

**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.

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

MGA KINAKAILANGAN	MGA PAGKUKUHANAN
• WALA	N/A

#	MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG PIO	MGA BABAYARAN	ORAS NA KAILANGAN SA PAGPO-PROSESO	NAKATAKDA NG 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 Officers Maria Krisna Juangco/ Angelica Villarosa</p> <p>Para sa social media:</p>

<p>Ipadala ang katanungan sa info@pasigcity.gov.ph</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 o Social Media focal Mary Ann Corado o Lechella Malate</p> <p>Para sa sulatroniko: Information Officers 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 opisinang 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 o Social Media focal Mary Ann Corado o Lechella Malate</p> <p>Para sa sulatroniko: Information Officers</p>

				<p>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 o Social Media focal Mary Ann Corado o Lechella Malate</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 pamamagitan ng</i>

			<i>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 info@pasigcity.gov.ph 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, ipaalam 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: info@pasigcity.gov.ph 8643 1111 local 1621</p>
Paano magpaabot ng reklamo	<p>Para magpaabot ng reklamo patungkol sa isang empleyado o serbisyo ng PIO, ibigay ang mga sumusunod na impormasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buong pangalan at contact information ng nagrereklamo - Tala ng nangyari kaugnay ng reklamo - Ebidensya - Pangalan ng empleyado ng PIO o serbisyo na inirereklamo <p>Ipadala ito sa ugnayan@pasigcity.gov.ph 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>Lahat ng reklamo patungkol sa serbisyo/empleyado ng PIO ay ipo-proseso ng Ugnayan sa Pasig (USAP) o Public Assistance and Complaints Desk (PACD), kung alinman ang opisina na nararapat.</p> <p>Pag-aaralan ng USAP/PACD ang naging reklamo at ipagbibigay alam ito sa opisinang inireklamo, sa kasong ito, sa PIO, para mabigyan ng pagkakataon ang opisina na mag-imbetiga kaugnay ng reklamo at makapagbigay ito ng karampatang sagot dito.</p> <p>Sa oras na matanggap ng USAP/PACD ang tugon mula sa PIO, ipagbibigay alam nila ito sa nagreklamo depende sa kung ano ang pinili nitong paraan na mako-contact sila (landline, pagpunta sa tanggapan ng USAP, sulatroniko, atbp).</p>
<p>Contact Information</p>	<p>Public Information Office 8643 1111 loc. 1621 info@pasigcity.gov.ph Fb: /PasigPIO</p> <p>Ugnayan sa Pasig 8643 1111 loc. 1211 - 1213 ugnayan@pasigcity.gov.ph Fb: /UgnayanSaPasig</p> <p>Public Assistance and Complaints Desk pacdpasig2011@gmail.com</p>