



PADALUYANG TUBIG NG HAGONROY
(*HAGONOY WATER DISTRICT*)

GABAY SA MGA MAMAMAYAN
(*CITIZEN'S CHARTER*)

2023 (Ikalawang Edisyon)



PADALUYANG TUBIG NG HAGONROY
(*HAGONOY WATER DISTRICT*)

GABAY SA MGA MAMAMAYAN
(*CITIZEN'S CHARTER*)

2023 (Ikalawang Edisyon)



I. Mandato:

Ang Padaluyang Tubig ng Hagonoy, isang maunlad at ekonomikong patubigang bayan na may tungkuling magbigay ng kalidad na serbisyo para sa maunlad, progresibo at sustinableng pagsusuplay ng tubig ay ganap na nakatuon upang tiyakin na ang serbisyong pantubig at pang-septage nito ay mabisa at patuloy. Ito ay mayroong matatag na pananalapi habang naglilingkod sa pinakamataas na antas para sa kasiyahan ng lahat ng konsesyonaryo, grupo o samahan kabilang na ang pagsunod sa lahat ng mga nauukol na batas, polisiya at regulasyon at sa tapat na pangako nito para sa epektibo at patuloy na pangangalaga sa kalikasan.

Alinsunod sa Presidential Decree No. 198 o Provincial Water Utilities Act of 1973, ang Padaluyang Tubig ng Hagonoy ay binuo sa mga sumusunod na layunin:

- Pagkuha, paglalagay, pagsasaayos, pagpapanatili at pamamahala sa suplay ng tubig at sistemang distribusyon para sa domestikong, industriyal, munisipal at agrikultural na paggamit ng mga residente at kalupaang nasasakop at nasa hangganan ng alinmang distrito;
- Pagbibigay, pagmimintina at operasyon ng koleksiyong wastewater, paggamot at pasilidad ng pagtatapon; at
- Pagseguro ng iba pang mga tungkulin at operasyong hindi inaasahan tungo sa pagpapaunlad ng tubig yaman, paggamit at pagpapatapon sa loob ng nasabing distrito, gaya ng pangangailangan o kaugnayan sa nasabing layunin.

II. Bisyon

Tiyakin ang mabisa, maaasahan at nagsasariling patubigang bayan at sektor na sewerage na nagbibigay ng pinakamataas na antas ng paglilingkod sa lahat ng konsesyonaryo.

III. Misyon

Ipinagpapasiya ng Padaluyang Tubig ng Hagonoy na maging isang maunlad na pampublikong yutilidad na naglilingkod sa pamamagitan ng pagsusuplay ng sapat, ligtas at maaasahang tubig sa posibleng pinakamurang halaga habang sinisiguro ang pagpapanatili at pangangalaga sa kalikasan.



IV. Pundasyon ng Etika sa Trabaho

I. KARANGALAN AT KAHUSAYAN

Kami ay may kakayahan at may hangaring magsagawa na patuloy na proyektong magpapaunlad sa sistemang patubig habang nakatuon sa pangangalaga at pagpapanatili ng tubig yaman.

II. MAKA-KONSESYONARYO

Nilalayon naming patuloy na mapabuti ang kalidad ng aming serbisyo, palagiang makatugon at mapanatili ang mabuti at matapat na pakikitungo sa lahat ng aming konsesyonaryo alang-alang sa kanilang kaluguran.

III. DEDIKASYON

Kami ay nakikipagkasundong isagawa ang aming trabaho sa pinakamabilis, pinakabisa at pinaka-angkop na pamamaraan. Ang gampaning ito ay pinapatnubayan ng masinop, matatag at mahusay na pamamahalang pananalapi kaakibat ng kaibuturang layunin na makapagbigay ng mas mabuting paglilingkod sa lahat ng konsesyonaryo.

IV. PAGTUTULUNGAN

Kami ay binubuo ng magagaling at matatalinong kawani, pinapangasiwaan ng mga polisiyang pinag-limiang mabuti at nag-aambag ng mga kaalaman sa lahat ng dibisyon ng kumpanya. Ang aming mga kawani ay sinasanay at ginagantimpalaan habang patuloy silang nag-aambag na pataasin pa ang antas at kahalagahan ng kumpanya.

V. MALIKHAIN

Hinihimok namin ang ating mga kawani na gamitin ang kanilang talino, pakiramdam at impormasyon upang itaguyod ang pagbabago at pabilisin ang pagtugon sa mga kahilingan o reklamo ng ating mga konsesyonaryo.



V. ISKEDYUL NG SERBISYO

Oras ng Opina

Lunes - Biyernes
8:00 ng umaga – 5:00 ng hapon
Walang Pahinga sa Tanghali

Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo at Dibisyon sa Koleksyon

Lunes - Biyernes
7:00 ng umaga – 5:00 ng hapon
Walang Pahinga sa Tanghali

Sabado
7:00 ng umaga – 12:00 ng
tanghali

VI. PRIORITY LANE

Alinsunod sa Seksyon 4-K ng Senior Citizens Act 2010 ay naglaan ng espasyo ang tanggapan sa unang palapag ng Gusaling Ka Blas at naglagay ng Priority Lane (express or courtesy lane) para sa mga magsisipagbayad na mga senior citizens, may kapansanan (PWD) at buntis. Ito po ay bukas Lunes – Biyernes, ika-7:00 ng umaga hanggang ika-4:00 ng hapon. Ang Senior Citizens ay mga mamamayang Pilipino na nakatira sa Pilipinas at may gulang na 60 taon pataas.



LIST OF SERVICES

Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo	7
External Services	
Pag A-Aplay ng Bagong Koneksyon sa Tubig <i>(New Connection)</i>	8
Kahilingan Para sa Muling Pagpapabukas ng Pinutol na Koneksyon <i>(Reconnection Request)</i>	10
Pansamantalang Pagpapaputol sa Koneksyon ng Tubig <i>(Request for Temporary Disconnection of Service Connection)</i>	12
Kahilingang Serbisyo <i>(Service Request)</i>	14
Utos Pagmimintina <i>(Maintenance Order)</i>	16
Paglipat ng Punong Metro at Pagtataas ng Metro <i>(Relocation and Highering of Water Meter)</i>	18
Kahilingan sa Pagbabago ng Nakapangalan sa Resibo ng Tubig <i>(Request for Change Name)</i>	20
Pagbilli ng Materyales <i>(Purchase of Materials)</i>	22
Dibisyon ng Pagsusuma at Koleksyon	25
External Services	
Pagbabayad ng Tubig <i>(Water Bill Payment)</i>	26
1.1 Pagbabayad sa Kolektor sa Opisina	26
1.2 Pagbabayad ng Tubig sa <i>Field Bill Collector</i>	27
Kasulatan ng Pangako <i>(Promisory Note)</i>	29
Dibisyon ng Pamamahala sa Septage	30
Pagsisipsip ng Poso Negro <i>(Desludging Service)</i>	31
Dibisyon ng Administratibo	32
External Services	
Kahilingan sa Pagkuha ng Katibayan ng Kawalang Pananagutan <i>(Request for Clearance)</i>	34
Internal Services	36



