

**CITIZEN'S CHARTER
OFFICE OF THE CITY MAYOR
(Tagalog Version)**

• **PROSESO NG PAG-APLAY PARA SA AKREDITASYON**

Alinsunod sa RA 7160 at sa Memorandum Circular 083-2022 ng DILG, dapat may mekanismo kung saan ang mga tao sa pamamagitan ng mga organisasyon ay maaaring makilahok sa pamamahala. Kaya naman, ang mga ito ay dapat na maakredit ng Lungsod sa tulong ng tanggapan ng CSO Desk, na nasa ilalim ng Office of the City Mayor.

CSO ACCREDITATION

Office or Division:	MAYOR'S OFFICE
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2C – Government to Citizens G2G- Government to Government
Who may avail:	CSOs

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nakumpletong Form ng Aplikasyon para sa Akreditasyon ng CSO 2. Naaprubahang Resolusyon ng Lupon na nagpapahayag ng intensyon para sa Akreditasyon upang makibahagi sa mga Local Special Bodies 3. Original Sworn Statement na nagsasaad na ang CSO ay isang independyente, walang kinikilingang organisasyon at pinananatili ang kanyang autonomiya habang itinataguyod ang pag-unlad ng kapakanan ng mga tao sa pamamagitan ng pagiging miyembro sa isang Local Special Body. Matapos matugunan ang lahat ng mga kinakailangan at itinakdang pamantayan, makakakuha ng Certificate of Accreditation mula CSO Desk alinsunod sa isang resolusyon mula sa Sangguniang Panglungsod. 4. Certificate of Registration 5. List of Current Officers and Members 6. CY 2023 Minutes of the Annual Meeting 7. CY 2023 Annual Accomplishment Report 8. CY 2023 Financial Statements 	CSO Desk Office (LYDO Office)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Kunin ang form ng aplikasyon para sa Akreditasyon sa Tanggapan ng CSO Desk.	Magbigay ng form ng aplikasyon kasama ang checklist ng mga kinakailangang dokumento. Ipaliwanag ang form ng aplikasyon at mga kinakailangan para sa gabay ng kinatawan ng CSO.	WALA	10-15 minuto	Carmina L. Senogat Executive Assistant 1 Jed P. Demano Administrative Aide III HOA Team Leader
2	Ipasa ang natapos na aplikasyon kasama ang mga kinakailangang dokumento sa tanggapan ng CSO Desk.	Suriin ang kumpletong form ng aplikasyon at mga kinakailangang dokumento. Ilagay ang tinanggap na aplikasyon ng CSO sa database.	WALA	5-10 minuto	Carmina L. Senogat Executive Assistant 1 Jed P. Demano Administrative Aide III HOA Team Leader
3	Maghintay ng abiso para sa pagbibigay ng mga Certificates kasunod ng pag-apruba ng Konseho ng Lungsod sa mga Accredited at Recognized CSOs.	Suriin ang mga naipong aplikasyon para sa pagsusumite sa Sangguniang Panlungsod. Depende sa bilang ng mga natanggap na aplikasyon, ipadala kada kwarter ang nasuri at naipong aplikasyon sa Sangguniang Panlungsod para sa pag-apruba ng Accredited at Recognized CSOs. Dumalo sa mga pagdinig ng Komite para tugunan ang anumang paglilinaw katanungan mula sa Konseho. Irekord at i-file ang pinirmahang resolusyon	WALA	Bago sumapit o mismong sa ikalawalang Linggo ng Agosto (alinsunod sa DILG MC 083-2022)	Rechie J. Tugawin Executive Assistant V Maricel V. de Guzman DMO III Carmina L. Senogat Executive Assistant 1 Carmina L. Senogat Executive Assistant I Rechie J. Tugawin Executive Assistant V

