |  |

1. **Panimulang Pagsisiyasat, Pagsusuri at/o Awdit/Pagtutuos ng Mga Sulat Kahilinginan**

Ang pamamaraang ito ay sumasaklaw sa paghahanda ng mga dokumento at pamamaraan na kinakailangan para sa malawakang pagsisiyasat, pagsusuri at/o awdit/pagtutuos ng paksang tukoy na nilalaman ng sulat kahilingan na inihain sa Serbisyong Awdit Internal (SIA/IAS).

| **TALAAN NG MGA KINAKAILANGAN** | **SAAN MAKUKUHA** |
| --- | --- |
| 1. Pagunita sa Pagpaplano ng Awdit (Audit Planning Memorandum o APM) alinsunod sa mga alituntunin na nakapaloob sa Manwal ng Awdit Internal (Pagututuos na Internal) para sa Mga Lokal na Pamahalaan ng 2016 | Ihahanda ng Namumuno ng Serbisyong Awdit Internal (SIA) |
| 2. Plano o Programa ng Pag-upa ng Awdit, ayon sa pangangailangan, alinsunod sa mga alituntunin na nakapaloob sa Manwal ng Awdit Internal (Pagututuos na Internal) para sa Mga Lokal na Pamahalaan ng 2016 | Ihahanda ng tukoy na mga tauhang itatalaga mula sa SIA |
| Mga may kaugnayang attachments, ayon sa pangangailangan ( halimbawa: sipi ng sulat kahilingang ipadadala sa mga kinakailangang kinauukulan kaugnay sa mga target o pakay) | Ihahanda ng tukoy na mga tauhang itatalaga mula sa SIA |

| **#** | **HAKBANG NG HUMIHILING** | **AKSYON NG TANGGAPAN** | **MGA BAYARIN** | **TAGAL NG PROSESO** | **TAONG MAY PANANAGUTAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Paghahanda ng Pagunita sa Pagpaplano ng Awdit (Audit Planning Memorandum o APM) para sa mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad | Wala | 45 minuto | Alicia E. Cruz-Barazon |
| 2 |  | Paglalabas at pagtalakay sa Pagunita sa mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad | Wala | 90 minuto | Alicia E. Cruz-Barazon at mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
| 3 |  | Paghahanda ng Programa, Aktibidad o Planong Pang Awdit na gagamitin para sa kahilingan | Wala | 40 hours | Tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
| 4 |  | Paghaharap, pagtalakay at pagpapatibay sa Programa, Aktibidad o Planong Pang Awdit na gagamitin para sa kahilingan | Wala | 120 minuto | Alicia E. Cruz-Barazon at mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
| 4 |  | Paghaharap ng sipi ng pinagtibay na Programa, Aktibidad o Planong Pang Awdit na gagamitin para sa kahilingan sa Punong Lungsod (ang pangalawang sipi ay patatatakan sa Tanggapan ng Punong Lungsod bilang katunayan ng paghaharap ng SIA) | Wala | 15 minuto | Alicia E. Cruz-Barazon at mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
|  |  | KATAPUSAN NG PARAAN |  |  |  |
| KABUUAN | | |  | 5 days and 4 hours |  |

1. **Pagsisiyasat, Pagsusuri at/o Awdit/Pagtutuos ng Mga Sulat Kahilinginan**

Ang pamamaraang ito ay sumasaklaw sa malawakang pagsisiyasat, pagsusuri at/o awdit/pagtutuos ng paksang tukoy na nilalaman ng sulat kahilingan na inihain sa Serbisyong Awdit Internal (SIA/IAS).