Kahilingan sa Pagkuha ng Sertipiko sa Trabaho (<i>Certificate of Employment</i>)	37
Kahilingan sa Tala ng Serbisyo (<i>Service Record</i>)	39
Pagsasapera sa Naipong Kredito ng Bakasyon (<i>Monetization of Leave Credits</i>)	40
Dibisyon ng Pananalapi	
External Services	42
Pag-Isyu ng mga Suplay at Materyales (<i>Issuance of Supplies & Materials</i>)	43
Pagbabayad sa Supplier at Kontraktor (Materyales at Serbisyo) (<i>Payment to Supplier and Contractors</i>)	47
Dibisyon ng Inhinyero at Gawaing Panlabas	
Internal Services	50
Pagtugon sa mga Kahilingang Serbisyo at Pagmimintina (<i>Service Request and Maintenance Order</i>)	51
Pagkakabit ng Bagong Koneksyon at Muling Pagpapabukas ng Pinutol na Koneksyon (<i>New Connection and Request for Reconnection</i>)	53
Dibisyon ng Produksyon	
Internal Services	55
<i>Microbiological Analysis</i> (Analisis Mikrobayolohiya)	56
Physico - Chemical Test	58



Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo

External Services



1. Pag A-Aplay ng Bagong Koneksyon sa Tubig (New Connection)

Ang bago at karagdagang aplikasyon ng koneksyon sa tubig ay maikakabit matapos na maisumite ang lahat ng kinakailangang dokumento at bayaran ang mga sumusunod: *Application Fee* (P1,500.00), materyales na gagamitin (hanggang punong metro) at iba pang mga bayarin kung mayroon man at kung pumasa sa inspeksyon.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Community Tax Certificate</i> (Sedula) ng kasalukuyan		Opisina ng Barangay		
Barangay Clearance		Opisina ng Barangay		
Litrato (1 piraso) 2x2				
Lumang resibo (billing notice) sa tubig ng katabing bahay (para sa <i>account numbering</i>)		katabing bahay		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk</i> (CS Front Desk) at ipabatid ang sadya o kahilingan	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Isumite sa <i>Customer Service Assistant</i> (CSA) ang mga dokumento	2.1 Tanggapin at suriin kung kumpleto at tama ang mga kinakailangang dokumento	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	2.2 Gawan ng <i>Service Application and Construction Order</i> (SACO) ang kliyente pabalikin	Wala	5 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



	pagkatapos para sa materyales			
	2.3 Papirmahin at ipaliwanag ang nilalaman ng kasunduan at sabihan ng iskedyul ng CI	Wala	5 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	2.4 Isyuhan ng resibo (official receipt) ang aplikante sa binayarang application fee	1,500.00	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	2.5 Bigyan ng kopya ng SACO, OR at ibalik ang sedula sa kliyente	wala	2 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
3. Bumalik sa tanggapan upang bilin ang materyales na kailangan matapos ang inspeksyon				
KABUUAN:		1,500.00	21 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



2. Kahilingan Para sa Muling Pagpapabukas ng Pinutol na Koneksyon (Reconnection Request)

Ang koneksyong pinutol sanhi ng hindi pagbabayad sa dalawang buwang konsumong lumagpas na sa takdang petsa o due date ay maaaring ipakabit kung mababayaran ang naiwang pagkakautang kasama ang *closing bill*, *reconnection fee*, at iba pang bayarin kung mayron man. Ang walang pahintulot na pagbubukas ng pinutol na koneksyon ay direktang paglabag sa kasunduang itinatadhana ng tanggapan at RA 8041.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Billing Notice</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)</i> at sabihin ang sadya o kahilingan	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Ibigay ang <i>billing notice</i> sa <i>Customer Service Assistant</i>	2.1 Gawan ng <i>Reconnection Assessment</i> (sumahin at ipaliwanag ang kabuuang halaga na dapat bayaran) at pabayaran ang naiwang pagkakautang sa tubig sa Office Teller	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



<p>3. Bayaran sa <i>Office Teller</i> ang <i>kabuuang halaga</i> ng naiwang pagkakautang sa tubig (kasama ang surcharge)</p>	<p>3.1 Tanggapin ang kabayaran, isyuhan ng resibo (<i>Official Receipt (O.R)</i>)</p>	<p>Kabuuang halaga ng naiwang utang sa tubig at surcharge (2 mos. <i>Penalized + closing bill</i>)</p>	<p>2 minuto</p>	<p><i>Teller</i></p>
<p>4. Bumalik sa <i>CS Front Desk</i>, iabot ang <i>OR</i> ng binayang utang sa tubig at bayaran naman ang <i>Reconnection Fee (RF)</i>, <i>Meter Standing Maintenance Fee (MSMF)</i> (kung mayroon) at iba pang pagkakautang</p>	<p>4.1 Tanggapin ang kabayaran, isyuhan ng O.R at gawan ng <i>Reconnection Request (R.R)</i> ang kliyente</p>	<p>RF - 100.00</p>	<p>3 minuto</p>	<p><i>Customer Service Assistant</i></p>
<p>5. Lagdaan ang <i>Reconnection Request (RR)</i> at kunin ang isang kopya nito</p>	<p>5.1 Iproseso ang <i>RR</i>, i-logbook at ibigay sa <i>Engineering Division</i> para ma-iskedyul ito.</p>	<p>Wala</p>	<p>2 minuto</p>	<p><i>Customer Service Assistant</i></p>
<p>KABUUAN:</p>		<p>Kabuuang halaga ng naiwang utang sa tubig + surcharge + RF (₱100.00)</p>	<p>13 minuto</p>	
<p>Katapusan ng Transaksyon</p>				

*** Tingnan ang Table ng Maaaring Nakonsumong Halaga ng Tubig



3. Pansamantalang Pagpapaputol sa Koneksyon ng Tubig (Request for Temporary Disconnection of Service Connection)

Ang kaninomang koneksyon sa tubig na pansamantala o pangmatagalang hindi gagamitin ng sinumang kliyente ay ipaputol muna upang makaiwas sa buwanang minimum na singil sa konsumo. Dapat lamang na ang nagmamay-ari o nakapangalan sa resibo ng tubig ang siyang magtungo sa tanggapan at humiling sa naturang pagpapaputol. Kung wala ang may-ari, ay dapat may dalang kaukulang kasulatan ang kumakatawan sa kanya.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Billing Notice</i> <i>ID na isyu ng gobyerno</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)</i> at ipabatid ang sadya o kahilingan	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Ibigay ang billing notice sa <i>CS Front Desk</i>	2.1 Tsekin kung mayroong pagkakautang sa tubig	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
3. Bayaran ang nakonsumo o naiwang pagkakautang sa tubig (kung mayroon man) sa <i>Teller</i> at bumalik sa <i>Customer</i>	3.1 Igawa ng “ <i>Request for Temporary Disconnection</i> ” at palagdaan sa kliyente ang naturang request at bigyan ng kopya ang kliyente	Wala	5 minuto	<i>Customer Service Assistant/ Teller</i>



<i>Service Assistant</i>				
4. Antayin sa bahay ang tuberong magpuputol base sa iskedyul ng pagbisita				
KABUUAN:		Wala	11 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