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		<p>ng Konseho ng Lungsod kapag natanggap na.</p> <p>I-print ang mga Certificates of Accreditation at Recognized CSOs.</p> <p>Ipadala ang mga Certificates para sa pirma ng mga kinaauukulang opisina - Committee Chair, Bise Alkalde, at Alkalde.</p> <p>I-release ang mga pinirmahang Certificates sa authorized opisyal ng mga CSO.</p>			Carmina L. Senogat Executive Assistant I

LAND MANAGEMENT AND RECOVERY OFFICE (LMRO)

Serbisyo

1

TULONG NA IBINIBIGAY SA MAY-ARI NG LUPA NA MAY KAHILINGANG MABAYARAN SA LUPANG GINAMIT NG LOCAL GOVERNMENT UNIT NG WALANG KAUKULANG KABAYARAN

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G - Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
Liham ng May-Ari ng Lupa na nakaaddress kay Mayor	Sa May-Ari ng Lupa

#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulan g Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani/yunit
1.	Magpunta sa tanggapan ng LMRO upang alamin ang status o kalagayan ng kanilang kahilingan	Ilahad sa may-ari ng lupa ang status ng kanilang kahilingan at ang mga listahan ng requirements nito:	Wala	10 to 15 Minute	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez Dolorito G. Rito
2.	Magpasa o magsumite ng kaukulang dokumento na nauukol sa lupang kanilang nais pabayaran.	1) I-endorso ang kahilingan sa Hep eng Opisina para sa kaukulang aksyon at ilahad ang nararapat na dokumento at batayan at	Wala	10 to 15 Minuto	Jennifer B. Cruz

		<p>panuntunan sa kanilang kahilingan, gaya ng mga sumusunod:</p> <p>a. Certified true copy of title/tax declaration;</p> <p>b. Tax Clearance.</p> <p>c. Approved survey plan, kung mayroon.</p> <p>d. Iba pang kaukulang dokumento.</p>			
		<p>2) Magsagawa ng masusing pagsisiyasat at panayam ukol sa kahilingan</p> <p>a. Pagsisiyasat ng naturang titulo</p> <p>b. Pagsisiyasat ng bayad sa buwis ng naturang lupa at Katibayan mula sa Treasurer's Office kung ang naturang lupa ay bayad na o hindi pa.</p> <p>k. Katibayan mula sa City Planning o Engineering Office na ang nasabing lupa ay isa sa naging proyekto ng Lungsod na inaprubahan ng Lungsod Pasig at kung kailan ito kinuha ng gobyerno ng Pasig.</p> <p>d. Survey Plan galing City Engineer na nagpapakita ng aktwal sukat ng lupang naapektuhan ng proyekto ng Lungsod Pasig;</p>	Wala	10 to 15 minuto	<p>Jennifer B. Cruz Dolorito G. Rito Valeriano Yancha</p> <p>Jennifer B. Cruz Dolorito G. Rito</p> <p>Engr. Kenrick B. Talania</p> <p>Engr. Kenrick B. Talania</p>
3.	Dumalo sa patawag na meeting para sa ilang klaripikasyon patungkol sa kahilingan	Magsagawa ng maikling panayam at katanungan mula sa may-ari patungkol sa kahilingan	Wala	15 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
4.	Dumalo sa Committee Hearing ng City Council para sa pagpapatibay ng kahilingan	Kasama ng claimant, dumalo sa patawag ng konseho para sa pagpapatibay ng kahilingan	Wala	45 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa Mario Roldan
5.	Kung ang lahat ng mga requirements ay naisayos na, magtungo sa tanggapan (LMRO) para	Magdraft ng Deed of Absolute Sale at iparebisa sa Hepe ng Tanggapan	Wala	30 Minuto	Atty. Jayson R. Ababa Mario Roldan

	malagdaan ang Deed of Absolute Sale	Dalhin sa Tanggapan ng Mayor ang may-ari ng lupa para sa lagdaan ng deed.			Atty. Marilou C. Martin
6.	Tanggapin ang tseke ng kabayaran at isurrender sa tanggapan ang orihinal na kopya ng titulo	Tanggapin ang titulo at iba pang dokumento	Wala	30 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa Jennifer B. Cruz
		Total	Wala		