| **TALAAN NG MGA KINAKAILANGAN** | **SAAN MAKUKUHA** |
| --- | --- |
| 1. Pagsasakatuparan ng sinang-ayunang Programa, Aktibidad o Planong Pang Awdit alinsunod sa mga alituntunin na nakapaloob sa Manwal ng Awdit Internal (Pagututuos na Internal) para sa Mga Lokal na Pamahalaan ng 2016 | Isasakatuparan ng Pinuno ng Tanggapan ng Serbisyong Awdit Internal (SAI) kasama ang mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
| 2. Paghahanda at paghahain ng mga ulat ukol sa sulat kahilingan sa kinauukulang humihiling at/o sa Punong Lungsod, alinsunod sa mga alituntunin na nakapaloob sa Manwal ng Awdit Internal (Pagututuos na Internal) para sa Mga Lokal na Pamahalaan ng 2016 | Ihahanda ng tukoy na mga tauhan ng SAI na itinalaga |

| **#** | **HAKBANG NG HUMIHILING** | **AKSYON NG TANGGAPAN** | **MGA BAYARIN** | **TAGAL NG PROSESO** | **TAONG MAY PANANAGUTAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Pagsasakatuparan ng sinang-ayunang Programa, Aktibidad o Planong Pang Awdit | Wala | (ang bilang ng oras ay naaayon sa pangangailangan ng mga gagawin ukol sa kahilingan) | Alicia E. Cruz-Barazon at/o mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
| 2 |  | Paghahanda ng mga ulat ukol sa sulat kahilingan | Wala | 40 oras | Mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
| 3 |  | Paghahain ng mga ulat ukol sa sulat kahilingan sa kinauukulang humihiling at/o sa Punong Lungsod, ayon sa nararapat | Wala | 4 oras | Alicia E. Cruz-Barazon at/o mga tukoy na mga tauhang mula sa SIA na itatalaga sa proyekto o aktibidad |
|  |  | KATAPUSAN NG PARAAN |  |  |  |
| KABUUAN | | |  |  |  |

**Feedback(Balik-Puna) at Mga Reklamo**

|  |  |
| --- | --- |
| **MEKANISMO NG FEEDBACK AT MGA REKLAMO** | |
| Paano magpadal ng balik-puna | Ang balik-puna ay maaaring ipadala sa pamamagitan ng mga sumusunod na pamamaraan o channel:  Ugnayan sa Pasig FB Account [hr@pasigcity.gov.ph](mailto:hr@pasigcity.gov.ph)  [internalaudit@pasigcity.gov.ph](mailto:internalaudit@pasigcity.gov.ph)  pasig.ias@gmail.com |
| Paano ipo-proseso and balik-puna | Ang negatibong balik-punang pinagkakilanlan ng sama ng loob o di pagsang-ayon ng isang kliente ay ire-refer sa kinauukulang Namumuno sa Sangay/Tanggapan at tatalakayin sa tinutukoy na tauhan ng Tanggapan. Ang karampatang hakbang ay kukunin/gagawin pagkatapos noon. |
| Paano maghain ng reklamo | Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa pamamagitan ng mga sumusunod:  Tanggapan ng Punong Lungsod  Ugnayan sa Pasig  Public Information Office  Public Assistance and Complaint Desk |
| Paano iproseso ang mga reklamo | Ang mga reklamo ay isasangguni sa kinauukulang Namumuno ng Tanggapan. Isang pangunang pagsisisyasat ugnay sa reklamo ay gagawin upang malaman ang pagkatotoo ng reklamo at pagtitika ng tauhang sisisihin, kung mayroon man.  Ang reklamong may offense ng pamamahala ay ire-refer sa Lupon sa Pagdinig ng Pamamahala (Administrative Hearing Board) para sa paghahain ng pormal na pag-uusig ayon sa hayag na kaso. Hahantong ito sa paglilitis sa pamamahala pagkatapos ayon sa Mga Panuntunan ng Pamamaraan para sa Mga Kaso sa Pamamahala (Rule of Procedures in Administrative Cases). |
| Kuhanan ng impormasyon | Trunkline: 8643-1111 loc. 1861  Email: [internalaudit@pasigcity.gov.ph](mailto:internalaudit@pasigcity.gov.ph)  pasig.ias@gmail.com |