4. Kahilingang Serbisyo (Service Request)

Ang anumang kahilingang pantubig ay katungkulang kaagad na tugunan ng tanggapan. Ito ay upang masiguro ang mataas na antas ng paglilingkod sa lahat ng kliyente ng tanggapan. Mangyari lamang na magtungo sa Customer Service Front Desk upang i-report ang naturang kahilingan o kaya'y itawag sa aming customer service hotline 793-0433/ 09457738863/ 09183985320.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Billing Notice</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente kung ano ang kahilingang nais na ipagawa/ irequest. (<i>low pressure, gate valve installation, volumetric testing etc.</i>)	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	1.2 Gawan ng <i>Service Request (SR)</i> ang kliyente batay sa kanyang kahilingan	Wala	4 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



	1.3 Palagdaan ang SR sa kliyente, ibigay ang iskedyul ng pagbisita at bigyan siya ng kopya ng SR	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Lagdaan at tanggapin ang kopya ng SR at antayin sa bahay ang gagawa base sa iskedyul ng pagpunta ng tubero.				
KABUUAN:		Wala	10 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



5. Utos Pagmimintina (Maintenance Order)

Katungkulan ng tanggapan na siguruhing malakas, maaasahan at malinis ang suplay ng tubig na ipinagsisilbi nito. Kung kaya't kinakailangan namin ang tamang koordinasyon sa pamamagitan ng maagap na pagrereport sa mga suliraning pantubig mula sa lahat ng aming kliyente. Ang pagmimintina sa ating sistemang patubig ay isang kaugalian na relihiyosong ginagawa ano mang oras at ano mang panahon.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Billing Notice or Address</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)</i>	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente kung ano ang pagmimintina na nais ipagawa (<i>mainline leak, service line leak, illegal use of water, request for extention line, etc.</i>)	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	1.2 Gawan ng <i>Maintenance Order (MO)</i> ang kliyente batay sa kanyang kahilingan	Wala	4 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



	1.3 Palagdaan ang MO sa kliyente, ibigay ang iskedyul ng pagbisita at bigyan siya ng kopya ng MO	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Lagdaan at tanggapin ang kopya ng MO				
KABUUAN:		Wala	10 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



6. Paglilipat ng Punong Metro at Pagtataas ng Metro (Relocation and Highering of Water Meter)

Bunsod ng mga kaganapang wala sa ating kontrol gaya ng hightide at pagtataas ng mga kalsada ay kinakailangan din naming umayon sa pamamagitan ng paglilipat at pagtatas ng metro ng tubig. Ito ay karaniwang ginagawa din batay sa mga pansariling kahilingan ng ating mga kliyente. Walang sinisingil na ano mang gastusin sa paggawa (labor cost) ang aming tanggapan upang isakatuparan ito.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
Billing Notice or Account Number		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIA N NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	1.2 Gawan ng <i>Service Request</i> (SR) ang request ng kliyente hinggil sa pagpapalipat o pagpapataas ng punong metro	Wala	4 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	1.3 Papirmahin sa SR ang kliyente, ibigay ang iskedyul ng pag-inspeksyon at bigyan siya ng kopya ng SR	Wala	4 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



2. Bumalik sa tanggapan upang bilin ang materyales na kailangan matapos ang inspeksyon				
KABUUAN:	Wala	11 minuto		Katapusan ng Transaksyon



7. Kahilingan sa Pagbabago ng Nakapangalan sa Resibo ng Tubig (Request for Change Name)

Maaring ipabago ang nakapangalan sa resibo ng tubig basta't kumpleto ang mga pinanghahawakang dokumento na makapagpapatunay sa pagmamay-ari ng lupang kinatitirikan ng koneksyong binabanggit. Ang *Request for Change Name* ay isang proseso na dumadaan sa tanggapan ng aming *Legal Council*.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Billing notice</i> <i>Deed of Sale</i> <i>Lot Title</i> <i>Sedula</i>		Opisina ng HWD Abogado Opisina ng Brgy.		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)</i>	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	1.2 Suriin ang mga dokumentong isinumite para sa pagpapatunay ng pagmamay-ari sa lupa	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	1.3 Gawan ng <i>Request for Change Name</i> ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



2. Magbayad ng Notarial Fee	2.1 Tanggapin ang bayad at isyuhan ng OR	NF- ₱70.00	3 minuto	Customer Service Assistant
	2.2 Palagdain ang kliyente sa Kasunduan sa Paglilingkod sa Tubig	Wala	2 minuto	Customer Service Assistant
	2.3 Bigyan ng kopya ang kliyente	Wala	2 minuto	Customer Service Assistant
KABUUAN:		₱70.00	16 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



8. Pagbilli ng Materyales (Purchase of Materials)

Anumang materyales o gamit mula pag i-instilasyon, pagmimintina at pagkukumpuni ng sistemang pantubig ay maaaring mabili sa aming tanggapan. Ipinapayo namin ang paggamit ng de-kalidad na materyales upang siguruhing hindi magkakaroon ng problema gaya ng tagas ang inyong linya ng tubig.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Billing Materials</i>		Inspektor ng HWD o tubero sa labas		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)</i>	1.1 Batiin at interbyuhin ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Ibigay sa <i>Customer Service Assistant</i> ang listahan ng materyales na bibilin (<i>Billing Materials</i>)	2.1 Sumahin ang kabuuang halaga ng <i>billing materials</i>	Wala	5 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
	2.2 pagawan ng <i>store requisition slip (SRS)</i>	Wala	3 minuto	<i>Sr. Accounting Processor</i>
	2.3 Papuntahin sa <i>Stock and Supply Office (tangke)</i> ang kliyente	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>



3. Bayaran ang kabuuang halaga ng materyales sa <i>Stock and Supply Office</i> (tangke)	3.1 Tanggapin ang bayad, isyuhan ng OR at ibigay ang materyales sa kliyente	Kabuuang halaga ng materyales na bibilihin	7 minuto	<i>Storekeeper</i>
KABUUAN:		Kabuuang halaga ng materyales na bibilihin	21 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				

*** Materyales na maaaring kailanganin

No.	LIST OF MATERIALS	Selling price
1	P.E. Pipe 1/2	21.00
2	P.E. Pipe 3/4	33.00
3	P.E. Pipe 1	54.00
4	St. Brass Coupling 1/2	125.00
5	St. Brass Coupling 3/4	227.00
6	St. Brass Coupling 1	242.00
7	Union Brass Coupling 1/2	190.00
8	Union Brass Coupling 3/4	310.00
9	G.I. Elbow 1/2 x 90	37.00
10	G.I. Elbow 3/4	44.00
11	G.I. Elbow 1"	66.00
12	G.I. St. Elbow 1/2	90.00
13	G.I. St. Elbow 3/4	58.00
14	G.I. St. Elbow 1	77.00
15	G.I. Elbow Reducer 3/4 x 1/2	58.20
16	G.I. Elbow Reducer 1 x 1/2	44.00
17	G.I. Elbow Reducer 1 x 3/4	78.00
18	G.I. Pipe 1/2	46.00/910.00
19	G.I. Tee 1/2	36.00
20	G.I. Tee 3/4	67.00
21	G.I. Tee 1	87.00
22	G.I. Tee Reducer 3/4 x 1/2	59.00
23	G.I. Tee Reducer 1 x 3/4	107.00
24	G.I. Tee Reducer 1 x 1/2	86.00
25	G.I. St. Reducer 3/4 x 1/2	14.00
26	G.I. Bushing 3/4 x 1/2	40.00
27	PVC Bushing 3/4 x 1/2	40.00
28	G.I. Nipple 1/2 x 4	40.00