Serbisyo

2 PROSESO SA PAGBEBENTA O PAGDODONATE NG PRIBADONG LUPA SA LUNGSOD NG PASIG

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G – Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
Liham ng May-Ari ng Lupa na nakaaddress kay Mayor	Sa May-Ari ng Lupa

#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani/yunit
1.	Magpunta sa tanggapan ng LMRO upang alamin ang status o kalagayan ng kanilang kahilingan	Ilahad sa may-ari ng lupa ang status ng kanilang kahilingan at ang mga listahan ng requirements nito	Wala	10 to 15 Minute	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez Dolorito G. Rito
2.	Magpasa o magsumite ng kaukulang dokumento na nauukol sa lupang kanilang nais ipagbili o idonate.	1) I-endorso ang kahilingan sa Hepeng Opisina para sa kaukulang aksyon at ilahad ang nararapat na dokumento at batayan at panuntunan sa kanilang kahilingan, gaya ng mga sumusunod: a. Certified true copy of title/tax declaration; b. Tax Clearance. c. Approved survey plan, kung mayroon. d. Iba pang kaukulang dokumento.	Wala	10 to 15 Minuto	Jennifer B. Cruz
		2) Magsagawa ng masusing pagsisiyasat at	Wala		

		<p>panayam ukol sa kahilingan</p> <p>d. Pagsisiyasat ng naturang titulo</p> <p>b. Pagsisiyasat ng bayad sa buwis ng naturang lupa at Katibayan mula sa Treasurer's Office kung ang naturang lupa ay bayad na o hindi pa.</p> <p>k. Survey Plan galing City Engineer na nagpapakita ng aktwal sukat ng lupa</p> <p>d. Ipasa o i-endorso sa Pasig Appraisal Committee para sa rekomendasyon ng nararapat na halaga ng lupa (just compensation)</p>		15 minuto	<p>Jennifer B. Cruz Dolorito G. Rito Valeriano Yancha</p> <p>Jennifer B. Cruz Dolorito G. Rito</p> <p>Engr. Kenrick B. Talania</p> <p>Appraisal Committee Assessor's Office</p>
3.	Dumalo sa patawag na meeting para sa ilang klaripikasyon patungkol sa kahilingan	Magsagawa ng maikling panayam at katanungan mula sa may-ari patungkol sa kahilingan	Wala	15 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
4.	Dumalo sa Committee Hearing ng City Council para sa pagpapatibay ng kahilingan	Kasama ng may-ari ng lupa, dumalo sa patawag ng konseho para sa pagpapatibay ng kahilingan	Wala	30 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa Mario Roldan
5.	Kung ang lahat ng mga requirements ay naisayos na, magtungo sa tanggapan (LMRO) para malagdaan ang Deed of Absolute Sale o Deed of Donation	<p>Magdraft ng Deed of Absolute Sale o Deed of Donation at iparebisa sa Hepe ng Tanggapan</p> <p>Dalhin sa Tanggapan ng Mayor ang may-ari ng lupa para sa lagdaan ng deed.</p>	Wala	30 Minuto	<p>Atty. Jayson R. Ababa Mario Roldan</p> <p>Atty. Marilou C. Martin</p>
6.	Tanggapin ang tseke ng kabayaran at isurrender sa tanggapan ang orihinal na kopya ng titulo	Tanggapin ang titulo at iba pang dokumento	Wala	15 Minuto	<p>Atty. Marilou C. Martin</p> <p>Atty. Jayson R. Ababa Jennifer B. Cruz</p>

		Total	Wala	

Serbisyo

3

Name : PAGBIBIGAY NG PAYONG LEGAL NA MAY KINALAMAN SA LUPA

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G – Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
Talaan ng mga katanungan ukol sa lupa at ang mga dokumentong may kinalaman dito	Sa kliyente o sa taong may katanungan

