

**CHARTER NG MAMAMAYAN
OPISINA PARA SA SERBISYONG PANGKALAHATAN
DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY**

A. PAGTANGGAP NG MGA SUPLAY, MATERYALE S AT KAGAMITAN NA IDEDELIBER

Pagtanggap ng bagay, suplay, materyales at kagamitan base sa aprubadong Purchase Orders (P.O.) idedeliber ng iba't-ibang suplayer.

Opisina o Dibisyon:	DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY (OGS-CSMD) Seksyon na Namamahala ng Suplay at Imbentaryo (SMIS)
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C – Gobyerno sa Mamamayan (Suplayer) G2G – Gobyerno sa Gobyerno
Maaaring makatanggap ng serbisyo:	Suplayer (P.O. with Notice of Award/Commence Delivery)

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Abiso ng Pagdedeliber	1. CSMD
2. Aprubadong Purchase Order (P.O.)	2. BAC Secretariat
3. Delivery Receipt (D.R.)	3. Suplayer
4. Sales Invoice (S.I.)	4. Suplayer
5. Acceptance and Inspection Report (AIR)	5. CSMD

#	HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BAYARIN	ORAS NG PROSESO	RESPONSA BLENG OPISYAL
1	Magpasa ng detalyadong kahilingan ng inspeksyon para sa pagdedeliber (5 araw bago ang aktwal na pagdedeliber)	Tanggapin ang liham ng kahilingan ng skedyul para sa inspeksyon ng idedeliber Ihanda ang Abiso ng Pagdedeliver para sa Dibisyong ng Pamamahala ng mga Ari-arian at sa taga-gamit limang (5) araw bago ang petsa ng pagdedeliber	Wala	5 minuto	Merdan Mirabite Maricel Reyes Jovelyn Estal
		Magtalaga ng Opisyal ng Suplay para sa pagtanggap ng mga idedeliber at pagpoproseso ng mga	Wala	5 minuto	Gilbert D. Malcolm

		dokumento			
2		Ihandaang detalyadong porma ng <i>Acceptance and Inspection Report</i> (AIR)	Wala	30 minuto	Merdan Mirabite Maricel Reyes Jovelyn Estal (Preparasyon ng AIR)
3	Ideliber and suplay at magsama ng sariling tauhan o bodegero para sa pagdidiskarga at pagkakamada ng suplay Mag-isyu ng <i>Delivery Receipt</i> (D.R.), at <i>Sales Invoice</i> (S.I.)	Tanggapin ang mga idineliber base sa tamang bilang na nakasaad sa P.O, Pirmahan ang DR.	Wala	2 oras sa maliliit na kargamento 4 na oras sa malalaking kargamento	Edmar M. Tajodloy (Pagtanggap ng Suplay)
4		Ihanda at pirmahan ang AIR sa bahaging nakalaan para sa Opisyal na Tagapamahala ng Suplay	Wala	30 minuto	Merdan Mirabite Maricel Reyes Jovelyn Estal
		Ipasa sa Dibisyon ng Tagapamahala ng Ari-arian para sa inspeksyon at taga-gamit ang AIR kasama ng DR at SI para sa notipikasyon sa COA	Wala	Sa loob ng isang oras pagkatapos maideliber ang suplay, bahagi man o kabuuan	Merdan Mirabite Maricel Reyes Jovelyn Estal (Pagpoproseso ng Dokumentong)
Katapusan ng Transaksyon					
TOTAL: 4 na hakbang				4 oras (simpleng transaksyon) hanggang 8 oras (bultong transaksyon)	

B. PAGLALABAS NG SUPLAY, MATERYALES AT KAGAMITAN

Pagpoproseso ng *Request Issuance Slips* (RIS) at pamamahala ng pagpapalabas ng suplay, materyales, at kagamitan para sa mga taga-gamit na mga opisina o responsableng opisyal at iba pang otorisadong indibiduwal.

Opisina o Dibisyon:	DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY (OGS-CSMD) Seksyon na Namamahala ng Suplay at Imbentaryo (SMIS)
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2G – Gobyerno sa Gobyerno G2C – Gobyerno sa Mamamayan
Maaaring makatanggap ng serbisyo:	Opisina ng Pmahaalang Lokal Opisina ng Pamahalaang Nasyonal (nasa Pasig) Pribadong Organisasyon at Samahan ng mga Kabahayan (nasa Pasig)

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Supplies Availability Inquiry (SAI)	1. Opisina ng Akontadurya
2. Requisition and Issue Slip (RIS)	2. Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay
3. ICS para sa mga suplay na P15,000.00 pababa	3. Dibisyon ng Pamamahala ng Ari-arian
4. PAR para sa suplay na mataas sa P15,000.00	4. Dibisyon ng Pamamahala ng Ari-arian

#	HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BAYARIN	ORAS NG PROSESO	RESPONSABL ENG OPISYAL
1	Magpasa ng <i>Requisition and Issue Slip (RIS)</i> na may nakalakip na <i>Supplies Availability Inquiry (SAI)</i>	Tanggapin ang RIS at SAI	Wala	5 minuto	Sammy Inayan Joselito Lopena
I-tsek kung mayroong suplay sa record o datos at iproseso ang RIS (ilagay ang bilang ng ipapalabas) at para maaprubahan ng Punong Tagapamahala ng Dibisyon		Wala	30 minuto	Sammy Inayan Joselito Lopena (Pag-tsek ng Suplay) Gilbert D. Malcolm (Pag-apruba)	
Kung ang suplay ay ubos na o kaya ay kaunti na, maglabas ng sertipikasyon sa tagagamit o opisinang humuhiling ng suplay, nang sa gayon ay makagawa o makapagsumite ng <i>PurchaseRequest (PR)</i>		Wala	15 minuto	Gilbert D. Malcolm (Sertipikasyon)	

		Ipasa ang aprubadong RIS sa Opisyal na Tagapamahala ng Suplay upang ipahanda ang mga suplay na ipalalabas sa bodega	Wala	1 oras	Merdan Mirabite (<i>Special</i>) Sammy Inayan (DBM/ <i>Outside</i>)
		Abisuhan ang taga-gamit na makipag-ugnayan sa Dibisyon ng Tagapamahala ng Ari-arian kung kailangan ng PAR at ICS	Wala	1 oras	Merdan Mirabite (<i>Special</i>)
					Sammy Inayan (DBM/ <i>Outside</i>)
2	Tanggapin o kunin ang inilabas na suplay, materyales, at kagamitan	Tawagan ang tag-gamit na ang kanilang suplay ay handa na para ilabas	Wala	5 minuto	Joselito Lopena (6 th floor Depot) Enrico Dublado Gibert Caga (Sto. Tomas Depot)
		Ilabas ang suplay at ipatanggap sa taga-gamit at papirmahin sa Release item to end-user to sign "Received by" portion of RIS	Wala	30 minuto sa maliit ba mga bilang o laki ng suplay 1-3 oras sa malalaki at maraming suplay	Sammy Inayan (6 th floor Depot) Enrico Dublado (Sto. Tomas Depot)
Katapusan ng Transaksyon					
TOTAL: 2 Hakbang				4 na oras at 30 minuto hanggang 1 araw kung marami ang ialalabas	

C. PANGHIHIRAM NG KAGAMITAN

Pamamahala sa pagpapahiram ng mga kagamitan sa mga aktibidad at programa ng mga opisina ng local na gobyerno.