29	G.I. Nipple 1/2 x 5	10.00
30	G.I. Nipple 1/2 x 6	42.00
31	G.I. Nipple 3/4 x 4	40.00
32	G.I. Nipple 3/4 x 6	70.00
33	G.I. Nipple 1 x 2	36.00
34	G.I. Nipple 1 x 4	56.00
35	G.I. Nipple 1 x 6	98.00
36	G.I. Coupling 1/2	24.00
37	G.I. Coupling 3/4	12.00
38	G.I. Coupling 1	39.00
39	G.I. Plug 1/2	25.00
40	G.I. Plug 3/4	30.00
41	Gatevalve 1/2	300.00
42	C.I. Saddle Clamp 2 1/2 x 3/4	243.00
43	C.I. Saddle Clamp 3 x 3/4	180.00
44	C.I. Saddle Clamp 4 x 3/4	228.00
45	C.I. Saddle Clamp 6 x 3/4	378.00
46	C.I. Saddle Clamp 4 x 1	354.00
47	PVC Saddle Clamp 2 x 1/2	159.00
48	PVC Saddle Clamp 2 x 3/4	264.00
49	PVC Saddle Clamp 3 x 3/4	288.00
50	PVC Saddle Clamp 4 x 3/4	312.00
51	PVC Saddle Clamp 6 x 1/2	302.00
52	PVC Saddle Calmp 6 x 3/4	302.00
53	PVC Saddle Clamp 2 x 1	156.00
54	PVC Saddle Clamp 3 x 1	162.00
55	PVC Saddle Clamp 4 x 1	210.00
56	PVC Saddle Clamp 6 x 1	302.00
57	Teflon Tape	18.00
58	Tailpiece w/ nut	139.00
59	Meterstand Assembly	751.00
60	Plastic Male Adapter 3/4	132.00
61	Plastic Male Adapter 1"	98.00
62	Plastic Union Coupling 1/2	68.00
63	Plastic Union Coupling 3/4	114.00
64	Plastic Union Coupling 1"	136.00
65	Plastic Union Coupling 2"	850.00
66	Plastic Equal Elbow 1/2	90.00
67	Plastic Equal Elbow 1"	134.00
68	Plastic End Cap 1"	85.00
69	Plastic Equal Tee 1"	177.00
70	Plastic Male Bend 1"	96.00



Dibisyon ng Pagsusuma at Koleksyon

External Services



1. Pagbabayad ng Tubig (Water Bill Payment)

Palagiang dalhin ang inyong resibo (*billing notice*) sa tuwing magbabayad ng tubig. Kung nawaglit ito, ay maaari ninyong dalhin kahit na lumang billing notice. Sa pagkakataong hindi rin ito nadala ay mangyaring magtungo sa customer service section at hingin ang inyong account number sa customer service assistant.

Dapat nakapangalan sa **Hagonoy Water District** kung tseke ang ibabayad. Mangyaring isulat sa likod ng tseke ang inyong account number, pangalan ng babayarang tubig at telephone number.

Upang maiwasan ang rekargo, paki-bayaran ang inyong tubig bago o sa takdang petsa (due date) na nakasaad sa resibo. Kung ang inyong due date ay pumatak na Sabado, Linggo o holiday, mangyaring magbayad agad bago ang naturang mga araw.

1.2 Pagbabayad sa Kolektor sa Opisina

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pagsusuma at koleksyon			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
Billing Notice		HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Ibigay sa teller ang resibo sa tubig (<i>Billing Notice</i>) ***Bumalik sa CS Front Desk at hingin ang <i>account number</i> kung hindi dala ang resibo	2. Tanggapin ang bayad at isyuhan ng resibo (OR) ang kliyente	Kabuuang halaga ng tubig na babayaran	3 minuto	<i>Teller</i>
KABUUAN:		Kabuuang halaga ng tubig na babayaran	3 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



1.2 Pagbabayad ng Tubig sa (Field Bill Collector)

Upang makatipid sa pamasaha at maiwasan ang abala ng pagpunta pa sa kabayanan ay maaari kayong magbayad sa nakonsumong tubig sa mga field bill collector naming na siya ring namimigay ng inyong mga billing notice. Ang HWD ay isa lamang sa kakaunting padaluyang Tubig na tumatanggap ng inyong mga bayad upang siguruhing tinatamasa ng aming mga kliyente ang pinaka-kaaya-ayang paglilingkod. Kapalit ng bayad ay iisyuhan kayo ng karampatang resibo.

Opisina o Dibisyon:	Tanggapan ng Pagsusuma at koleksyon			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
Billing notice		HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
	Ibigay sa kliyente (sa kanilang bahay) ang <i>Billing Notice</i>	halaga ng nakonsumo ng tubig	1 minuto	<i>Field Bill Collector</i>
1. Bayaran ang halaga ng nakonsumong tubig	Tanggapin ang bayad at isyuhan ng OR	halaga ng nakonsumo ng tubig	2 minuto	
	KABUUAN:	halaga ng nakonsumo ng tubig	3 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



*** Maaaring Nakonsumong Halaga ng Tubig

KLASIPIKASYON	Code Meter Size	Min. Charge	Min. Charge	Commodity Charge		
				11-20	21-30	31 up
1 – Residential 3 - Government	2	½"	125.00	14.00	15.50	17.00
	3	¾"	200.00	14.00	15.50	17.00
	4	1"	400.00	14.00	15.50	17.00
	5	1 ½"	1,000.00	14.00	15.50	17.00
	6	2"	2,500.00	14.00	15.50	17.00
	7	3"	4,500.00	14.00	15.50	17.00
	8	4"	9,000.00	14.00	15.50	17.00
2 - Commercial	2	½"	250.00	28.00	31.00	34.00
	3	¾"	400.00	28.00	31.00	34.00
	4	1"	800.00	28.00	31.00	34.00
	5	1 ½"	2,000.00	28.00	31.00	34.00
	6	2"	5,000.00	28.00	31.00	34.00
	7	3"	9,000.00	28.00	31.00	34.00
	8	4"	18,000.00	28.00	31.00	34.00
4 – Bulk/ Whole Sale	2	½"	375.00	42.00	46.50	51.00
	3	¾"	600.00	42.00	46.50	51.00
	4	1"	1,200.00	42.00	46.50	51.00
	5	1 ½"	3,000.00	42.00	46.50	51.00
	6	2"	7,500.00	42.00	46.50	51.00
	7	3"	13,500.00	42.00	46.50	51.00
	8	4"	27,000.00	42.00	46.50	51.00



3. Kasulatan ng Pangako (Promisory Note)

Sa mga kliyenteng hindi makababayad sa takdang panahon, na tiyak na mapuputulan ng koneksyon ng tubig ay maaari silang lumagda sa isang kasulatan ng pangangako upang makaiwas sa pagkaputol ng serbisyo sa tubig. Nilalaman ng kasulatang ito petsa kung kalian dapat bayaran ng sinumang kliyente ang kanilang pagkakautang sa tubig. Kung hindi mabayaran, saka pa lamang ipatutupad ang pagputol sa konseksyon.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pagsusuma at Koleksyon			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng konsesyonaryo			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
Kasulatan ng Pangako		Opisina ng HWD at lalagdaan ng kliyente		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magtungo sa <i>Cust. Service Front Desk (CS Front Desk)</i>	1.1 Batiin, interbyuhin at gawan ng Kasulatan ng Pangako ang kliyente	Wala	2 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Lagdaan ang Kasulatan ng Pangako	2.1 Kunin ang nilagdaang Kasulatan at paabrobahan sa Tagapamuno ng Dibisyon ng Pagsusuma at Koleksyon	Wala	2 minuto	<i>Customer Service Assistant/ Tagapamuno ng Dibisyon ng Pagsusuma at Koleksyon</i>
	2.2 Bigyan ng kopya ang kliyente	Wala	1 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
KABUUAN:		Wala	5 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