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG TANGGAPAN	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1.	Magtungo sa Tanggapan ng LMRO	Itala sa logbook ang buong pangalan at tirahan	Wala	10 to 15 Minuto	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez Dolorito G. Rito
2.	Ihanda ang mga dokumento na may kinalaman sa detalyeng nais malaman	Ipakilala sa o hepe o abogado ng tanggapan	Wala	10 to 15 Minuto	Jennifer B. Cruz
3.	Idulog ang isyu o problema sa lupa	Magsagawa ng interbyu o panayam at suriin ang isyu o problema ng kliyente	Wala	10 to 15 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
4.	Tanggapin ang payong legal o liham pang-endorso (endorsement letter) para sa nararapat na opisina	Magbigay ng payong legal o maghanda ng liham pang-endorso na may lagda ng Hepe ng Tanggapan kung ang isyu ay hindi saklaw ng tanggapan	Wala	30 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
			TOTAL		

Serbisyo

4

Name : PAGBIBIGAY NG PAYONG LEGAL NA MAY KINALAMAN SA LUPA (WALK-IN)

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G – Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
Talaan ng mga katanungan ukol sa lupa at ang mga dokumentong may kinalaman dito	Sa kliyente o sa taong may katanungan

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG TANGGAPAN	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1.	Magtungo sa Tanggapan ng LMRO	Itala sa logbook ang buong pangalan at tirahan	Wala	10 to 15 Minuto	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez Dolorito G. Rito
2.	Ihanda ang mga dokumento na may kinalaman sa detalyeng nais malaman	Ipakilala sa o hepe o abogado ng tanggapan	Wala	10 to 15 Minuto	Jennifer B. Cruz
3.	Idulog ang isyu o problema sa lupa	Magsagawa ng interbyu o panayam at suriin ang isyu o problema ng kliyente	Wala	15 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
4.	Tanggapin ang payong legal o liham pang-endorso (endorsement letter) para sa nararapat na opisina	Magbigay ng payong legal o maghanda ng liham pang-endorso na may lagda ng Hepe ng Tanggapan kung ang isyu ay hindi saklaw ng tanggapan	Wala	30 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
			TOTAL		

Serbisyo

5

Name : PAGBIBIGAY NG KASAGUTAN SA MGA LIHAM NG MGA TAONG NAIS HUMINGI PAYONG LEGAL NA ININDORSO NG MAYOR, VICE MAYOR, CITY ADMINISTRATOR, KONSEHO AT IBANG TANGGAPAN

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G - Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
Liham na naglalaman ng mga katanungan ukol sa lupa at may kalakip na mga dokumentong may kinalaman dito	Sa kliyente o sa taong may katanungan nainindorso ng Mayor, Vice Mayor, City Administrator, Konseho At Ibang Tanggapan

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG TANGGAPAN	KAUKULA NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1.	Magtungo o tumawag sa telepono ng/sa Tanggapan ng LMRO upang alamin ang status ng kanilang liham	Alamin sa talaan (logbook) ang nallahad ang status ng liham	Wala	10 to 15 Minuto	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez Dolorito G. Rito
2.		Suriin ang isyu at maghanda o mag-research ng mga jurisprudence; magbalangkas ng opinion at	Wala	10 to 15 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
3.	Tanggapin ang payong legal o liham pang-endorso (endorsement letter) para sa nararapat na opisina	Magbigay ng payong legal o maghanda ng liham pang-endorso na may lagda ng Hepe ng Tanggapan kung ang isyu ay hindi saklaw ng tanggapan	Wala	10 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
			TOTAL		

Serbisyo

6

Name : PAGBIBIGAY NG KASAGUTAN SA MGA LIHAM NG MGA TAONG NAIS HUMINGI PAYONG LEGAL NA ININDORSO NG MAYOR, VICE MAYOR, CITY ADMINISTRATOR, KONSEHO AT IBANG TANGGAPAN

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G - Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
Liham na naglalaman ng mga katanungan ukol sa lupa at may kalakip na mga dokumentong may kinalaman dito	Sa kliyente o sa taong may katanungan nainindorso ng Mayor, Vice Mayor, City Administrator, Konseho At Ibang Tanggapan