Opisina o Dibisyon:	DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY (OGS-CSMD) Seksyon na Namamahala ng Suplay at Imbentaryo (SMIS)
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2G – Gobyerno sa Gobyerno G2C – Goryerno sa Mamamayan
Maaaring makatanggap ng serbisyo:	Local Government Offices Opisinang Nasyonal ng Gobyerno (nasa Pasig) Pribadong Institusyon o Korporasyon

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Aprubadong Liham ng Kahilingan	1. Opisina ng Punong Lungsod
2. Porma ng Pagpapahiram	2. Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay

#	HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BAYARIN	ORAS NG PROSESO	RESPONSABL ENG OPISYAL
1	Ipasa ang detalyadong Porma ng Pagpapahiram, kalakip ang aprubadong liham sa Punong Lungsod	Tanggapin ang isinumiteng dokumento	Wala	5 minuto	Edmar Tajodloy
		Iiti-tsek ng tagapamahala ng kagamitan kung mayroong sapat na kagamitan o suplay na maaaring ipahiram. Kung sakaling mayroon, papaaprubahan sa Tagapamahala ng Dibisyon	Wala	10 minuto	Edmar Tajodloy Gilbert D. Malcolm
		Tatawagan, i-text o ipaalam sa manghihiram ang skedyul ng pagkuha o pagdeliver bago ang programa o aktibidad	Wala	5 minuto	Edmar Tajodloy
2	Pirmahan na natanggap na ang hinihiram na kagamitan sa Porma ng Pagpapahiram	Ilabas o ideliber ang sa nanghihiram ang mga kagamitan sa oras at araw na napagkasunduan	Wala	4 oras	Edmar Tajodloy Rodolfo Baltazar Jr.

3	Makipag-ugnayan sa Dibisyon patungkol sa pagsasauli ng hiram na kagamitan pagkatapos ng programa o aktibidad. Kapag naisauli na, ang pumirma sa Porma ng Pagpapahram ang gumamit na naisauli na ang gamit.	Tanggapin ang mga kagamitan at suriin kung: 1. Kumpleto 2. May sira o nawala 3. Pagsumitihin ng ulst ng insidente ang nang hiram kung may nasira o nawala. At karagdagan sa nasirang gamit ay dumaan sa propeso ng pagdidispatsa ng nasirang gamit	Wala	4 oras	Edmar Tajodloy Rodolfo Baltazar Jr.
Katapusan ng Transaksyon					
TOTAL: 3 Hakbang				8 oras at 20 minuto	

D. PROSESO SA PAGHINGI NG BAG NA BASURAHAN

Proseso ng pag- Request Issuance Slips (RIS) at pamamahala ng paglalabas ng bag ng basura sa mga gumagamit nito para sa kalusugan at kalinisan ng kapaligiran.

Opisina o Dibisyon:	DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY (OGS-CSMD) Seksyon na Namamahala ng Suplay at Imbentaryo (SMIS)
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2G – Gobyerno sa Gobyerno G2C – Gobyerno sa Mamamayan
Maaaring makatanggap ng serbisyo:	Opisina ng Lokal na Gobyerno Nasyonal na Opisina ng Gobyerno (nasa Pasig) Pribadong Organisayon at Asosyan ng mga Kabahayan

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Aprubadong Liham ng Kahilingan	1. Opisina ng Punong Lungsod
2. Requisition and Issue Slip (RIS)	2. Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay
3. Aprubadong Porma ng Pagpapalabas ng Bag na Basurahan	3. Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay

#	HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BAYARIN	ORAS NG PROSESO	RESPONSABL ENG OPISYAL
1	Magsumute ng detalyadong RIS kalakip ang aprubadong liham ng kahilingan	Tanggapin ang RIS	Wala	5 minuto	Russiel Comsti
		I-tsek kung mayroong suplay sa imbentaryo	Wala	15 minuto	Russiel Comsti
		Aprubadong Porma ng Pagpapalabas ng bag na basurahan	Wala	10 minuto	Gilbert D. Malcolm
		Tatawagan, i-text o ipaalam sa gagamit ang oras at araw ng pagpapalabas ng bag na basurahan	Wala	10 minuto	Russiel Comsti
2	Pirmahan ang RIS na natanggap na ang kahilingan	Ipatanggap sa gagamit ang hininging bag na basurahan	Wala	20 minuto	Enrico Dublado (Sto. Tomas Depot)
Katapusan ng Transaksyon					
TOTAL: 2 Hakbang				60 minuto	

E. PROSESO NG ALOKASYON NG SUPLAY NG PAGKAIN

Facilitate and coordinate the catering and supply of food requirements for official activity/ functions organized by local offices as approved by the City Mayor's Office.

Opisina o Dibisyon:	DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY (OGS-CSMD) Seksyon ng Pamamahala ng Suplay ng Pagkain
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2G – Gobyerno sa Gobyerno
Maaaring makatanggap ng serbisyo:	Opisina ng Lokal na Pamahalaan Opisina ng Nasyonal na Gobyerno (nasa Pasig)

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Aprubadong Liham ng Kahilingan	1. Opisina ng Punong Lungsod
2. Porma ng Kahilingan ng Paglalaan ng Pagkain	2. Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay
3. Talaan ng dumalo sa aktibidad	3. Humiling na Opisina

#	HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BAYARIN	ORAS NG PROSESO	RESPONSABL ENG OPISYAL
1	Magsumute ng detalyadong Porma ng Kahilingan ng Paglalaan ng Pagkain kalakip ang aprubadong liham ng kahilingan	Tanggapin ng Dibisyon	Wala	5 minuto	Diana Rose Villafuerte Marie Kristine Sindon
		Makipag-ugnayan Community Kitchen (CK) a sa humihiling na opisina	Wala	2 oras o hihigit pa	
		Sa mga mas malalaki o espesyal na okasyon, ang koordinasyon sa mga nakatataas na opisyal ay kailangan	Wala		
2	Magsumite ng talaan na katunayan ng mga dumalo sa aktibidad	Kolektahin ang mga talaan ng mga dumalo para sa likwidasyon at pagproseso ng kabayaran sa suplayer	Wala	1 araw pagkatapos ng aktibidad	Diana Rose Villafuerte Marie Kristine Sindon
Katapusan ng Transaksyon					
TOTAL: 2 Hakbang				10 oras at 5 minuto	

F. PROSESO SA KAHILINGAN NG PAG-IMPRENTA

Pamamahala ng pagi-imprensa o pagkokopya ng mga porma, dokumento at iba pang pangangailangan sa imprenta ng mga opisina ng lokal na pamahalaan.

