

CITIZEN CHARTER
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS OFFICE (MISO)

1. CONNECTIVITY REQUEST

Ang MIS Office ay may pananagutan sa pagpapanatili ng mga umiiral na data network communications na naka-install sa iba't ibang opisina sa Pasig City Hall. Lalo na sa mga may internet connection at computerized system na naka-install. Anumang departamento o opisina ng Pamahalaang Lungsod ng Pasig ay maaaring humiling ng koneksyonkung kinakailangan.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G - Government to Government
Who may avail:	Any requesting departments or offices of City Government of Pasig and approved by the City Administrator

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Connectivity Request Form	MIS Office

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Punan ang lahat na kailangang impormasyon sa connectivity request form at ibigay sa Tanggapan ng MIS	Kunin ang natapos na form ng koneksyon at paksa para sa pag-apruba	N/A	1-2 days	MIS head
2		Suriin ang lugar o opisina para sa koneksyon na kailangan.	N/A	1-3 days	Jerry V. Obico / Infrastructure Division
3		Ipatupad ang pagsasaayos batay sa pagsusuring naaprubahan Tandaan: Kung ang lugar ay walang umiiral na network infrastructure, ang request ay dadaan sa proseso ng procurement at sisiguraduhing sapat ang inilaang pondo para sa nasabing proseso.	N/A	1-3 days	Infrastructure Division / Technical Division
Total	Client Step/s: 1	Office Action/s: 3	N/A	8 days	

2. ID PROVISION

Ang MIS-ID Section ay may pananagutan sa mga ipagkakaloob na ID para sa mga tanggapan na nasasakupan tulad ng Senior Citizen, Person with Disability (PWD's), Solo Parent, SPES, GIP at iba pa. Ang departamento at tanggapan na nagsisilbi sa mga nasasakupan ay maaaring humiling na mapagkalooban ng mga ID para sa kanila.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Who may avail:	Senior Citizens, Solo Parents, PLP Students, Social Hygiene and other verified Constituents of City Government of Pasig

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ PLP Student's ID – PLP form ▪ Senior Citizen's ID – OSCA Form ▪ Solo Parent's ID – DSWD Form ▪ Social Hygiene ID – CHD Form ▪ Pasig City Slaughter's ID – Slaughter's House Form ▪ Special Program of the Employment of Students (SPES) ID – PESO Form ▪ Government Internship Program (GIP) ID – PESO Form 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pamantasan ng Lungsod ng Pasig ▪ Office of the Senior Citizen (OSCA) ▪ City Social Welfare Department (CSWD) ▪ City Health Department (CHD) ▪ Pasig City Slaughter's House ▪ Pasig Employment and Services Office (PESO) ▪ Pasig Employment and Services Office (PESO)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	<p>PLP Student's ID – magsumite ng aprubadong inindersong form mula sa PLP Registrar</p> <p>Senior Citizen's ID – magsumite ng aprubadong inindersong form mula sa Office of the Senior Citizen (OSCA)</p> <p>Solo Parent's ID – magsumite ng aprubadong inindersong form mula sa CSWD</p> <p>Social Hygiene ID – magsumite ng aprubadong inindersong form mula sa CHD</p> <p>Pasig City Slaughter's ID – magsumite ng aprubadong Slaughter's House Form</p> <p>SPES and GIP ID - magsumite ng aprubadong inindersong form mula sa PESO</p>	Ang pagsusumite at pagpapatunay ng mga requirements, ipoproceso ng MIS ang kanilang ID simula sa pagsalin ng impormasyon, pagkuha ng litrato at pagimprenta ng ID.	N/A	1–2 days	Angelica E. Delas Alas / ID Section
2		Ipadala ang lahat ng nakaprint na ID sa humiling na opisina	N/A	1 day	Angelica E. Delas Alas / ID Section
Total	Client Steps: 1	Office Action: 2	N/A	3 days	

3. ICT EQUIPMENT / CONNECTIVITY TECHNICAL SUPPORT REQUEST

Ang tanggapan ng MIS ay responsable para sa patuloy na pagpapanatili ng kaayusan at kagamitan ng koneksyon at ICT equipment na inisyu ng City Government of Pasig. Ang mga gumagamit na empleyado ng LGU ay maaaring humiling ng teknikal na suporta kung ang kagamitan ng ICT ay hindi gumagana nang maayos at kung may isyu sa koneksyon.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G – Government to Government

Who may avail:	Offices of City Government of Pasig
-----------------------	-------------------------------------