Dibisyon ng Pamamahala sa Septage

External Services



1. Pagsisipsip ng Poso Negro (Desludging Service)

Ang Septage Management Program ay isang komprehensibong wastewater management na tumutugon sa buong bayan ng Hagonoy, Bulacan at San Isidro II, Paombong, Bulacan. Ang HWD ay nakatuon na magbigay ng serbisyong pangkalinisan sa lahat ng nasasakupan nito sa pamamagitan ng septage sa pinakamababang halaga, at pamamaraang tumutugon sa mga tuntunin o regulasyong pangkalikasan. Ang bayad sa programa sa na unang dalawang taon ay walong porsyento (8%) ng buwanang tubig at sa kasalukuyan ay sampung porsyento (10%) na mas higit pa din na mas mababa kaysa sa naaprubahan ng LWUA na labing dalawang porsyento (12%).

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Sanitasyon			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G - Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
Wala		Wala		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
Intayin ang surveyor/desludger sa bahay ayon sa nakatakdang araw ng paginspekyon/pagdesludger upang ituro ang lugar ng septic tank	1.1. Puntahan, hanapin at inspeksyunin ang septic tank ng bahay ng konsesyonaryo at ifill out ang survey form upang maschedule na mapunthang para sa desludging	Wala	10 mins.	Surveyor
	1.2. Puntahan at buksan ang manhole cover o baranehan ng 4" na butas sa tuktok na takip ng posonegro (septic tank) ayon sa nakatakdang schedule	Wala	20 mins.	<i>Desludging Aide</i>



	amit ang Vacuum Truck, linisan/sisipsipan ang posonegro at muling isaayos ang butas ng septic tank	Wala	30 mins.	<i>Vacuum Truck Operator and Helper</i>
	KABUUAN:	Wala	1 oras	
Katapusan ng Transaksyon				



Dibisyon ng Administratibo

External Services



1. Kahilingan sa Pagkuha ng Katibayan ng Kawalang Pananagutan (Request for Clearance)

Ang pormularyong ito ay kinukuha ng sinumang kawaning magreretiro, titiwalag, lilipat sa ibang ahensya (pribado o publiko) at tutungo sa ibang bansa sa loob ng tatlumpong araw (30) o higit pa. Ito ay dapat isakatuparan ng kawaning humihiling bago niya tanggapan ang huling sahod bago siya umalis.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Administratibo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kawani			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Request Form</i>		Opisina ng HWD		
<i>Clearance Form</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Kumuha ng <i>Request Form</i> sa Admin. Assistant, punan o sagutan ayon sa kahilingan at isumite ito sa <i>Admin. Assistant</i>	1.1 Tanggapin, tsekin at paaprubahan ang <i>Request Form</i> sa Tagapamuno ng Dibisyon sa Administratibo	Wala	3 minuto	<i>Admin. Assistant</i>
	1.2 Gawin ang <i>Clearance Form</i>	Wala	3 minuto	<i>Admin. Assistant</i>
2. Palagdaan sa mga otorisadong kawani ang <i>Clearance Form</i> at ibalik sa <i>Admin. Assistant</i> ang form para sa sertipikasyon	2.1 Tsekin ang mga lagda ng mga otorisadong kawani hudyat ng kawalang kapananagutan ng kawaning humiling.	Wala	2 araw	<i>Opisyal ng bawat Sektor at Tagapamahala ng Dibisyon ng Administratibo</i>



3. Tanggapin ang <i>Clearance Form</i>	3.1 Ipagkaloob ang <i>Clearance Form</i> at magtabi ng kopya para sa 201 files.	Wala	2 minuto	<i>Katuwang ng Dibisyon ng Administratibo</i>
KABUUAN:		Wala	2 araw at 8 minuto	
Katapusan ng Transakyon				



Dibisyon ng Administratibo

Internal Services



1. Kahilingan sa Pagkuha ng Sertipiko sa Trabaho (Certificate of Employment)

Ang Sertipiko sa Trabaho ay mahalagang dokumento na kinakailangan ng sinumang kawani para isumite sa iba't ibang ahensya ng gobyerno gaya ng GSIS, Philhealth, Pag-Ibig at iba pa upang matamasa ang mga benepisyong naayon sa umiiral na polisiya at batas. Maaari din itong hilingin ng kawani upang gamitin sa anumang ligal na hangarin.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Administratibo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kawani			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Request Form</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Kumuha ng <i>Request Form</i> sa <i>Admin. Assistant</i> , punan o sagutan ayon sa kahilingan at isumite ito sa <i>Admin. Assistant</i>	1.1 Tanggapin, tsekin at paaprubahan ang <i>Request Form</i> sa <i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Administratibo</i>	Wala	30 minuto	<i>Admin. Assistant</i>
	1.2 Isagawa ang request batay sa record na nasa 201 <i>Files</i> ng kawani	Wala		<i>Admin. Assistant</i>
	1.3 Suriin ang Sertipiko sa Trabaho	Wala	15 minuto	<i>Tagapamaha la sa Dibisyon ng Administratibo</i>



	1.4 Lagdaan ang Sertipiko sa Trabaho	Wala	10 minuto	<i>Pangkalahata ng Tagapamahala</i>
2. Tanggapin ang Sertipiko ng Trabaho at lagdaan	2.1 Palagdain at ipagkaloob ang Sertipiko ng Trabaho sa kawani	Wala	3 minuto	<i>Admin. Assistant</i>
KABUUAN:		Wala	58 minuto	
Katapusan ng Transakyon				



2. Kahilingan sa Tala ng Serbisyo (Service Record)

Ang Tala sa Serbisyo ay mahalagang dokumento na kinakailangan ng sinumang kawani para isumite sa iba't ibang ahensya ng gobyerno gaya ng GSIS, Philhealth, Pag-Ibig at iba pa upang matamasa ang mga benepisyong naayon sa umiiral na polisiya at batas. Maaari din itong hilingin ng kawani upang gamitin sa anumang ligal na hangarin.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Administratibo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kawani			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Request Form</i>		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Kumuha ng <i>Request Form</i> sa <i>Admin. Assistant</i> , punan o sagutan ayon sa kahilingan at isumite ito sa <i>Admin. Assistant</i>	1.1 Tanggapin, tsekin at paaprubahan ang <i>Request Form</i> sa <i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Administratibo</i>	Wala	1 araw	<i>Admin. Assistant</i>
	1.2 Isagawa ang <i>request</i> batay sa record na nasa <i>201 Files</i> ng kawani			<i>Admin. Assistant</i>
	1.3 Suriin at sertipikahan ang Tala sa Serbisyo	Wala	30 minuto	<i>Tagapamuno sa Dibisyon ng Administratibo</i>
2. Tanggapin ang Tala sa Serbisyo at lagdaan	2.1 Palagdain at ipagkaloob ang Tala sa Serbisyo sa kawani	Wala	3 minuto	<i>Admin. Assistant</i>
KABUUAN:		Wala	1 araw at 33 minuto	



3. Pagsasapera sa Naipong Kredito ng Bakasyon (*Monetization of Leave Credits*)

Isa sa benepisyong tinatamasa ng mga kawani ng Pamahalaan magpasahanggang ngayon ay ang pagsasapera ng kanilang mga naiipong kredito sa bakasyon. Ang patakarang ito ay naaayon sa regulasyon ng Komisyon sa Serbisyo Sibil. Sa panahon ng pangangailangan gaya ng biglaang pagkakasakit, pagpapa-aral, pagpapatayo ng bahay, pagtatayo ng negosyo at iba pa ay napakalaking ayuda ng sistemang ito sapagkat ito ay hindi utang at walang pataw na buwis.