Opisina o Dibisyon:	DIBISYON NG SENTRONG PAMAMAHALA NG SUPLAY (OGS-CSMD) Seksyong ng Sentral na Imprenta
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2G – Gobyerno sa Gobyerno
Maaaring makatanggap ng serbisyo:	Opisina ng Lokal na Pamahalaan Opisina ng Nasyonal na Gobyerno (nasa Pasig)

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Aprubadong Liham ng Kahilingan	1. Opisina ng Punong Lungsod
2. Detalyadong Porma ng Imprenta	2. Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay

#	HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG OPISINA	MGA BAYARIN	ORAS NG PROSESO	RESPONSABL ENG OPISYAL
1	Magsumute ng detalyadong Porma ng Kahilingan ng Pag-imprensa kalakip ang aprubadong liham ng kahilingan. Magsumite rin ng tamang bilang ng papel na gagamitin.	Tanggapin ng Dibisyon	None	5 minuto	Roland Calixtro Ma. Theresa An
		Ang kahililingan ng pag-imprensa ay aprubado ng Tagapamahala ng Dibisyon	None	10 minuto	Gilbert D. Malcolm
		Itala kung anong araw at oras sinimulan at natapos ang imprenta. Itala rin kung nagka-problema.	None	1 oras Maaring humigit. Depende sa bulto ng imprenta	Roland Calixtro Ma. Theresa An
		Tawagan, i-text o abisuhan an gang humiling na opisina kung anong araw at oras maaring ipakuha ang mga naimprentang porma o dokumento.	None	10 minuto	Roland Calixtro Ma. Theresa An
2	Tanggapin at lagdaan na nakuha na ang mga pina-imprensa	I-kompayl ang mga natapos na porma ng imprenta	None	30 minuto	Roland Calixtro Ma. Theresa An
Katapusan ng Transaksyon					
TOTAL: 2 Hakbang				1 oras at 55 minuto	

Puna at Reklamo

MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Hinihimok ang mga kliyente na magawa ang mga form ng mga puna at ihulog ang mga ito sa itinalagang kahon na matatagpuan sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano naproseso ang puna	Ang mga puna ay natipon at naproseso sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano magsampa ng reklamo	Tapusin ang form ng reklamo ng mga kliyente at ihulog ang mga ito sa itinalagang kahon na matatagpuan sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Natanggap ang mga reklamo, sa salita man o nakasulat ay dapat isangguni o ipapasa sa kinauukulang pinuno ng tanggapan na kikilos sa reklamo at magbigay ng puna sa kliyente sa pamamagitan ng USAP sa aksyong nagawa.
Impormasyon sa pakikipag-ugnay	Ugnayan sa Pasig (USAP): 8643-1111 lokal 501 Pahina sa Facebook: Ugnayan Sa Pasig Tanggapan ng Pangkalahatang Serbisyo Dibisyon ng Sentrong Pamamahala ng Suplay 8643-1921 or 8643-1111 c/o local 430

**CHARTER NG MAMAMAYAN
OPISINA PARA SA SERBISYONG PANGKALAHATAN
DIBISYON NG PAMAMAHALA NG PAG-AARI**

**A. PAGPAPALABAS NG KASUNDUAN NG PAGBABAYAD PARA SA
PINAPAUPAHANG PAG-AARI**

Maikling paglalrawan ng serbisyo

Ang local na pamahalaan ng Lungsod ng Pasig ay nagbibigay pahintulot sa mga interesadong Pasigueno and umupa ng ilang espasyo at pagmamayari ng Lungsod. Na maipapailalim sa patakarang ipapataw ng local na pamahalaan. And OGS- Asset Management Division ay maylalabas ng kasunduan ng pagbabayad para sa mga pauupahang ari-arian sa pagpatupad ng wastong kasunduan sa pagitan ng mga partidong kasangkot.

Opisina or Dibisyon:	Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	Pamahalaan sa Mamamayan
Mga Kwalipikadong umupa:	Mamamayan ng Lungsod Pasig na nagnanais na umupa sa mga komersyal na espasyo na pagmamayari ng local na pamahalaan ng Pasig.

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KUKUNIN
Bagong Umuupa: Kontrata ng pag-upa	Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari
Umiiiral na umuupa: Kopay ng Opisyal na Resibo (huli/nakaraang bayad)	Tanggapan ng Ingat yaman ng Lungsod

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magpresinta ng kopya ng opisyal na resibo ng huling binyarang upa	Suriin kung ang buwanang upa (na nakasaad sa kasunduan ay "updated" sa pagbabayd. Ihanda and kasunduan sa pagbabayad	Wala	Dalawa hanggang limang minuto Sampung minuto	Roberto Lareza Luzviminda Cruz
2	Pagtanggap/pagkuha ng kasunduan sa pagbabayad	Pagpapalabas ng kasunduan ng pagbabayad	Wala	Dalawang minuto	Roberto Lareza

3	Ipakita and kasunduan sa pagbabayad sa tanggapan ng ingat-yaman kasama na ang mga bayaring nakasaad dito	Pagproproseso ng bayad at pagpapalabas ng opisyal na resibo	<p>P7,920/buwanan - Kanteen</p> <p>P3,300/buwanan Kanteen, Central Park, at PCGH Kiosks</p> <p>P300/sq.meter para sa mga Komersyal na espasyo sa Pasig City Sports Center & Revolving Tower</p> <p>P1,500/kada araw para sa Notarial Section</p> <p>P2,500/unit para sa Photocopying section</p> <p>P650/ buwanan para sa TBAR Kiosks</p> <p>Para sa ibang malaking establishimento base sa mga bayarin na nasaad sa pangmatagalang kontrata ng pag-upa</p>	Lima hanggang sampung minuto	Awtorisadong kawani/ Kahera
4	Ipadala ang kopya ng ng opisyal na resibo sa tanggapan ng OGS- Asset Management	I-file ang kopya ng opisyal na resibo at i-update ang tala ng pagbabayad ng nasabing umuupa	Wala	Limang minuto	Roberto Lareza
KABUUAN: Apat na hakbang				Dalawamput apat hanggang tatlumput dalawang minuto	

B. PAGPAPALABAS NG GATE PASS

Ang anumang kilusan (pagpasok, paglabas para sa pag-aayos, paglipat sa iba pang mga tanggapan, paglabas) ng pag-aari ng Pamahalaang Lungsod sa loob at labas ng mga lugar ng City Hall ay dapat na ma-secure sa isang opisyal na pass ng gate. Gayundin, ang lahat ng personal at / o pribadong pag-aari ng mga empleyado at pribadong kasosyo / kumpanya ay dapat na bigyan ng isang pass ng gate.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	Pamahalaan sa Negosyo Pamahalaan sa Pamahalaan
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo:	Mga empleyado ng City Hall, mga kinauukulang tanggapan, pribadong kumpanya

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN PWEDE KUNIN
Liham ng Kahilingan	Ihahanda sa kinauukulang tanggapan / empleyado / kumpanya

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magsumite ng isang liham ng kahilingan para sa pagpapalabas ng gate pass na nagsasaad ng mga kinauukulang assets / pag-aari	Tanggapin ang Liham ng Kahilingan Inihahanda ng Property Inspectorang gate pass (mga duplicate nakopya) para sa pirma ng Lungsod Tagapangasiwa, PSD, & Mga lumagda sa GSO	Wala Wala	Isang minuto Dalamput lima hanggang tatlumpong minuto	Roberto Lareza (Pagtanggap) Cheryl Carumba (Paghahanda ng Gate Pass) Noel Buenaventura (Property Inspector)
2	Tanggapin ang gate pass upang maipakita sa security-incharge at mag-iwan ng isang kopya para sa mga layunin ng record.	I-isyu / palabasin ang gate pass sa humihiling na partido	Wala	Isang minuto	Noel Buenaventura (Property Inspector)
KABUUAN: Dalawang hakbang				Dalawamput pito hanggang tatlumput dalawang minuto	

C. PAGBABALIK NG MGA PAG-AARING HINDI NA PWEDENG GAMITIN

Ang lahat ng mga pag-aari ng lungsod na hindi na pwedeng gamitin ay dapat ibalik sa bodega para sa inspeksyon, pagrekord at tamang pagtatapon.