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
N/A	N/A

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Makipag-ugnayan sa Opisina ng MIS alinman sa pamamagitan ng tawag o mag sadya at sabihin ang problema.)	Suriin kung maaari pa itong kumpunihin sa pamamagitan ng tawag sa telepono, kung hindi ang mga tauhan ng MIS ay magtutungo sa humihiling na opisina, susuriin at aalamin ang problema at kukunin ang kagamitan kung kinakailangan.	N/A	1-2 days	For ICT equipment - Cecill Demano / MIS Technicians For Connectivity Issue – Jerry V. Obico
		Mag-isyu ng kasulatan teknikal pagkatapos ayusin ang teknikal na problema sa materyales o piyesa / koneksyon. Mag-isyu ng teknikal na ulat kung ang kagamitan sa ICT ay hindi na naayos. Kung ang problema sa pagkakakonekta ay mula sa Internet Service Provider ito ay ipapasa sa kanila at ipaalam sa mga kliyente. Tandaan: Kung ang kagamitan ng ICT ay nasa ilalim pa rin ng warranty, ito ay ipapaalam sa supplier. Ang pagpapanumbalik ng pagkakakonekta ay maaaring mag-iba depende sa pinsala / problemang naranasan ng ISP.		1-3 days	MIS Technicians
Total	Client Step/s: 1	Office Action/s: 2	N/A	5 days	

4. APPLICATIONS / INFORMATION SYSTEMS TECHNICAL SUPPORT REQUEST

Ang Tanggapan ng MIS ang namamahala sa pagkilatis, pagsubaybay, at pagpapanatili ng mga ginagamit na applications at sistemang pang-impormasyon sa Pamahalaang Lungsod ng Pasig. Ang mga tanggapan ay maaaring dumulog sa MIS para sa tulong teknikal para sa mga suliranin at isyu.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G – Government to Government G2C – Government to Citizen
Who may avail:	Offices of the City Government of Pasig Clients who avails online services of the LGU

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
<p>Nakalimutan ang user name and password / email sa Pasig Pass</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para sa may ari ng QR: Magdala ng 1 Valid ID ▪ Para sa awtorisadong kinatawan: Magdala ng 2 Valid IDs (May ari at kinatawan), Sulat ng Awtorisasyon <p>Pagrecover ng PasigPass scanner ng mga establisyemento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para sa may ari ng establisyemento: Magdala ng 1 Valid ID at kopya ng Business Permit ▪ Para sa awtorisadong kinatawan: Magdala ng 2 Valid IDs (May ari at kinatawan), Sulat ng Awtorisasyon at kopya ng Business Permit 	N/A

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	<p>Ipagbigay-alam sa Tanggapan ng MIS ang mga suliranin sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, pagpapadala ng sulatroniko o personal na pagdulog.</p>	<p>Suriin kung kayang gawin ang pagsasaayos sa pamamagitan ng tawag sa telepono / email. Kung hindi, pupuntahan ng MIS personnel ang tanggapang dumulog para sa ibayong pagsusuri.</p> <p>Magbigay ng Incident Report Form o Service Request Form pagkatapos ayusin ang suliraning teknikal o matugunan ang dinulog. Itala sa logbook kung ang suliranin ay natugunan sa papamagitan ng tawag sa telepono (sistemang online).</p> <p>Ang concern / problema nman ay isasangguni sa kinauukulang system provider / developer kung ito ay mas kumplikado at hindi na kayang maayos ng kinatawan ng MIS upang maresolba.</p> <p>Paalala: Maaaring mangailangan ng higit na maraming oras o panahon ang suliranin kung ito ay may higit na kumplikasyon..</p>	N/A	1-2 days	<p>Aleli R. Dela Cruz / Income Generating System Division – Income generating System</p> <p>Primarose V. Etorma / Nonincome Generating systems</p>
Total	Client Step/s: 1	Office Action/s: 1	N/A	2 days	

5. SYSTEM ENHANCEMENT / MODIFICATION REQUEST

Ang Tanggapan ng MIS ang namamahala sa pananaliksik at pagbabalangkas ng mga sistemang pang-impormasyon, at pakikipag-ugnayan sa iba't ibang tanggapang makikinabang sa mga ito, alinsunod sa itinakda ng Information Systems Plan ng Lungsod Pasig. Bawat tanggapan ay maaaring dumulog sa MIS para sa pagbabago o pagwawasto hangga't ang layunin nito ay matulungang mapabuti ang daloy ng proseso sa paghahatid ng serbisyo.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Complex
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Who may avail:	Offices of the City Government of Pasig who utilizing the existing information systems provided by MIS office

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
System Change Request Form	MIS Office