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG TANGGAPAN	KAUKULA NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
---	-------------------------	---------------------	------------------	------------------	---------------------

1.	Magtungo o tumawag sa telepono ng/sa Tanggapan ng LMRO upang alamin ang status ng kanilang liham	Alamin sa talaan (logbook) ang nalahad ang status ng liham	Wala	10 to 15 Minuto	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez Dolorito G. Rito
2.		Suriin ang isyu at maghanda o mag-research ng mga jurisprudence; magbalangkas ng opinion at	Wala	10 to 15 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
3.	Tanggapin ang payong legal o liham pang-endorso (endorsement letter) para sa nararapat na opisina	Magbigay ng payong legal o maghanda ng liham pang-endorso na may lagda ng Hepe ng Tanggapan kung ang isyu ay hindi saklaw ng tanggapan	Wala	20 Minuto	Atty. Marilou C. Martin Atty. Jayson R. Ababa
			TOTAL		

Serbisyo

7

TULONG LEGAL PARA SA PAGBABALANGKAS AT PAGESASAAYOS NG MGA KASULATAN UKOL SA BILIHAN AT DONASYON NG LUPA AT IBA PANG GAMIT

Opisina o Dibisyon:	Land Management and Recovery Office
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G - Government to Government
Maaaring Kumuha ng Serbisyo	Indibidwal o organisasyon

Talaan ng mga Requirements/Hihingin	Saan Kukunin
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal na pagbisita; 2. Balidong identipikasyon o pagkakakilanlan; 3. Ibang dokumento na may kinalaman sa transaksyon. 	Sa may-ari ng lupa o gamit.

#	DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG TANGGAPAN	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG KAWANI
1.	Magtungo sa tanggapan sa araw na itinakda. Magpakita ng valid proof of identification and contact numbers	Kuhanin ang detalye ng personal na pagkakakilanlan Dalhin sa abogado ng tanggapan	Wala	10 to 15 Minuto	Valeriano Yancha Rhea A. Rodriguez

<ul style="list-style-type: none"> Valid Government ID (pasyente at claimant) Certificate of Indigency Authorization letter (Liham pagpapahintulot sa ibang tao na kumuha ng tulong pinansyal) Social Case Study Report <p>2. Tulong Pagpapalibing / Burial Assistance Magdala ng orihinal at kopya ng mga sumusunod na dokumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valid ID ng namatay Valid ID ng kukuha Death Certificate Funeral Contract Certificate of Indigency 	<p>Sa Kliyente</p> <p>Barangay</p> <p>Sa Pasyente</p> <p>CSWD</p> <p>Sa Kliyente</p> <p>Sa Kliyente</p> <p>Local Civil Registry</p> <p>Funeral Service</p> <p>Barangay</p>
--	---

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS / HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
<p>3. Tulong pang-Edukasyon / Education Assistance Magdala ng orihinal at kopya ng mga sumusunod na dokumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificate of Enrollment or Registration School ID or valid Government ID Certificate of Indigency 	<p>Paaralan</p> <p>Sa Kliyente</p> <p>Barangay</p>

BILANG	DAPAT GAWAIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1	Ipakita ang mga hinihinging dokumento	Suriin kung kumpleto ang mga dokumento.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
2	Ipaliwanag ang hinihinging tulong	Kapanayamin ang kliyente at irekord sa logbook ang transakyon.	Wala	10 minuto	Itinalagang tauhan
3	Kumuha at sagutan ang General Intake Sheet	Magbigay ng General Intake Sheet at gumawa ng voucher.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
3	Ibalik ang nasagutang GIS at mga dokumento	Suriin ang nasagutang GIS at ang mga dokumento. Maghanda ng record slip para sa kliyente.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan

4	Maghintay sa tawag or text na matatanggap mula sa SWAC.	Pag-apruba at pinal na pagsusuri ng Opisyal na Namamahala. Magtakda ng schedule.	Wala	Sa loob ng 2 linggo	Opisyal na Namamahala / Itinalagang tauhan
5	Magprisinta ng ID sa tinakdang araw ng pagbibigay ng AICS.	Hanapin ang mga dokumentong ipinasa ng kliyente.	Wala	10 – 15 minuto	Itinalagang tauhan
6	Pumirma sa voucher at tanggapin ang tulong medikal	Papirmahin sa voucher at ibigay ang tulong pinansyal.	Wala	5 minuto	Opisyal na Namamahala o Itinalagang tauhan
TOTAL:				40 – 45 minuto	

- DAMAYAN / PROJECT DAMAYAN**

Ang Pamahalaang Lungsod ay may pangangailangan na tugunan ang pagbibigay ng libreng kabaong at serbisyong pagpapalibing sa mga mahihirap na residente na walang kapasidad upang mabigyan ng disenteng libing ang kanilang mahal sa buhay. Ang tugon ng Pamahalaang Lungsod sa ganitong sitwasyon ay Damayan (Project Damayan).

Opisina o Dibisyon:	Pasig City Social Welfare Assistance Center
Klasipikasyon:	Simpleng Transaksiyon
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Lehitimong residente ng Lungsod Pasig

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS / HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
1. Sertipikong Medikal / Medical Certificate	Ospital
2. Ulat ng Doktor (kung sa bahay namatay)	C3
3. Valid Government ID ng namatay	Sa Kliyente
4. Death Certificate (kopya)	Local Civil Registry
5. Funeral Contract	Funeral service parlor
6. Marriage Contract or Affidavit of Cohabitation (Sinumpaang Salaysay)	Sa Kliyente
7. Certificate of Indigency	Barangay
8. Iba pang dokumento na maaring hingin ng kawani	Sa Kliyente

BILANG	DAPAT GAWAIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1	Magprisinta ng ID at setripikong medikal ng namatay	Suriin ang ID at dokumento. Magbigay ng Damayan Form	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
2	Sagutan ang Damayan form	Sabihan ang kliyente na magtungo sa nakatalagang punerarya. Ipahanda sa kliyente ang lahat ng dokumento bago ang pagpapalibing.	Wala	10 minuto	Itinalagang tauhan
3	Ipasa ang kumpletong dokumento bago ang pagpapalibing.	Suriin ang mga dokumento.	Wala	10 minuto	Itinalagang tauhan
4	Ibigay ang mga impormasyong na kailangan	Ihanda ang Clearance Form at irekord ang transaksyon sa logbook.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
5	Maghintay sa pagproseso ng Clearance Form	Pag-apruba sa Clearance Form	Wala	5 minuto	Opisyal na Namamahala
6	Tanggapin ang Clearance Form	Ibigay ang Clearance Form at sabihan ang kliyente na magtungo muli sa punerarya para sa pagpapalibing.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
TOTAL:				40 minuto	

- CASH GRANTS / MATERIAL ASSISTANCE TO VARIOUS ORGANIZATIONS**

Ang Tanggapan ng Punong Lungsod ay pinahihintulutan ang *Social Welfare Assistance Center* na magbigay ng tulong pinansyal sa mga lehitimong organisasyon na may hangarin na magsagawa ng mga aktibidad / programa na makakabuti sa komunidad.

Opisina o Dibisyon:	Pasig City Social Welfare Assistance Center
Klasipikasyon:	Simpleng Transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Lehitimong indibidwal o organisasyon ng Lungsod Pasig

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Sulat ng kahilingan mula sa kliyente	Sa kliyente
2. Valid Government ID	Sa kliyente
3. Karagdagang dokumento na makakapagpatunay sa pagiging lehitimo ng organisasyon o ng kahilingan	Sa kliyente