Opisina or Dibisyon:	Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	Pamahalaan sa Pamahalaan
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo:	Lahat ng mga kagawaran, yunit, tanggapan, at dibisyon ng pamahalaan ng lungsod

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KUKUNIN
Property Return Slip (PRS)	Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Secure na Form ng PRS at punan ang kinakailangang impormasyon	Isyu ang Form ng PRS (na may Control No.) na nararapat na nilagdaan ng OGS-OIC	Wala	Dalawa hanggang limang minuto	Roberto Lareza
2	Isumite ang PRS Form sa OGS-Asset Management Division	Makatanggap ng natapos na Form ng PRS Mag-iskedyul ng tamang paglilipat ng tungkulin ng mga pag-aari.	Wala	Lima hanggang sampung minuto	Anna Arroyo
3	Makipag-ugnay sa OGS-Division ng Pamamahala ng Asset para sa paglilipat ng tungkulin.	Dadalhin ang mga pag-aari sa bodega, ebidensya ng Form ng PRS. Ang mga kawani ng Warehouse ay idokumento ang turn-over	Wala	Nakasalalay sa dami ng ari-arian na ibabalik	Gino Cruz
KABUUAN: Tatlong hakbang				Kahit na tatlumpung minuto depende sa dami ngari-arian ibabalik	

D. PAGKUHA NG CLEARANCE MULA SA PROPERTY ACCOUNTABILITY

Ang lahat ng tauhan na magbibitiw sa tungkulin, magretiro o ilipat sa ibang tanggapan ng gobyerno ay dapat na malinis mula sa mga pananagutan sa pag-aari bago ang pagproseso ng paghihiwalay na bayad. Ang mga pag-aari na pwede pang gamitin ay maaaring ilipat sa isa pang may pananagutan na tauhan sa pamamagitan ng muling paglalabas "Property Acknowledgement Receipt (PAR)", habang ang mga pag-aari na ng lungsod na hindi na magagamit pa ay dapat na ibalik sa bodega para sa pagsuri, pagrekord at tamang pagtatapon.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	Pamahalaan sa Pamahalaan
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo:	Nagbitiw, Nagretiro, Inilipat, at pamilya ng Namatay na mga empleyado

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KUKUNIN
Ang Liham ng Kahilingan na nakatuon sa Hepe ng Dibisyon ng Pamamahala ng Pag-aari na humihiling ng listahan ng pananagutan / pag-aari ng ari-arian	Mula sa humihiling na empleyado
Sedula	Tanggapan ng Ingat Yaman
ID ng empleyado	Inisyu ng CGO Pasig

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magsumite ng isang kahilingan para sa clearance mula sa pananagutan	Tanggapin ang liham ng kahilingan	Wala	Isang minuto	Roberto Lareza
		Suriin ang Inventory System kung mayroong anumang mga pag-aari / pananagutan na mananagot sa humihiling na empleyado	Wala	Lima hanggang sampung minuto	Cheryl Carumba
		Kung mayroong anumang mga pananagutan, ihahanda ng mga Opisyal ng Ari-arianang Re-PAR at Re-ICS para sa lagda kung ang bagong end-user, Pinuno ng Ari-arian at OGS-Asset Dibisyon ng Pamamahala OIC	Wala	Lima hanggang sampung minuto o depende sa dami ng pag-aalala ng ari-arian /	Cheryl Carumba Noel San Buenaventura
		Paghahanda ng Paglinis mula sa	Wala	Lima hanggang sampung minuto	Cheryl Carumba

		Pananagutan sa Ari-arian			Noel San Buenaventura
2	Tanggapin ang Clearance	Pakawalan ang clearance mula sa Pananagutan sa Ari-arian	Wala	Isang minuto	Roberto Lareza
KABUUAN: Dalawang hakbang				Dalawampung dalawa hanggang tatlumput pitong minute	

Mga Puna at Reklamo

MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Hinihimok ang mga kliyente na sumagot ng feedback forms at ihulog ang mga ito sa itinalagang drop box na matatagpuan sa Ugnayansa Pasig (USAP) Office sa Second Floor, Pasig City Hall
Paano naproseso ang puna	Ang mga puna ay natipon at naproseso ng Ugnayan sa Pasig (USAP) Office
Paano magsampa ng isang reklamo	Sumagot sa "Client Complaint Form" at ihulog ito sa itinalagang drop box sa Ugnayan sa Pasig (USAP) Office sa Second Floor, Pasig City Hall
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Natanggap ang mga reklamo, verbal man o nakasulat ay dapat irefer / ipapasa sa kinauukulang Pinuno ng Tanggapan na kikilos sa reklamo at magbigay ng puna sa kliyente sa pamamagitan ng USAP sa aksyong nagawa.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnay	Ugnayan sa Pasig: 8643-1111 local 550 Facebook page: Ugnayan Sa Pasig Tanggapan ng Pangkalahatang Serbisyo-Dibisyon ng Pamamahala sa Pag-aari 8643-1921 or 8643-1111 c/o local 510

**CHARTER NG MAMAMAYAN
OPISINA PARA SA SERBISYONG PANGKALAHATAN
SEKSYON NG PAGPAPANATILI NG GUSALI**

A. KAHILINGAN PARA SA PAG PAPA-AYOS / GAWAIIIN SA PAGPAPANATILI

Maikling paglalrawan ng serbisyo

Naghahain ang Seksyon ng Pagpapanatili ng Gusali sa Mga Kagawaran at Dibisyon ng CGO Pasig na nangangailangan ng simple at kumplikadong pag-aayos (hal. Aircon at elevator) at mga gawaing pagpapanatili para sa mga tanggapan / istraktura nito. Ang mga simpleng gawa sa pag-aayos ay may kasamang ngunit hindi limitado sa: mga ilaw na naka-ban, pagpapalit ng mga doorknob, tile, breaker, outlet, extension ng wirings, closers ng pinto, kisame ng acoustic, dingding, mesa ng tanggapan, upuan, at iba pang mga gawaing karpinterya, pagmamason at iba pang mga gawaing elektrikal.