Opisina o Dibisyon:	Tanggapan ng Administratibo			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kawani			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Request Letter</i> <i>Request Form</i> <i>Computation of Money Value of Monetized Leave</i> <i>Leave Card</i>		Kawani Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Kumuha ng <i>Request Form</i> sa <i>Admin. Assistant</i> , punan o sagutan ayon sa kahilingan at isumite ito sa <i>Admin. Assistant</i>	1.1 Tanggapin, tsekin at paaprubahan ang <i>Request Form</i> sa <i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Administratibo</i>	Wala	1 araw	<i>Admin. Assistant</i>
	1.2 Tsekin ang leave card at sumahin ang halagang matatanggap batay sa hiniling na bilang ng bakasyong isasapera	Wala		<i>Admin. Assistant</i>



	1.3 Tsekin ang suma ng halaga ng bakasyong isinapera	Wala	15 minuto	<i>Tagapamuno, Diisyon sa Pananalapi</i>
	1.4 Beripikahin ang <i>Leave Form</i> at suma	Wala	30 minuto	<i>Tagapamuno, Dibisyon sa Administratibo</i>
	1.5 Aprubahan ang <i>Monetization of Leave</i>	Wala	15 minuto	<i>Pangkalahat ang Tagapamuno</i>
	1.6 Igawa ng <i>disbursement voucher</i> at tseke ang inapubahang <i>Monetization Of Leave</i>	Wala	1 araw	<i>Accounting Processor B/Kahera</i>
2. Tanggapin ang Tseke at lagdaan ang DV	2.1 Ipagkaloob ang tseke sa kawani at magtabi ng kopya	Wala	3 minuto	<i>Kahera</i>
	KABUUAN:	Wala	2 araw, 2 oras at 3 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



Dibisyon ng Pananalapi

External Services



1. Pag-Isyu ng mga Suplay at Materyales (*Issuance of Supplies & Materials*)

Maaring bumili ang kliyente ng materyales sa aming tanggapan na gagamitin mula tapping hanggang sa pag-i-instilasyon ng linya sa kanilang tahanan. Kadalasan ay dumadaan muna sa inspeksyon ng aming tubero ang mga problemang pantubig at saka bibigyan ng estimate o lista ng mga materyales na dapat bilhin. Pinapayuhan ang lahat na hangga't maaari ay sa tanggapan sila bumili ng materyales dahil mas subok at de-kalidad ang mga ito. May pagkakataon din naming ipinapautang namin ang mga materyales na ito o ginagawang hulugan sa loob ng tatlong (3) buwan na walang kaakibat na interes.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pananalapi			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Materials Inspection Slip</i>		Opisina ng HWD		
Resibo		Opisina ng HWD		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Kunin ang <i>Materials Inspection Slip</i> o ibigay ang lista ng bibilhing materyales sa <i>Customer Service Front Desk</i>	1.1 Igawa ng suma ang materyales na bibilhin (<i>bill of materials</i>)	Wala	3 minuto	<i>Cust. Service Assistant</i>
	1.2 Igawa ng <i>Store Requisition Slip (SRS)</i>	Wala	3 minuto	<i>Sr. Accounting Processor</i>
	1.3 Suriin at aprubahan ang SRS	Wala	2 minuto	<i>Tagapamuno, Dibisyon sa pananalapi</i>



	1.4 Papuntahin sa <i>Stock and Supply Office</i> (tangke) ang kliyente para sa pagbili	Wala	3 minuto	<i>Customer Service Assistant</i>
2. Magtungo dala ang RIS sa <i>Stock and Supply Office</i> (tangke) at bayaran	2.1 Suriin ang SRS	Wala	2 minuto	<i>Storekeeper</i>
	2.2 Tanggapin ang bayad at isyuhan ng resibo (OR) ang kliyente	Kabuuang halaga ng bibiling materyales	3 minuto	<i>Storekeeper</i>
	2.3 I-isyu/ ipagkaloob ang kabuuang materyales na binili.	Wala	5 minuto	<i>Storekeeper</i>
	KABUUAN:	Kabuuang halaga ng bibiling materyales	21 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



*** Materyales na Maaaring Kailanganin

No.	LIST OF MATERIALS	Selling price
1	P.E. Pipe 1/2	21.00
2	P.E. Pipe 3/4	33.00
3	P.E. Pipe 1	54.00
4	St. Brass Coupling 1/2	125.00
5	St. Brass Coupling 3/4	227.00
6	St. Brass Coupling 1	242.00
7	Union Brass Coupling 1/2	190.00
8	Union Brass Coupling 3/4	310.00
9	G.I. Elbow 1/2 x 90	37.00
10	G.I. Elbow 3/4	44.00
11	G.I. Elbow 1"	66.00
12	G.I. St. Elbow 1/2	90.00
13	G.I. St. Elbow 3/4	58.00
14	G.I. St. Elbow 1	77.00
15	G.I. Elbow Reducer 3/4 x 1/2	58.20
16	G.I. Elbow Reducer 1 x 1/2	44.00
17	G.I. Elbow Reducer 1 x 3/4	78.00
18	G.I. Pipe 1/2	46.00/910.00
19	G.I. Tee 1/2	36.00
20	G.I. Tee 3/4	67.00
21	G.I. Tee 1	87.00
22	G.I. Tee Reducer 3/4 x 1/2	59.00
23	G.I. Tee Reducer 1 x 3/4	107.00
24	G.I. Tee Reducer 1 x 1/2	86.00
25	G.I. St. Reducer 3/4 x 1/2	14.00
26	G.I. Bushing 3/4 x 1/2	40.00
27	PVC Bushing 3/4 x 1/2	40.00
28	G.I. Nipple 1/2 x 4	40.00
29	G.I. Nipple 1/2 x 5	10.00
30	G.I. Nipple 1/2 x 6	42.00
31	G.I. Nipple 3/4 x 4	40.00
32	G.I. Nipple 3/4 x 6	70.00
33	G.I. Nipple 1 x 2	36.00
34	G.I. Nipple 1 x 4	56.00
35	G.I. Nipple 1 x 6	98.00
36	G.I. Coupling 1/2	24.00
37	G.I. Coupling 3/4	12.00
38	G.I. Coupling 1	39.00
39	G.I. Plug 1/2	25.00
40	G.I. Plug 3/4	30.00
41	Gatevalve 1/2	300.00
42	C.I. Saddle Clamp 2 1/2 x 3/4	243.00
43	C.I. Saddle Clamp 3 x 3/4	180.00
44	C.I. Saddle Clamp 4 x 3/4	228.00