--	--

BILANG	DAPAT GAWAIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1	Ipakita ang sulat ng kahilingan	Tanggapin ang sulat ng kahilingan	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
2	Hintayin ang araw ng pagbalik sa tanggapan ng SWAC	Suriin ang kahilingan at magbigay ng rekomendasyon sa Opisyal na namamahala. Tawagan at sabihan ang kliyente sa araw ng pagbalik sa tanggapan.	Wala	2 araw bago ang nakatakdang aktibidad	Itinalagang tauhan
3	Dumating sa nakatakdang araw. Ipakita ang kopya ng kahilingan.	Tingnan ang kopya ng sulat ng kahilingan. Gumawa ng voucher.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
4	Maghintay sa itinakdang araw ng pagbibigay ng tulong pinansyal.	Pag-apruba ng Opisyal na namamahala	Wala	10 minuto	Opisyal na Namamahala
5	Pumirma sa voucher at tanggapin ang tulong pinansyal	Papirmahin sa voucher at ibigay ang tulong pinansyal. Sabihan ang kliyente na magsumite ng ulat matapos ang aktibidad.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
5	Magsumite ng report ukol sa naganap na programa or aktibidad.	Tanggapin ulat o report na pinapasa ng Kliyente.	Wala	5 minuto	Itinalagang tauhan
TOTAL:				30 minuto	

- PAG-IISYU NG LIHAM PANG ENDORSO NG PAGCOR AT OPISINA NG PRESIDENTE**

Ang tanggapan ng Punong Lungsod ay nagpapaabot ng tulong sa pamamagitan ng liham ng pag endorso sa mga pamilya o indibidwal na nangangailangan ng tulong medikal.

Opisina o Dibisyon:	Opisina ng Punong Lungsod
Klasipikasyon:	Simpleng Transaksyon
Uri ng Transakyon:	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G – Government to Government

Maaaring kumuha ng serbisyo:	Lehitimong residente ng Lungsod Pasig
-------------------------------------	---------------------------------------

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS / HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
1. Klinikal Abstract / Sertipikong Medikal	Ospital / Klinika
2. Para sa bayarin sa ospital – Pinal na Bayarin - Para sa pagpapalaboratoryo – Laboratory Request - Para sa medikal na procedure – Presyo ng medikal na procedure - Para sa Hemodialysis – Presyo ng Dialysis - Para sa Chemotherapy – Presyo ng Chemotherapy - Para sa pangangailangan sa gamot – Reseta	- Ospital / Klinika - Ospital / Klinika - Ospital / Klinika - Ospital / Dialysis Center - Ospital / Klinika - Ospital / Klinika
3. Social Case Study Report naka-address sa PAGCOR o Pisina ng Presidente	CSWD
4. Certificate of Barangay Indigency	Barangay
5. Valid ID's - Photocopy	Sa Kliyente

BILANG	DAPAT GAWAIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1	Tumungo sa tanggapan ng Punong Lungsod para sa liham ng pag endorso sa PAGCOR at Opisina ng Presidente.	.Tanggapin ang mga dokumento, itala at suriin ang mga isinumite na dokumento kung ito ay kumpleto.	Wala	3-5 minuto	Jonabelle C. Prieto – Administrative Aide III James Zendle Tolop Administrative Aide III
2	Isumite ang kumpletong dokumento at hintayin ang pagproseso ng iyong papel.	Tanggapin ang isinumite na kumpletong dokumento at iproseso ang liham ng pag endorso.	Wala	3-5 minuto	Zeriyl P. Landicho – Private Secretary II Jhonlyn L. Obis - Administrative Aide III
3	Tanggapin ang liham ng pag endorso.	Ipaalam sa humihiling na partido / kliyente ang susunod na hakbang sa sandaling matanggap na nila ang liham ng pag endorso.	Wala	4-5 minuto	Zeriyl P. Landicho – Private Secretary II
TOTAL				10-15 minuto	

• **MGA DOKUMENTONG KAILANGANG PIRMAHAN NG PUNONG LUNGSOD**

(Mga dokumentong pang pinansyal, Sertipiko, atbp.)