Opisina o Dibisyon:	Seksyon ng Pagpapanatili ng Gusali
Klasipikasyon:	Mataas na Teknikal
Uri ng Transaksyon:	Pamahalaan sa Mamamayan Pamahalaan sa Pamahalaan
Sino ang maaring kumuha ng serbisyo:	Anumang Kagawaran o Opisina ng Pamahalaang Lungsod

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN KUKUNIN
Liham ng Kahilingan	Mula sa Humihiling na Opisina
Daily Walk-in log sheet	Seksyon ng Pagpapanatili ng Gusali
Job Order Form	Seksyon ng Pagpapanatili ng Gusali

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magsumite ng liham ng kahilingan / Kahilingan sa Pagtawag sa Telepono / Punan ang araw-araw na talaan (para sa mga kahilingan sa paglalakad)	Suriin ang Pagkakaroon ng Staff ng BMS at magtalaga ng mga tauhan na gagana sa kahilingan Magpatuloy sa kinauukulang tanggapan / lugar atisagawa ang mga gawaing pagpapanatili / pagkumpuni	Wala <u>Wala</u>	Lima hanggang Sampung minuto Depende sa ang likas na katangian ng gumagana ang pagkumpuni / pagpapanatili	Melvin Perez Melvin Perez

2	Punan at lagdaan ang form ng order ng trabaho sa sandaling nakumpleto ang mga pagkumpuni	I-encode at i-file ang form ng order ng trabaho	Wala	Lima hanggang Sampung minuto	Boy Marvince Dinglasan
KABUUAN: Dalawang hakbang				Kahit na dalawampung minute	

Mga Puna at Reklamo

MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Hinihimok ang mga kliyente na sumagot ng feedback forms at ihulog ang mga ito sa itinalagang drop box na matatagpuan sa Ugnayansa Pasig (USAP) Office sa Second Floor, Pasig City Hall
Paano naproseso ang puna	Ang mga puna ay natipon at naproseso ng Ugnayan sa Pasig (USAP) Office
Paano magsampa ng isang reklamo	Sumagot sa "Client Complaint Form" at ihulog ito sa itinalagang drop box sa Ugnayan sa Pasig (USAP) Office sa Second Floor, Pasig City Hall
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Natanggap ang mga reklamo, verbal man o nakasulat ay dapat irefer / ipapasa sa kinauukulang Pinuno ng Tanggapan na kikilos sa reklamo at magbigay ng puna sa kliyente sa pamamagitan ng USAP sa aksyong nagawa.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnay	Ugnayan sa Pasig: 8643-1111 local 550 Facebook page: Ugnayan Sa Pasig Tanggapan ng Pangkalahatang Serbisyo-Seksyon ng Pagpapanatili ng Gusasli : 8643-1921 or 8643-1111 local 273

CHARTER NG MAMAMAYAN
OPISINA PARA SA SERBISYONG PANGKALAHATAN
DIBISYON NG ADMINISTRATIBO

A. KAHILINGAN PARA SA PAGLALAAAN NG GASOLINA PARA SA KAGAMITAN NG PAMAHALAAAN NG LUNSOD AT MGA SASAKYAN

Maikling Paglalarawan ng serbisyo:

Ang mga driver ng Pamahalaang panglungsod na nakatalaga sa iba't ibang serbisyo ng mga departamento, Dibisyon at Opisina na dumudulog ng paglalaan ng gasolina sa mga sasakyan na kung saan ay walang fleet card, o sa mga pagkakataon na kung saan ang kanilang paglalaan bawat fleet card ay ganap na naubos bago matapos ang bawat buwan.

Dibisyon:	Dibisyon ng Administratibo
Klasipikasyon	Simple
Uri ng transaksyon:	Pamahalaan sa Pamahalaan

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Pagkilala sa Ari-arian (PAR) o Memorandum Resibo (MR)	OGS – Dibisyon sa Pamamahala ng Asset
3. OGS Form ng Order ng Pagbili	OGS - Dibisyon ng Administratibo
3. OGS Form ng Kahilingan sa Paglalaan ng Gasolina	OGS - Dibisyon ng Administratibo

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Punan ang . OGS Form ng Kahilingan sa Paglalaan ng Gasolina at ipakita ang Pagkilala sa Ari-arian (PAR) o Memorandum Resibo (MR) para sa nasabing sasakyang panglungsod (Araw-araw na iskedyul mula sa 8-11 AM)	Tanggapin ang dokumento	Wala	3 minuto	Joel Santos o Carmela Gorteza
2	Ipakita ang nilagdaang form at inaprubahang OGS Form ng Kahilingan sa Paglalaan ng Gasolina upang mabigyan ng OGS Form ng Order ng Pagbili	I-release ang OGS Form ng Order ng Pagbili	Wala	2 minuto	Joel Santos o Carmela Gorteza

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
3	<p>Ipakita ang nilagdaan at inaprubahang OGS Form ng Order ng Pagbili sa kinatawan ng Petron para mabigyan ng gasolina (na matatagpuan sa M. Eusebio Ave., Brgy. San Miguel, Pasig City)</p> <p>(Araw-araw na iskedyul mula sa 1-4 PM)</p>	I-endorso ang awtorisadong driver sa Petron upang malaanan ng gasolina	Sa pamamagitan ng Petron Admin Cards	15 minuto	Joel Santos o Carmela Gorteza
4	Ibalik ang naprosesong inaprubahang OGS Form ng Order ng Pagbili kalakip ang orihinal na resibo sa Dibisyon ng Administratibo	Tanggapin ang dokumento para sa konsolidasyon ng konsumo ng gasoline at para sa pagproseso ng pagbabayad ng Petron fleet cards	N/A	2 minuto	Joel Santos o Carmela Gorteza
TOTAL:				22 minuto	

Puna at Reklamo

MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO

Paano magpadala ng puna	Hinihimok ang mga kliyente na magawa ang mga form ng mga puna at ihulog ang mga ito sa itinalagang kahon na matatagpuan sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano naproseso ang puna	Ang mga puna ay natipon at naproseso sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano magsampa ng reklamo	Tapusin ang form ng reklamo ng mga kliyente at ihulog ang mga ito sa itinalagang kahon na matatagpuan sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Natanggap ang mga reklamo, sa salita man o nakasulat ay dapat isangguni o ipapasa sa kinauukulang pinuno ng tanggapan na kikilos sa reklamo at magbigay ng puna sa kliyente sa pamamagitan ng USAP sa aksyong nagawa.
Impormasyon sa pakikipag-ugnay	Ugnayan sa Pasig (USAP): 8643-1111 lokal 501 Pahina sa Facebook: Ugnayan Sa Pasig Tanggapan ng Pangkalahatang Serbisyo Dibisyon ng Administratibo 8641-1921 or 8643-1111 local 501

CHARTER NG MAMAMAYAN
OPISINA PARA SA SERBISYONG PANGKALAHATAN
DIBISYON NG PAMAMAHALA NG MGA TALAAN AT ARKIBO

1. Humiling ng sertipikadong tunay na kopya ng opisyal na mga dokumento

Sa kahilingan, nag-isyu ang dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo ng tunay na kopya ng opisyal na mga dokumento ng pamahalaang lungsod sa publiko. Pinangangasiwaan ng seksyon ng mga rekord ang mga tala na kasama ang Executive Order, Order ng Opisina, Memorandum Order, at iba pang mga katulad na mga dokumento.