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Punan ang lahat ng kinakailangang impormasyon at isumite ang system enhancement/ modification form	Pag-aaprubang ng system enhancement/ modification form.	N/A	1 – 2 days	MIS Head
2		<p>Kung aprubado, susubukan ng kinatawan ng MIS kung ito ay maaring magawan ng paraan gamit ang system. Kung hindi naman ay ipapaliwanag ang assessment sa end user.</p> <p>Susuriin ng kinatawan ng MIS ang kinakailangang pagbabago o pagwawasto kung ito ay alinsunod sa itinakdang kontrata. Kung hindi naman ay dadaan ito sa proseso ng procurement at tiyaking may nakalaang pondo para sa request.</p> <p>Paalala: Ang pagsasakatuparan ng pagbabago o pagwawasto sa sistemang pang-impormasyon ay nakasalalay sa lawak ng maapektuhang proseso nito na maaring dumaan sa muling paggawa at ibayong pagsusuri ng mga pagbago sa proseso</p>	N/A	1 – 60 days	<p>Aleli R. Dela Cruz / Income Generating System Division – Income generating System</p> <p>Primarose V. Etorma / Nonincome Generating systems</p>
Total	Client Step/s: 1	Office Action/s: 2	N/A	62 days	

6. ICT EQUIPMENT / APPLICATION / INFORMATION SYSTEM REQUEST

Isa sa mga tungkulin ng Tanggapan ng MIS ang paglalaan ng kagamitang pang-ICT at pananaliksik, pag-unlad at pagpapatupad ng sistemang pang-impormasyon. Ang lahat ng tanggapan sa Pamahalaang Lungsod ng Pasig ay maaaring magbilin ng kani-kanilang mga pangangailangang pang-ICT na napaglaanan ng pondo para makatulong sa mas maayos na proseso ng bawat tanggapan.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Who may avail:	Offices of City Government of Pasig

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
ICT Request Form	MIS Office

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Punan ang lahat ng kinakailangang impormasyon at isumite ang ICT Request Form	Pag-aaprubang ng ICT Request Form.	N/A	1 day	MIS Head
		Susuriin ang request ayon sa layunin. Magbibigay ng mungkahi at teknikal na detalye para sa nasabing request.	N/A	1-3 days	Roberto A. Osorio / Project Management Division
		Kung may nakalaan, ipagkakaloob ang nasabing request na pang-ICT. Kung wala naman o may kakulangan, ang request ay dadaan sa proseso ng procurement at sisiguraduhing sapat ang inilaang pondo para sa nasabing proseso.	N/A	1-3 days	For application and IS request: Aleli R. Dela Cruz / Income Generating System Division – Income generating System Primarose V. Etorma / Nonincome Generating systems For ICT request: Cecil V. Demano / Technical Division
Total	Client Steps: 1	Office Action: 3	N/A	7 days	

7. ICT EQUIPMENT/ SOFTWARE/ INFORMATION SYSTEM EVALUTATION AND RECOMMENDATION

Anumang tanggapan sa Pamahalaang Lungsod ng Pasig ay maaaring dumulog sa MIS ukol sa pangangailang pang-ICT at kanilang mga mungkahi. Kasama nito ang mga detalyeng panteknikal sa kagamitang pang-ICT at sistemang pang-impormasyon

Office or Division	Management Information Systems Office
Classification	Simple
Type of Transaction:	G2G - Government to Government
Who may avail:	Any requesting department or offices of City Government of Pasig who have approved ICT project in their AIP

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
ICT Request Form	MIS Office

#	APPLICANT/CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Punan ang lahat ng kinakailangang impormasyon at isumite ang ICT Request Form	Maglaan ng IT Request Form	N/A	1 day	Roberto A. Osorio / Project Management Division
		Susuriin ang request ayon sa layunin. Magbibigay ng mungkahi at teknikal na	N/A	1-3 days	Roberto A. Osorio / Project

		detalye para sa nasabing request.			Management Division
2		Imumungkahi sa Punong Tagapamahala ng MIS ang magiging pasya batay sa pagsusuri at kinakailangan	N/A	1-2 days	MIS Head
Total	Client Steps: 1	Office Action: 3	N/A	6 days	

8. BUSINESS CANCELLATION REQUEST

Para magparehistro ng negosyo, dapat isumite ng kliyente ang lahat ng mga kinakailangan sa Business Permit at License Department at bayaran ang kaukulang halaga para makuha ang Mayor's Permit. Gayunpaman, may ilang kliyente na hindi nakapagbayad sa simula o hindi nagtulak sa kanilang negosyo. Upang malinis ang rekord ng aplikante, dapat siyang humiling ng pagkansela ng account ng negosyo upang hindi sila magkaproblema sa hinaharap kung magpasya silang magrehistro muli. Ang pagkansela ng account ng negosyo ay sasailalim sa pag-apruba ng BPLD at ng Treasurer's Office basta't napatunayang walang operasyon ang negosyo mula nang mairehistro.