Opisina o Dibisyon:	Opisina ng Punong Lungsod
Klasipikasyon	Simpleng Transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
Maaaring kumuha ng serbisyo::	Anumang humihiling na partido

LISTAHAN NG MGA REQUIREMENTS / HIHINGIN	SAAN KUKUNIN
Magdala ng orihinal at kopya ng dokumento	Sa Kliyente

BILANG	DAPAT GAWAIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1	.Pagsusumite ng kompletong dokumento na may kalakip na pagsuporta sa mga dokumento para mabigyan ng katwiran ang mga ito. - Ang kliyente ay dapat palaging makakuha ng isang pagtanggap ng kopya para madaling masangguni ang estado ng kanilang isinumiteng papel o dokumento.	Pagtanggap, pagtala at pagsuri sa mga dokumentong isinumite. - Ang bawat kopya ay dapat mayroong petsa at oras na natanggap ito.	Wala	30 minuto	Zeriyl P. Landicho – Private Secretary II Jonabelle C. Prieto – Administrative Aide III James Zendle Tolop Administrative Aide III Jhonlyn L. Obis- Administrative Aide III
2	Hintayin ang pagproseso ng inyong papel o dokumento.	Pagsusuri o pag-inisyal sa mga dokumento bago ang pagpirma ng Punong Lungsod.	Wala	6-7 oras	Zeriyl P. Landicho – Private Secretary II
3	Pagtanggap ng dokumento.	Direktang makikipag-ugnayan sa humihiling na partido gamit ang mga detalye na kanilang ibinigay. Pagbigay ng mga dokumento sa naaangkop na Opisina o indibidwal.	Wala	30 minuto	Zeriyl P. Landicho – Private Secretary II Jonabelle C. Prieto – Administrative Aide III James Zendle

BILANG	DAPAT GAWAIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSYA	KAUKULANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
					Tolop Administrative Aide III Jhonlyn L. Obis- Administrative Aide III
TOTAL				1 araw	

PASIG CITY HOMEOWNERS ASSOCIATION DESK

- **MGA ALALAHANIN AT KAHILINGAN NG MAMAMAYAN.**

Opisina o Dibisyon:	OPISINA NG MAYOR (HOA)
Klasipikasyon:	Simpleng Transaksyon
Uri ng Transaksyon:	G2C – Pamahalaan sa mga Mamamayan
Sino ang maaring Makinabang:	Non-government organization at iba't ibang organisasyon na kinikilala man o hindi kinikilala.

LISTAHAN ng mga REQUIREMENTS/KAILANGAN	SAAN MAKUKUHA
1. Liham ng Kahilingan	Pasigueño

#	Dapat gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Yunit/Kawani
1	Liham ng Kahilingan	Ipasa sa HOA Desk para sa Inspeksyon at Mga Rekomendasyon	Wala	30-45 Minuto	Ma. Lourdes B. Gonzales Helen A. Vasquez

#	Dapat gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Yunit/Kawani
2	HOA Desk	Inspeksyon, simpleng reklamo resolbahin agad Mga Rekomendasyon	Wala	1 Araw	Ma. Lourdes B. Gonzales Helen A. Vasquez
3	Opisina ng Engineering	Inspeksyon, pagkilos at Accomplishment	Wala	Isang Linggo	Ma. Lourdes B. Gonzales Helen A. Vasquez
TOTAL:			Nag-iiba		

Feedback at Reklamo

FEEDBACK AT REKLAMO MEKANISMO	
Paano magpadala ng feedback	Sa pamamagitan ng sulat Direkta sa Opisina ng Admin.
Paano pinoproseso ang feedback	Sa pamamagitan ng sulat Direkta sa Opisina ng Admin at sa Opisina ng Mayor.
Paano magsampa ng reklamo	Makipag usap sa HOA Desk Officer at sabihin ang iyong reklamo.
Paano pinoproseso ang reklamo	Simpleng reklamo ay nareresolba agad.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	Landline: loc. 1801 -8643 1111