Dibisyon:	Dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo
Klasipikasyon	Simple
Uri ng transaksyon:	Pamahalaan sa Mamamayan Pamahalaan sa Negosyo Pamahalaan sa Pamahalaan
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Ang mga ahensya ng gobyerno, negosyo, at mamamayan ay pinapayagan na magkaroon ng mga kopya ng mga opisyal na dokumento ng pamahalaang lungsod bilang sanggunian. Ang mga mag-aaral ay maaaring makakuha ng serbisyo nang walang bayad.

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Nailagdaang maayos na liham sa kahilingan	Humihiling na partido
2. Hindi bababa sa isang I.D. kard na isyu ng gobyerno o paaralan I.D. kard para sa mga mag-aaral.	Iba't ibang mga opisina ng gobyerno o paaralan

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord. Magsumite ng liham ng kahilingan na nakatuon sa OIC ng RMAD para sa pag-apruba.	1.1 Tulungan ang humihiling na partido pagkatapos ay i-endorso ang sulat ng paghiling sa OIC para sa paglagda. 1.2 Sa pag-apruba, alamin kung ang hiniling na dokumento ay magagamit at ihanda ito kung kinakailangan. 1.3 Maghanda at maglabas ng "order" ng pagbabayad.	Wala	Sa loob ng 15 minuto bawat kahilingan (sa ilalim ng normal na pangyayari)	Awtorisadong kawani, Opisyal na namumuno
2	Magbayad sa kahera	2.1 Iproseso ang pagbabayad at maglabas ng opisyal na resibo (O.R.).	P50 bawat kopya ng dokumento * Wala para sa mga mag-aaral		Kahera
3	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord, ipakita ang resibo	3.1 Itala ang numero ng opisyal na resibo (O.R.). 3.2 Kunin at maghanda ng isang "photocopy" ng hinihiling na dokumento 3.3 Patunayan ang kopya	Wala	Sa loob ng 15 minuto bawat kahilingan (sa ilalim ng normal na pangyayari)	Awtorisadong kawani, Opisyal na namumuno

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
		ng dokumento			
4	Tanggapin ang sertipikadong tunay na kopya ng hiniling na dokumento	4.1 Pakawalan ang sertipikadong tunay na kopya ng hiniling na dokumento sa kliyente	Wala	Sa loob ng 5 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani
KABUUAN:				Sa loob ng 35 minuto bawat kahilingan	

2. Pag-isyu ng Bono ng Katapatan

Sa kahilingan, ang dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo ay naglalabas ng bono ng katapatan sa kinauukulang tanggapan ng gobyerno.

Dibisyon:	Dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo
Klasipikasyon	Simple
Uri ng transaksyon:	Pamahalaan sa Pamahalaan
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Kapitan ng barangay o Ingat-yaman ng barangay

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Pagpapaliwanag ng Tagausig o Hukuman	Metropolitan o Panrehiyong korte ng paglilitis
2. Pagpapaliwanag ng Sangguniang Panlungsod	Sangguniang Panlungsod

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magsumite ng mga kinakailangan sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord	Suriin ang mga kinakailangan Maghanda at maglabas ng "order" ng pagbabayad	Wala	Sa loob ng 15 minuto bawat kahilingan (sa ilalim ng normal na pangyayari)	Awtorisadong kawani
2	Magbayad sa kahera	2.1 Iproseso ang pagbabayad at maglabas ng opisyal na resibo (O.R.).	P50		Kahera
3	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord, ipakita ang resibo	Itala ang numero ng opisyal na resibo (O.R.). Iproseso ang kahilingan	Wala	Sa loob ng 15 minuto bawat kahilingan (sa ilalim ng normal na pangyayari)	Awtorisadong kawani, Opisyal na namumuno
4	Tanggapin ang dokumento	4.1 Pakawalan ang dokumento	Wala	Sa loob ng 5 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
KABUUAN:				Sa loob ng 35 minuto bawat kahilingan	

3. Humiling para sa Liham ng Pagkilala sa Arkibo

Sa kahilingan, ang dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo ay naglalabas ng liham ng pagkilala sa sinumang kontratista, kahit isang araw pagkatapos ng pagtanggap at pagpapatunay ng mga kinakailangang dokumento tulad ng; orihinal at tulad ng itinayo na mga plano; at mga detalye ng proyekto mula sa mga proyekto sa konstruksyon ng pamahalaang lungsod.

Dibisyon:	Dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo
Klasipikasyon	Simple; Kumplikado
Uri ng transaksyon:	Pamahalaan sa Negosyo
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Pinahintulutang opisyal ng pag-uugnayan ng anumang kontratista na matagumpay na nakumpleto ang mga kinakailangan.

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Nakumpleto na form ng kahilingan	Tanggapan ng seksyon ng mga rekord
2. I.D. kard na isyu ng kumpanya	Kontratista

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord. Punan ang form ng kahilingan at ipakita ang isang I.D. kard na inisyu ng kumpanya	Iproseso ang kahilingan I-endorso ang kahilingan sa OIC para sa pag-apruba Maghanda at maglabas ng "order" ng pagbabayad	Wala	Sa loob ng 20 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani, Opisyal na namumuno
2	Magbayad sa kahera	2.1 Iproseso ang pagbabayad at maglabas ng opisyal na resibo (O.R.).	P50 bawat liham		Kahera
3	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng arkibo. Ipakita ang O.R., I.D. kard ng kumpanya. at natapos na form ng kahilingan.	Kumpirmahin kung kumpleto ang mga kinakailangan Iproseso ang kahilingan	Wala	Sa loob ng 10 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani
4	Tanggapin ang liham ng pagkilala	4.1 I-isyu ang liham ng pagkilala sa kliyente	Wala	Sa loob ng 5 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
5	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord. Isumite ang liham ng pagkilala	5.1 I-endorso ang ang liham ng pagkilala sa OIC para sa lagda.	Wala	Sa loob ng 5 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani, Opisyal na namumuno
6	Tanggapin ang liham ng pagkilala	6.1 I-isyu ang liham ng pagkilala sa kliyente	Wala	Sa loob ng 5 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani
KABUUAN:				Sa loob ng 45 minuto bawat kahilingan	

4. Humiling para sa “digital” na kopya ng mga plano sa pag-iinhinyero

Kapag hiniling, ang dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo ay naglalabas ng “digital” na kopya ng mga plano sa publiko. Pinapanatili ng seksyon ng arkibo ang mga “digital” na arkibo tulad ng mga plano sa istruktura mula sa mga proyekto sa konstruksyon ng pamahalaang lungsod.

