

**CHARTER NG MAMAMAYAN  
OPISINA PARA SA IMPORMASYONG PANGMADLA**

**PAGBIBIGAY NG IMPORMASYON/PAGSAGOT SA MGA KATANUNGAN**

Ang Opisina para sa Impormasyong Pangmadla ay tumatanggap at tumutugon sa mga katanungan o panghihingi ng impormasyon ukol sa mga programa, proyekto, at aktibidad ng Pamahalaang Lungsod ng Pasig sa pamamagitan ng iba't ibang paraan: pagtawag sa landline; social media – Facebook, Twitter; sulatroniko (e-mail); at pagpunta mismo sa opisina/walk-in.

<b>OPISINA O SANGAY</b>	Opisina para sa Impormasyong Pangmadla (Public Information Office)
<b>KLASIPIKASYON</b>	Simple
<b>URI NG TRANSAKSYON</b>	Mamamayan at Gobyerno
<b>SINO ANG MAAARING</b>	Publiko/Madla, kabilang ang mga kinatawan ng midya

MGA KINAKAILANGAN	MGA PAGKUKUHANAN
<ul style="list-style-type: none"> <li>● WALA</li> </ul>	N/A

#	MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG PIO	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPO-PROSESO	NAKATAKDA ANG EMPLEYADO
1	<p>Ipaalam ang katanungan/kailangang impormasyon</p> <p><u>Para sa mga walk-in/pumunta sa PIO:</u></p> <p>Itanong sa sinumang empleyado ng PIO (Receiving Officer)</p> <p><u>Para sa pagtawag sa landline:</u></p> <p>Itanong sa sinumang empleyado ng PIO (Receiving Officer) na sasagot ng telepono.</p> <p><u>Para sa sulatroniko (email):</u></p>	1.1 Tanggapin o itala ang katanungan/kinakailangang impormasyon	Wala	5 minuto	<p>Para sa walk-in/mga tumatawag sa telepono: Receiving Officer Mary Ann Corado</p> <p>Para sa sulatroniko: Information Officer Maria Krisna Juangco/ Angelica Villarosa</p> <p>Para sa social media:</p>

<p>Ipadala ang katanungan sa <a href="mailto:info@pasigcity.gov.ph">info@pasigcity.gov.ph</a></p>				<p>Social Media focal Lechella Malate</p>
<p><i>Para sa social media:</i> Facebook: /PasigPIO Twitter: /PasigInfo</p> <p><i>*Ang mga panghihingi ng mga opisyal na dokumento ay ipinapasa sa Ugnayan sa Pasig, ang opisina na nangangasiwa sa mga may kinalaman sa Freedom of Information, maging ang mga reklamo/suhestiyon/ puna ukol sa mga programa at proyekto ng lokal na pamahalaan at mga establisyemento sa Pasig (sa Ugnayan sa Pasig o sa Public Assistance and Complaints Desk)</i></p>	<p>1.2. Sagutin ang katanungan o ibigay ang impormasyong hinihingi.</p>	<p>Wala</p>	<p>5 minuto</p>	<p>Para sa walk-in/mga tumatawag sa telepono: Receiving Officer or Social Media focal Mary Ann Corado or Lichella Estudillo</p> <p>Para sa sulatroniko: Information Officer Maria Krisna Juangco/ Angelica Villarosa</p> <p>Para sa social media: Social media focal Lechella Malate</p>
	<p>1.3. Kung hindi masagot ang katanungan, i-coordinate sa opisina ng makakasagot ng tanong (office-in-charge).</p>	<p>Wala</p>	<p>15 minuto* *Nakadepende sa bilis o bagal ng pagsagot ng ibang opisina</p>	<p>Para sa walk-in/mga tumatawag sa telepono: Receiving Officer or Social Media focal Mary Ann Corado or Lichella Estudillo</p> <p>Para sa sulatroniko:</p>

