



CITIZENS CHARTER

A. BALIWAG HOTLINE

Ang Baliwag Hotline numbers ay isang paraan ng pagbibigay ng Serbisyong May Malasakit sa mamayan ng Baliwag sa pamamagitan ng pag text o pagtawag upang mapabilis ang pagtugon sa mga tanong, reklamo, suhestiyon at emergency na kung saan ay hindi na magtutungo ang mga mamamayan sa mga tanggapan kung di rin lang kinakailangan.

Office or Division:		PUBLIC ASSISTANCE AND COMPLAINT CENTER		
Classification:		SIMPLE		
Type of Transaction:		GOVERNMENT TO CLIENT		
Who may avail:		LAHAT NG MAMAYAN AT RESIDENTE NG LUNGSOD NG BALIWAG		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Wala		Ang Public Assistance and Complaint Center (PACC) ay bukas Lunes hanggang Linggo, 24 Oras. Walang noon time break. Maaaring tumawag o magtext sa 0917 505 STAR (7827) para sa Globe at TM subscribers o sa 0939 999 STAR (7827) para sa Sun, Smart at Talk n Text.		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Mag text o tumawag sa ating hotline nos.	2. Sagutin ang text o tawag at alamin ang dahilan ng pagtawag o pag text.	Wala	Tatlong (3) minuto	Client Service Associate (Call & Takers)
2.1. Ibigay ang pangalan, address at impormasyon na kinakailangan at dahilan ng pagtawag o pag text.	2.1 Sagutin ang mga katanungan at ibigay ang nararapat na impormasyon.	Wala	Limang (5) minuto at di hihigit sa sampung (10) minute.	Client Service Associate (Call & Takers)
2.2 Ibigay ang kompletong detalye ng reklamo	2.2 Kunin ang kompletong detalye (pangalan, contact no.). Alamin kung wasto at katanggap-tanggap ang reklamo at agad idokumento, sulatan ang may kinalamang tanggapan.	Wala	2.2 Sampung (10) minuto upang maipadala and pormal na reklamo sa nasabing tanggapan at makuha ang tugon upang agad ipagbigay alam sa complainant ang tugong o susunod na proseso.	Client Service Associate (Call & Takers)
3. Kung aksidente, sunog, sakuna at iba pang emergency.	3. Kunin ang kompletong impormasyon tulad ng pangalan, lugar ng pangyayari at agad ipagbigay alam sa tamang departamento.	Wala	Tatlong (3) minuto.	Client Service Associate (Call & Takers)

B. BALIWAG ONLINE CHAT

Baliwag Online Chat (Baliwag.gov.ph) ay isa ring paraan ng pagbibigay ng serbisyong pampubliko sa pamamagitan ng makabagong teknolohiya, ang internet, sa pagtugon sa mga tanong, reklamo, at suhestiyon, at di na magsasadya pa sa mga tanggapan kung di rin lang kailangan.

Office or Division:		PUBLIC ASSISTANCE AND COMPLAINT CENTER		
Classification:		SIMPLE		
Type of Transaction:		GOVERNMENT TO CLIENT		
Who may avail:		LAHAT NG MAMAYAN AT RESIDENTE NG BAYAN NG BALIWAG		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Wala		Ang Public Assistance and Complaint Center (PACC) ay bukas Lunes hanggang Linggo, 24 Oras. Walang noon time break. Maaaring magmessage sa website na Baliwag.gov.ph.		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Bisitahin at mag chat sa Baliwag.gov.ph	Sagutin ang chat sa loob ng sampung (10) segundo upang hindi mainip ang kliyente at mag log off at tapusin ang chat sa loob ng lima (5) hanggang sampung (10) minuto lamang. Agad na kunin ang cellphone number o email add upang makontak kung sakaling maputol ang koneksyon o ang chat.	Wala	Limang (5) minuto depende sa kanilang itinatangon pero di hihigit sa sampung (10) minuto.	Social Media Chat Support
2. Kung naputol ang usapan (umalis ang kliyente o nag log off)	Kung may email address o cellphone number na iniwan ay agad na padalhan ng email o tawagan upang malaman ang buong pangangailangan o katanungan at agad na mabigyan ng katanungan.	Wala	Limang (5) minuto depende sa kanilang itinatangon pero di hihigit sa sampung (10) minuto.	Social Media Chat Support
2. Kung naputol ang usapan (umalis ang kliyente o nag log off)	Kung may email address o cellphone number na iniwan ay agad na padalhan ng email o tawagan upang malaman ang buong pangangailangan o katanungan at agad na mabigyan ng katanungan.	Wala	Limang (5) minuto depende sa kanilang itinatangon pero di hihigit sa sampung (10) minuto.	Social Media Chat Support