Dibisyon:	Dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo
Klasipikasyon	Simple
Uri ng transaksyon:	Pamahalaan sa Mamamayan Pamahalaan sa Negosyo Pamahalaan sa Pamahalaan
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Ang mga ahensya ng gobyerno, negosyo, at mamamayan ay pinapayagan na magkaroon ng “digital” na kopya ng mga plano mula sa mga proyekto sa konstruksyon ng pamahalaan ng lungsod para sa pagsasaliksik at sanggunian. Ang mga mag-aaral ay maaaring makakuha ng serbisyo nang libre.

LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
1. Nailagdaang maayos na liham sa kahilingan	Humihiling na partido
2. Hindi bababa sa isang I.D. kard na isyu ng gobyerno o paaralan I.D. kard para sa mga mag-aaral.	Iba't ibang mga opisina ng gobyerno o paaralan
3. Hindi bababa sa isang “USB Flash Drive” o anumang imbakan ng “digital media” na may hindi bababa sa “1 GB” na kapasidad	Ibinigay ng humihiling na partido o pagbili mula sa mga tindahan ng mga produktong teknolohiya ng impormasyon

#	HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord. Magsumite ng liham ng kahilingan na nakatuon sa OIC ng dibisyon ng pamamahala ng mga talaan at arkibo para sa pag-apruba.	Tulungan ang humihiling na partido pagkatapos ay i-endorso ang sulat ng paghiling sa OIC para sa lagda Matapos pahintulutan, alamin kung ang mga plano na hinihiling ay mayroon sa tanggapan ng seksyon ng arkibo. Maghanda at maglabas ng "order" ng pagbabayad.	Wala	Sa loob ng 15 minuto bawat kahilingan (sa ilalim ng normal na pangyayari)	Awtorisadong kawani, Opisyal na namumuno
2	Magbayad sa kahera	2.1 Iproseso ang pagbabayad at maglabas ng opisyal na resibo (O.R.).	P50 bawat kopya ng plano *Wala para sa mag-aaral		Kahera
3	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng mga rekord, ipakita ang opisyal na resibo	3.1 Itala ang number ng opisyal na resibo (O.R.).	Wala	Sa loob ng 5 minuto bawat kahilingan	Awtorisadong kawani
4.	Magpatuloy sa tanggapan ng seksyon ng arkibo, magbigay ng "USB flash drive" sa awtorisadong kawani upang matanggap ang mga hiniling na plano.	Kopyahin ang mga hinihiling na plano sa "USB flash drive". Pakawalan ang hinihinging dokumento sa kliyente.	Wala	Sa loob ng 15 minuto bawat kahilingan (sa ilalim ng normal na pangyayari)	Awtorisadong kawani
KABUUAN:				35 minuto bawat transaksyon, maaaring magbago depende sa bilang ng kopya ng mga plano.	

Puna at Reklamo

MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Hinihimok ang mga kliyente na magawa ang mga form ng mga puna at ihulog ang mga ito sa itinalagang kahon na matatagpuan sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano naproseso ang puna	Ang mga puna ay natipon at naproseso sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano magsampa ng reklamo	Tapusin ang form ng reklamo ng mga kliyente at ihulog ang mga ito sa itinalagang kahon na matatagpuan sa tanggapan ng Ugnayan sa Pasig (USAP) sa ikalawang palapag ng bulwagan ng lungsod ng Pasig
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Natanggap ang mga reklamo, sa salita man o nakasulat ay dapat isangguni o ipapasa sa kinauukulang pinuno ng tanggapan na kikilos sa reklamo at magbigay ng puna sa kliyente sa pamamagitan ng USAP sa aksyong nagawa.
Impormasyon sa pakikipag-ugnay	Ugnayan sa Pasig (USAP): 8643-1111 lokal 550 Pahina sa Facebook: Ugnayan Sa Pasig Tanggapan ng Pangkalahatang Serbisyo Dibisyon ng Pamamahala ng mga Talaan at Arkibo 8641-1921 or 8643-1111 local 578

CHARTER NG MAMAMAYAN
OPISINA PARA SA SERBISYONG PANGKALAHATAN
DIBISYON NG MOTORPOOL

**A. SERBISYO SA PAG GAWA AT PAG MINTINA NG SASAKYANG GOBYERNO
(REPAIR AND MAINTENANCE OF GOVT. SERVICE VEHICLE)**

As requested, technical assistance, initial assessment and/or repair works for the repair and maintenance of service vehicles assigned to various City Government Department, Division and Offices is provided.

Office or Division:	Motorpool Division
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Who may avail:	Authorized Drivers Head of Office

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Memorandum Receipt	Head of Office
2. OR/CR	Head of Office

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Bring the government issued service vehicle to Motorpool Division Dalhin ang Sasakyan pang Gobyerno sa tanggapan ng Motorpool Division	Aktuwal na pag inspek ng Sasakyan Actual Inspection of the Service Vehicle	30 minito o hipit pa depende sa hinaing ng driver o sira ng sasakyan. 30 mins or more depends on trouble shooting	DOMINADOR PADLAN / JERIMIAH ORTIZ (Mekaniko) Mechanic
		Preparasyon sa pag rerekomenda ng sulusyon sa sira ng Sasakyan Preparation of assessment and /or recommendation for repair works	20 minuto	DOMINADOR PADLAN / JERIMIAH ORTIZ (Mekaniko) Mechanic CHRISTOPHER JOHN B. GAMBOA Motorppol Head
	Preparasyon sa pag Prepera ng Job order sa Pag gawa Preparation Job Order for Repair	20 minuto	ROGELIO G. ROSALES JR. / DONATO GALILA Clerk / Encoder	
	Pag Ilimbang sa Index History Card/Folder Card Bin. Posting to index History Card/Folder Card Bin	10 minuto	DONATO GALILA / RHEENA CONTREVIDA Clerk / Encoder	
	Pag lagda sa nagawang Job order sa pag gawa Signing of Job Order for Repair	10 minuto	CHRISTOPHER JOHN B. GAMBOA Motorppol Head at End User	
	Preparasyon sa pag gawa ng dokumento sa pagbli ng mga Pamalit pyesa ng sasakyan	Dalawang araw o higit pa depende sa dami ng mga sasakyan ng mga Opisina na dapat bilhan ng pyesa	ROGELIO G. ROSALES JR. Clerk / Encoder	

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		Prepare Documents for the procurement of spare parts. (Purchase Request)	(24hrs.) depends on Dept./ Offices Service Vehicle Request of Spare Parts	
		Magsagawa ng aktuwal na inspeksyon sa mga pamalit na pyesa na diniliber Conduct Actual inspection of delivered spare parts	30 minuto o higit pa depende sa dami ng pyesa na diniliber 30 mins or more depend on delivery	DOMINADOR PADLAN / JERIMIAH ORTIZ (Mekaniko)
		Matpos ang masusing inpesksyon sa diniliber na pyesa, tutuloy na sa Aktual nap ag gawa ng sasakyan Proceed with the repair if spare parts pass the standards specification by mechanic	2 oras o higit pa depende sa papalitang mg pyesa. 2 hours or More depends on Repair	DOMINADOR PADLAN / JERIMIAH ORTIZ /ROLANDO ATIENZA / JOEMAR BASTE/RODERICK INFANTE/ORLANDO DOMINGO (Mekaniko)
2	Pag Tatapos ng Serbisyo sa pagawa ng Sasakyan ng Gobyerno Acknowledge repair and accept vehicle equipment	Huling proseso ng pag inspeksyon ng sasakan bago ilabas ng tanggapan ng Motorpool Final inspection and preparation for releasing of the vehicle	30 minuto	CHRISTOPHER JOHN B. GAMBOA Motorppol Head DOMINADOR PADLAN / JERIMIAH ORTIZ (Mekaniko)
TOTAL: 2 Steps			25 oras at 30 minuto 25 hrs. & 15mins. (4 working days &15mins)	

B. SERBISYO SA PAGPAPANATILI NG PAG-IINGAT NG SASAKYAN PREVENTIVE MAINTENANCE SCHEDULE (PMS)

Annual preventive maintenance is scheduled for all City Government issued service vehicle assigned to various Department, Division and Offices. Particularly for equipment that are no longer covered by warranty.