45	C.I. Saddle Clamp 6 x 3/4	378.00
46	C.I. Saddle Clamp 4 x 1	354.00
47	PVC Saddle Clamp 2 x 1/2	159.00
48	PVC Saddle Clamp 2 x 3/4	264.00
49	PVC Saddle Clamp 3 x 3/4	288.00
50	PVC Saddle Clamp 4 x 3/4	312.00
51	PVC Saddle Clamp 6 x 1/2	302.00
52	PVC Saddle Calmp 6 x 3/4	302.00
53	PVC Saddle Clamp 2 x 1	156.00
54	PVC Saddle Clamp 3 x 1	162.00
55	PVC Saddle Clamp 4 x 1	210.00
56	PVC Saddle Clamp 6 x 1	302.00
57	Teflon Tape	18.00
58	Tailpiece w/ nut	139.00
59	Meterstand Assembly	751.00
60	Plastic Male Adapter 3/4	132.00
61	Plastic Male Adapter 1"	98.00
62	Plastic Union Coupling 1/2	68.00
63	Plastic Union Coupling 3/4	114.00
64	Plastic Union Coupling 1"	136.00
65	Plastic Union Coupling 2"	850.00
66	Plastic Equal Elbow 1/2	90.00
67	Plastic Equal Elbow 1"	134.00
68	Plastic End Cap 1"	85.00
69	Plastic Equal Tee 1"	177.00
70	Plastic Male Bend 1"	96.00



2. Pagbabayad sa Supplier at Kontraktor (Materyales at Serbisyo) (Payment to Supplier and Contractors)

May panahong kinakailangan din ng tanggapan na kumuha ng suplay o serbisyo mula sa *supplier at contractor* sa labas. Ang prosesong ito ay maaaring gawin sa pamamagitan ng *shopping at bidding* dependa sa halaga at pangangailangan. Ito ay naaayon sa itinatadhana ng RA 9184 o Govoernment Procurement Act of 2016. Sinisiguro ng tanggapang ito na anumang mga materyales at serbisyo na hinahango nito sa labas ay dumaan sa masusing pagsusuri, pinakamurang halaga, may mainam na puna mula sa ibang kumpanya at may mataas na antas sa mercado.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pananalapi	
Klasipikasyon:	Complex	
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government	
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente	
Listahan ng mga Kailangan	SAAN KUKUHANIN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Budget utilization Request (BUR)</i> 2. <i>Purchase Requisition (PR)</i> 3. <i>Purchase Order (PO)</i> 4. <i>Quotation</i> 5. <i>Abstract of Bid</i> 6. <i>Journal Entry Voucher (JEV)</i> 7. <i>Annual Procurement Plan (APP)</i> 8. <i>BAC Resolution</i> 9. <i>Sales Invoice</i> 10. <i>Delivery Receipt</i> 11. <i>Philgeps Cert.</i> 12. <i>Notice of Award</i> 13. <i>Notice to proceed</i> 14. <i>Progress Billing</i> 15. <i>Contract, MOA</i> 16. <i>Variation order</i> 17. <i>Certificate of Acceptance/ Receiving Report</i> 	Dibisyon ng Pananalapi Purchaser Requisitioning Division	



HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Magsumite ng quotation kasama ang mga kaukulang dokumento na kakailanganin	1.1 Suriin at gawan ng mga kaukulang dokumento para sa pagbili o pagkuha ng serbisyo (PO, JO, quotations at iba pa) at isumite sa dibisyon ng pananalapi	Wala	5 days	Purchaser
	1.2 Tsekin at suriin ang mga kaukulang dokumento para sa pagbili o pagkuha ng serbisyo	Wala		<i>Accounting Processor B</i>
	1.3 Gawin ang <i>Budget Utilization Slip/ Disbursement Voucher</i>	Wala		<i>Accounting Processor</i>
	1.4 Suriin, sertipikahan at lagdaan ang <i>Budget Utilization Slip</i>	Wala		<i>Tagapamuno Dibisyon</i>
	1.5 Lagdaan ang <i>Budget Utilization</i> kung may kaukulang badget ang nasabing gastusin	Wala		<i>Tagapamuno Dibisyon ng pananalapi</i>



	1.6 Suriin, sertipikahan at lagdaan ang <i>Disbursement Voucher</i>	Wala	2 days	<i>Tagapamuno , Dibisyon ng pananalapi</i>
	1.7 Aprobahan ang Disbursement Voucher para sa pagbabayad	Wala		<i>Pangkalahat ang Tagapamuno</i>
	1.8 Gawin ang tseke at BIR tax Certificate	Wala		<i>Kahera/Sr. Accounting Processor</i>
	1.9 Suriin ang ginawang tseke at palagdaan ang <i>BIR tax Certificate</i>	Wala		<i>Tagapamuno , Dibisyon ng pananalapi</i>
	1.10 Palagdaan ang tseke sa Kahera at Pangkalahatang Tagapamuno para sap ag-isyu ng tseke.	Wala		<i>Kahera/ Pangkalahat ang Tagapamuno</i>
2. Tanggapin ang tseke at isyuhan ng resibo (OR) at lagdaan ang DV				
	KABUUAN:	Wala	7 DAYS	
Katapusan Ng Transakyon				



Dibisyon ng Inhinyero at Gawaing Panlabas

Internal Services



1. Pagtugon sa mga Kahilingang Serbisyo at Pagmimintina (Service Request and Maintenance Order)

Lahat ng mga Kahilingang Serbisyo at Pagmimintina na inireport ng kliyente at maging ng mga kawani ng tanggapan ay ibinibigay sa dibisyon ng inhinyero at gawaing panlabas upang kaagad na i-iskedyul upang gawin o kumpunihin. Tanging materyales lamang ang bibilhin (kung mayroon man) ng kliyente at walang anumang gastusin sa paggawa (labor). Mula sa pagkakatanggap ng report, ang tanggapan ay mayroong isang (1) araw upang tugunan ang mga nasabing kahilingan at pagmimintina.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Inhinyero at Gawaing Panlabas			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
Listahan ng mga Kailangan		SAAN KUKUHANIN		
<i>Service Request (SR)</i> <i>Maintenance Order (MO)</i>		Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo Dibisyon ng Pananalapi		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Ibigay ng Customer Service Assistant ang SR/MO at palagdain sa logbook ang <i>Water Maintenance Head (tatanggap)</i>	1.1 Tanggapin at lagdaan ang SR/MO logbook at irekord sa eng'ng logbook	Wala	5 minuto	<i>Water Maint. Head</i>
	1.2 Hatiin ang mga trabaho at ipamigay sa mga tubero	Wala	3 minuto	<i>Water Maint. Head</i>
	1.3 Puntahan ang lugar at isakatuparan ang nasabing request (listahan kung may materyales na kailangan at ipabili sa Supply and	Wala	2 oras	<i>Tubero</i>



	Stockroom at balikan upang gawin)			
	1.4 Pasaguatan at papirmahan ang <i>Customer Satisfaction Survey Form</i> na kalakip ng SR at/o MO	Wala	3 minuto	<i>Tubero</i>
	1.5 Ibalik ang SR at/o MO sa opisina matapos gawin ang request para rekording	Wala	3 minuto	<i>Tubero</i>
	1.6 Suriin at irecord ang kayarian ng trabaho bago ibalik sa <i>CS Front Desk</i>	Wala	5 minuto	<i>Sr. Data Encoder</i>
2. Tanggapin at irekord sa lobook ang kayarian ng trabaho				
	KABUUAN:	Wala	2 oras at 19 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



2. Pagkakabit ng Bagong Koneksyon at Muling Pagpapabukas ng Pinutol na Koneksyon (*New Connection and Request for Reconnection*)

Matapos ang pag-a-apply sa bagong koneksyon ng tubig ay bibilhin ng kliyente ang mga materyales na kinakailangan at ito ay ipau-uwi sa kanya. Kinabukasan naman ay pupuntahan siya ng mga tuberong gagawa sa nasabing request. Walang dapat na bayaran sa gastos sa pagkakabit.