Office or Division:	Management Information Systems Office
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2C – Government to Citizen
Who may avail:	Business Permit taxpayers

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Business Cancellation Form ▪ Affidavit of No Operation ▪ Certification from Barangay of Non-Operation ▪ Inspection Report from BPLD of NonOperation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MIS office ▪ Barangay Hall where the business is located ▪ Business Permit and License Department

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Punan ang lahat ng kinakailangang impormasyon at isumite ang natapos na form sa pagkansela ng negosyo at ang kumpletong kinakailangang dokumento.	Magbigay ng form sa pagkansela ng negosyo	N/A	1 day	Business Permit System Application Support Team
2		Suriin kung kumpleto ang lagda at mga kinakailangang dokumento. Kung nakumpleto, ipapatupad ng MIS ang pagkansela ng negosyo, at kung hindi ipagbibigay-alam ng MIS sa taxpayer ang kakulangan.	N/A	1 day	Application Support – Business Permit System Team
Total	Client Step/s: 1	Office Action/s: 2	N/A	2 days	

9. BUSINESS INFORMATION REQUEST

Ang opisina ng MIS ay maaaring bumuo at magbigay ng kahilingan sa impormasyon ng negosyo kinakailangang ito ay naaprubahan ng pinuno ng Business Permit at License Department, at ng City Administrator. Ang halaga na babayaran ay batay sa kahilingan at pagtatasa ng opisina ng MIS.

Office or Division	Management Information Systems Office
Classification	Simple
Type of Transaction:	G2G - Government to Government G2C - Government to Citizen

Who may avail:	Any requesting department or offices of City Government of Pasig, National Government, students and other constituents
-----------------------	--

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Business Information Request Form	BPLD – Admin Office

#	APPLCIANT/CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Punan ang lahat ng kinakailangang impormasyon at isumite ang natapos na form ng kahilingan sa impormasyon ng negosyo	Suriin kung kumpleto ang lagda at mga kinakailangang dokumento. Kung nakumpleto, ipoproseso ng MIS ang kahilingang impormasyon ng negosyo, at kung hindi ipagbibigay-alam ng MIS sa taxpayer ang kakulangan.	N/A	1 day	Business Permit System Application Support Team
2		I-generate ang kinakailangang impormasyon ng negosyo at tukuyin ang halagang babayaran	Senior High School – 3.00 / pahina College – 10.00 / pahina Softcopy – 600.00	1-2 days	Business Permit System Application Support Team
3	Magbayad ng kaukulang halaga batay sa itinakda ng tanggapan ng MIS	Pagkatapos magbayad, ibibigay ng MIS ang hinihiling na impormasyon sa pamamagitan ng nakalimbag na kopya, softcopy o email.	N/A	1 day	Business Permit System Application Support Team
4	Tanggapin ang hiniling na impormasyon at itala sa logbook				Humiling na taxpayer
Total	Client Steps: 3	Office Action: 3	N/A	4 days	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magbigay ng puna	Ang mga kliyente ay hinihikayat na punan ang feedback form at ihulog sa itinalagang kahon na matatagpuan sa Tanggapan ng MIS sa ikatlong palapag ng Munisipyo
Paano inaasikaso ang puna	Ang puna ay tatanggapin ng katiwalang administratibo na si Bb. Florenda G. Abad at ihahatid sa kinauukulang dibisyon ng MIS. Ang dibisyon naman ang magmumungkahi ng planong aksyon (kung kinakailangan) at ilalahad sa Tagapamahala ng MIS. Ang aprubadong sagot ay ibibigay sa pumuna.
Paano magsampa ng reklamo	Punan ang Client Complaint Form at ihulog sa kinauukulang kahon na matatagpuan sa Opisina ng MIS sa ikatlong palapag ng Munisipyo.
Paano inaasikaso ang reklamo	Ang reklamo ay tatanggapin ng katiwalang administratibo na si Bb. Florenda G. Abad at ihahatid sa kinauukulang dibisyon ng MIS. Ang dibisyon naman ang magmumungkahi ng planong aksyon (kung kinakailangan) at ilalahad sa Tagapamahala ng MIS. Ang aprubadong sagot ay ibibigay sa nagreklamo.
Impormasyon sa pakikipag-ugnayan	8643-1111 loc. 0 or 1316