Office or Division:	Motorpool Division
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Who may avail:	City Government Offices / Agencies

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Request Letter for the PMS schedule	Head of Office/Agency

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Mag sumite ng liham sa PMS o mag sulat sa form ng kahilingan Submit request letter for PMS or fill-up Request Form	Tanggapin at tingnan ang iskedyul ng PMS ng sasakyan Received and review the vehicle Schedule of PMS	5 minuto	DONATO GALILA / RHEENA CONTREVIDA Clerk / Encoder
		Aktuwal na Pagawa ng Serbisyo Actual PMS procedure	1 oras	DOMINADOR PADLAN / JERIMIAH ORTIZ /ROLANDO ATIENZA / JOEMAR BASTE/RODERICK INFANTE/ORLANDO DOMINGO (Mekaniko)
		Huling proseso ng pag inspeksyon ng sasakan bago ilabas ng tanggapan ng Motorpool Final inspection preparation for releasing of the vehicle	10 minuto	Motorpool Head/Mechanic/ Assistant Admin/ Supervisor/ End-User
2	Pag Tatapos ng Serbisyo sa pagawa ng Sasakyan ng Gobyerno Acknowledge PMS and accept vehicle equipment	Ilimbag sa Log book ng mga pag gawa sa araw araw at pag lagda ng Driver o ng Gumamamit ng Sasakyan. Logbook of daily operation and signing of End user/driver	10 minuto.	DONATO GALILA / RHEENA CONTREVIDA Clerk / Encoder
TOTAL: 2 Steps			1 oras at 25 minuto	

C. KAHILINGAN SA PAG HIRAM NG GAMIT AT SASAKYANG GOBYERNO REQUEST FOR SERVICE VEHICLE & EQUIPMENT

Upon request, provision of generator set/towing trucks/heavy equipment and transport support services.

Office or Division:	Motorpool Division
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Who may avail:	Local Government Offices/ Agencies

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Approved Request Letter	Head of Office

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Mag sumite ng liham ng Pag Payag sa pag Hiram ng Gamit at Sasakyang Gobyerno. Submit approved request letter	Tanggapin ang liham Received Request Letter	5 minuto	CHRISTOPHER JOHN B. GAMBOA Motorppol Head DONATO GALILA / RHEENA CONTREVIDA Clerk / Encoder
		Pag preprepera ng kasulatan sa pag byahe at ibigay san ka takdang Driver ng Motorpool Prepare Trip Ticket and issue to assigned Motorpool Driver	10 minuto	DONATO GALILA / RHEENA CONTREVIDA Clerk / Encoder
		Aktuwal ng Pag hiram at pag byahe ng Sasakyang Gobyerno Actual trip of the Driver personnel	1 oras o higit pa depende sa destinasyon 1 hour (depends on destination)	CRISOSTOMO ANTINERO/JESUS LAXAMANA JR./ CARLOS MADERA/RODERICK APUYAN/ROLANDO JABSON/ JUN DELA CRUZ/RENATO ABAN/EMMANUEL EVANGELISTA / EDUARDO SALAZAR/JOSELITO ASUNCION/ ALLAN DAGANIO/WILLY REYES/ Motorpool Driver
2	Pag Tatapos ng Serbisyo sa pag hiram ng Sasakyan ng Gobyerno Acknowledge service request after completion of requirement	Ilimbag sa Log book ng mga pag gawa sa araw araw at pag lagda ng Driver o ng Gumamamit ng Sasakyan. Logbook of daily operation and signing of End user/driver	10 minuto	DONATO GALILA / RHEENA CONTREVIDA Clerk / Encoder
TOTAL: 2 Steps			1 oras at 25 minuto 1hr. & 25mins.	

Feedback and Complaints

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	Clients are encouraged to accomplish feedback forms & drop them at the designated drop boxes located at the Ugnayan sa Pasig (USAP) Office at the Second Floor, Pasig City Hall
How feedback is processed	Feedbacks are gathered and processed by the Ugnayan sa Pasig (USAP) Office at the Second Floor, Pasig City Hall
How to file a complaint	Accomplish the Client Complaint Form and drop it at the designated drop box at the Ugnayan sa Pasig (USAP) Office at the Second Floor, Pasig City Hall
How complaints are processed	Complaint/s received, whether verbal or written shall be referred/forwarded to concerned Head of Office who shall act on the complaint and provide feedback to the client thru USAP on the action taken.
Contact Information	Ugnayan sa Pasig: 8643-1111 local 550 Facebook page: Ugnayan Sa Pasig OGS - <u>Motorpool Division:</u> 8643-1921 or 8643-1111 local 510



LUNGSOD NG
PASIG
UMAAGOS ANG PAG-ASA

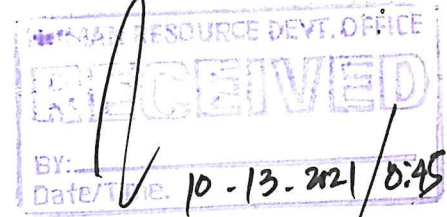
OFFICE OF GENERAL SERVICES

PAGUNITA/MEMORANDUM

PARA KAY : **MS. ELVIRA R. FLORES, MNSA, CESE**
Tagapamuno
Opisina ng Pagpapaunlad ng Yamang Pantauhan

PETSA : **Oktubre 12, 2021**

PAKSA : **Charter ng Mamamayan / Gabay ng Mamamayan**



Kami ay tumutukoy sa inyong pagunita/memorandum na may petsang Oktubre 7, 2021, kaugnay sa pagsasalin ng Charter/Gabay ng Mamamayan (Citizen's Charter) sa wikang Filipino.

Bilang pagsunod, kalakip nito ang Charter/Gabay ng Mamamayan ng Opisina para sa Serbisyong Pangkalahatan na naipasa sa Opisina ng Administrador ng Lungsod noong Abril 23, 2021 sa pamamagitan ng "e-mail" bilang pagsunod sa kanilang kahilingan. Kalakip ang kopya ng komunikasyon.

Maraming salamat po.


RUTH F. ROMANO

Tagapamuno
Opisina para sa Serbisyong Pangkalahatan

cc: File