				<p>Information Officer Maria Krisna Juangco/ Angelica Villarosa</p> <p>Para sa social media: Social media focal Lechella Malate</p>
	1.4. Sagutin ang katanungan o ibigay ang impormasyong hinihingi base sa ibinigay na sagot ng office-in-charge.	Wala	<p>10 minuto*</p> <p>*Nakadepende sa bilis o bagal ng pagsagot ng ibang opisina</p>	<p>Para sa walk-in/mga tumatawag sa telepono: Receiving Officer or Social Media focal Mary Ann Corado or Lichella Estudillo</p> <p>Para sa sulatroniko: Information Officer Maria Krisna Juangco/ Angelica Villarosa</p> <p>Para sa social media: Social media focal Lechella Malate</p>
KABUUAN:		Wala	Wala pang isang oras	<i>*Nakasalalay sa dami ng mga tanong, lalo na sa mga natatanggap na katanungan sa</i>

			<i>pamamagitan ng sulatroniko o social media.</i>
--	--	--	---

## MGA PUNA O REKLAMO

MEKANISMO UPANG MAGPAABOT NG MGA PUNO O MEKANISMO	
Paano makakapagpadala ng mga puna	Magpadala ng sulatroniko sa <a href="mailto:info@pasigcity.gov.ph">info@pasigcity.gov.ph</a> o tumawag sa 8643 111 local 1621.
Paano pino-proseso ang mga puna	<p>Ia-assess ng Information Officer ang tanong/puna at ipapasa ito sa opisina na nangunguna sa serbiyo/programa/proyekto na may tanong o puna.</p> <p>Sa oras na sumagot na ang office-in-charge, ipaaalam ito sa taong nagbigay ng puna/tanong sa paraan kung paano nila ipinaabot ang kanilang puna/tanong.</p> <p>Para makapah-follow up o makapagtanong, mako-contact ang PIO sa:  <a href="mailto:info@pasigcity.gov.ph">info@pasigcity.gov.ph</a>  8643 1111 local 1621</p>
Paano magpaabot ng reklamo	<p>Para magpaabot ng reklamo patungkol sa isang emplyado o serbisyo ng PIO, ibigay ang mga sumusunod na impormasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buong pangalan at contact information ng nagrereklamo</li> <li>- Tala ng nangyari kaugnay ng reklamo</li> <li>- Ebidensya</li> <li>- Pangalan ng empleyado ng PIO o serbisyo na inirereklamo</li> </ul> <p>Ipadala ito sa <a href="mailto:ugnayan@pasigcity.gov.ph">ugnayan@pasigcity.gov.ph</a> o kaya sa pamamagitan ng kanilang opisyal na Facebook page: /UgnayanSaPasig</p> <p>Para makapag-follow up o para sa mga katanungan, mako-contact din ang Ugnayan sa Pasig sa pamamagitan ng mga sumusunod:  Landline: 8643 1111 local 1211-1213  Facebook Page: /UgnayanSaPasig</p>

<p>How complaints are processed</p>	<p>All complaints received against PIO will be processed by the Ugnayan sa Pasig (USAP) or the Public Assistance and Complaints Desk (PACD), whichever is applicable.</p> <p>USAP/PACD assesses and evaluates the nature of the complaints and will coordinate with the concerned office, in this case, PIO, for them to investigate the incident and respond to the complaint.</p> <p>Upon receiving response from the concerned office, USAP/PACD will give the feedback to the complainant via email.</p>
<p>Contact Information</p>	<p><b>Public Information Office</b>  8643 1111 loc. 1621  <a href="mailto:info@pasigcity.gov.ph">info@pasigcity.gov.ph</a>  Fb: /PasigPIO</p> <p><b>Ugnayan sa Pasig</b>  8643 1111 loc. 1211 - 1213  <a href="mailto:ugnayan@pasigcity.gov.ph">ugnayan@pasigcity.gov.ph</a>  Fb: /UgnayanSaPasig</p> <p><b>Public Assistance and Complaints Desk</b>  pacdpasig2011@gmail.com</p>