C. BALIWAG LOST AND FOUND

Katulad din ng Baliwag Hotline numbers na nag lalayong makapagbigay ng Serbisyong May Malasakit, ang programang "Lost and Found" ay sumasaklaw sa kampanya tungo sa pagiging matapat at mabuting mamamayang Baliwag.

Maaring mag text o tumawag sa Baliwag Malasakit Hotline numbers o mag chat sa Baliwag.gov.ph at ipagbigay alam ang mga nawawalang mahahalagang bagay, kagamitang, alagang hayop na naiwanan o di kaya'y nakaligtan sa isang lugar o sa loob ng isang pampasaherong sasakyan.

Sa mga nakapulot, nakahanap o nakatagpo at sa may-ari na kukuha ng mga natagpuang mahahalagang bagay, kagamitang, alagang hayop o tao, maaring namang dalhin o kunin sa Baliwag Public Assistance and Complaints Office sa Baliwag Star Arena.

Office or Division:		PUBLIC ASSISTANCE AND COMPLAINT CENTER		
Classification:		SIMPLE		
Type of Transaction:		GOVERNMENT TO CLIENT		
Who may avail:		LAHAT NG MAMAYAN AT RESIDENTE NG LUNGSOD NG BALIWAG		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
<ul style="list-style-type: none"> Para sa nag report, nakapulot o nakatagpo at magsosoli - walang kailangang dokumento. Upang makuha - valid ID o anumang dokumento na maaring sumuporta na sila ang nag mamay-ari ng natagpuang bagay, etc. 		Ang Public Assistance and Complaint Center (PACC) ay bukas Lunes hanggang Linggo, 24 Oras. Walang noon time break. Maaaring tumawag o magtext sa Baliwag hotline nos. 09175057827/ 0939997827.		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Tumawag, mag chat o magsadya sa tanggaapan.	Beripkahin kung magsosoli o kukunin ang napulot na bagay o gamit.	Wala	Dalawang (2) minute.	Administrative Assistant
2. PARA SA TAONG NAKAPULOT O NAKAKUHA NG ITEM": Pagbibigay ng mga detalye gaya ng pangalan, saan, kailan at ano ang napulot na bagay.	Beripkahin ang isinoli, itala sa log book at maaring i- post sa social media kung kinakailangan at hindi confidential.	Wala	Limang (5) minute.	Administrative Assistant
3. PARA SA PAG-CLAIM: Mga bagay o dokumento na nagpapatunay na sa kanya ang nawawalang gamit.	Beripkahin ang pagkilalan ng kukuha o mag claim ng bagay o gamit, itala at papirmahin sa sa log book.	Wala	Limang (5) minuto.	Administrative Assistant

PUBLIC ASSISTANCE AND COMPLAINTS CENTER

MICHAEL ISMAEL C. FLORES

Head, PACC

Baliwag Star Arena, DRT Highway,
Pagala, Baliwag, Bulacan
(044) 798-0391 Loc. 7222
pacc@baliwag.gov.ph

VISION STATEMENT

The City of Baliwag is the center for trade and commerce, education, and technological advancement within the region with God-centered, empowered and healthy people living in a sustainable environment under a pro-active governance

MISSION STATEMENT

The Local Government of Baliwag shall implement policies and program that will promote a fully functional e-government, business-friendly environment, competitive quality of education, and active people participation through a professional bureaucracy with government personnel willing to do the extra mile in public service.

GOAL

Improve the performance of Baliwag in economic dynamism, government transparency and efficiency, infrastructure development, health and social services, environmental management and participatory governance

**DUGONG
BALIWAG
PUSONG
BALIWAG**

Serbisyong May Malasakit