Sa mga pinutol na koneksyon ay tanging metro lamang ang kinukuha ng aming mga tubero. Kung kaya't sa muling pagpapabukas ng koneksyon ay ibinabalik namin ang metrong aming kinuha upang manumbalik ang serbisyo sa tubig. Katungkulan ng kliyente na ingatan ang punong kinakabitan ng metro, kaya't sa pagkakataong mawala o masira ang punong kinakabitan ay katungkulan niyang bumili ng kinakailangang materyales.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Inhinyero at Gawaing Panlabas			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
Listahan ng mga Kailangan		SAAN KUKUHANIN		
<i>Service Application and Construction Order (SACO)</i> <i>Reconnection Request (RR)</i>		Dibisyon ng Paglilingkod sa Konsesyonaryo		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
1. Ibigay ng Customer Service Assistant ang SACO/RR at palagdain sa logbook ang <i>Water Maintenance Head (tatanggap)</i>	1.1 Lagdaan ang SACO/RR logbook at irekord sa eng'ng logbook	Wala	3 minuto	<i>Water Maint. Head</i>
	1.2 Hatiin ang mga trabaho at ipamigay sa mga tubero	Wala	3 minuto	<i>Water Maint. Head</i>
	1.3 Puntahan ang lugar at isakatuparan ang nasabing request	Wala	2 oras	<i>Tubero</i>



	(listahan kung may materyales na kailangan ang RR)			
	1.4 Pasagutan at papirmahan ang <i>Customer Satisfaction Survey Form</i> na kalakip ng RR	Wala	3 minuto	<i>Tubero</i>
	1.5 Ibalik ang SACO at/o RR sa opisina matapos gawin para sa rekording	Wala	3 minuto	<i>Tubero</i>
	1.6 Suriin at irecord ang kayarian ng trabaho bago ibalik sa <i>CS Front Desk</i>	Wala	5 minuto	<i>Sr. Data Encoder</i>
2. Tanggapin at irekord sa lobook ang kayarian ng trabaho				
KABUUAN:		Wala	2 oras at 17 minuto	
Katapusan ng Transaksyon				



Dibisyon ng Produksyon

Internal Services



1. Microbiological Analysis (Analisis Mikrobayolohiya)

Ito ang proseso ng pag-aanalisa at pagtanya sa bilang o dami ng bakteryang nasa tubig at upang tukuyin kung anong bakterya ito. Sa paraang ito ay kumukuha ang dibisyon ng produksyon ng sampol ng tubig sa iba't ibang linya ng tubig (pump station at mga kabahayan) upang malaman ang konsentrasyon ng mga bakterya. Sinisiguro ng prosesong ito na ligtas sa anumang sakit ang inuming tubig na ipinagsisilbi ng tanggapan.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Produksyon			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Water Sample</i>		Tap water and Pump station (PS)		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
	1.1 Kumuha ng isang <i>water sample</i> sa gripo ng kliyente at isa sa PS na pinanggagalingan ng suplay ng tubig gamit ang <i>sterilized</i> na garapon (kada isang buwan)	Wala	10 minuto	<i>Sr. Water Resource Operator Foreman</i>
	1.2 Isumite ang nakuhang <i>water samples</i> sa Tagapamuno ng Dibisyon	Wala	3 minuto	<i>Sr. Water Resource Operator Foreman</i>
	1.3 Dalhin upang ipa-test ang mga <i>water samples</i> sa laboratoryon	Wala	40 minuto	<i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Produksyon</i>



	g otorisado ng DOH			
	1.4 Gawan ng report ang resulta ng test	Wala	30 minuto	<i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Produksyon</i>
	1.5 Isumite sa LWUA at Municipal Health Center ang resulta at report. Magtabi ng kopya para sa record ng opisina	Wala	3 minuto	<i>Sr. Data Encoder</i>
	KABUUAN:	Wala	1 oras 26 minuto	
Katapusan ng Transakyon				



2. Physico- Chemical Test

Ang pagsusuring ito sa tubig ay ginagawa upang malaman ang pisikal at kemikal na komposisyon ng tubig. Ito ay upang malaman kung ligtas ang tubig na kinukunsumo ng lahat ng aming kliyente. Sakop ng pisikal na katangian ng tubig ang temperatura at *turbidity*. Sa kabilang banda ang kemikal na katangian ay tumutukoy kagaya ng pH at *dissolve oxygen*.

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Produksyon			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G – Government to Government			
Sino ang makikinabang	Lahat ng Kliyente			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHANIN		
<i>Water Sample</i>		<i>Pump station (PS)</i>		
HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	BAYARIN	KAYARIAN NG PROSESO	KATIWALA
Walang aktibidades	1.1 Kumuha ng isang <i>water sample</i> sa gripo ng kliyente at isa sa PS na pinanggagalingan ng suplay ng tubig gamit ang <i>sterilized</i> na garapon (kada isang buwan)	Wala	10 minuto	<i>Sr. Water Resource Operator Foreman</i>
	1.2 Isumite ang nakuhang <i>water samples</i> sa Tagapamuno ng Dibisyon	Wala	3 minuto	<i>Sr. Water Resource Operator Foreman</i>
	1.3 Dalhin upang ipa-test ang mga <i>water samples</i> sa laboratoryong otorisadong DOH	Wala	40 minuto	<i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Produksyon</i>



	1.4 Gawan ng report ang resulta ng test	Wala	30 minuto	<i>Tagapamuno ng Dibisyon sa Produksyon</i>
	1.5 Isumite sa LWUA at <i>Municipal Health Center</i> ang resulta at report. Magtabi ng kopya para sa record ng opisina	Wala	3 minuto	<i>Sr. Data Encoder</i>
	KABUUAN:	Wala	1 oras 26 minuto	
Katapusan ng Transakyon				



MEKANISMO SA PUNA AT REKLAMO (FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM)	
Paano magbigay ng puna/komentaryo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kumuha at pakisagutan po ang Feedback Form sa Public Assistance & Complains Desk (PACD) at paki hulog po sa Suggestion Drop Box: 2. Paki e-mail po kami sa hagonoywd@yahoo.com 3. Paki tawagan po kami sa telepono bilang (044) 793-0433, 09457738863, 09183985320 o kausapin ang aming Customer Service Assistant.
Paano pinoproseso ang puna/komentaryo	<p>Ang suggestion drop box ay lingguhang bubuksan ng dibisyon sa administratibo upang beripikahin ang uri at klase nito para maisangguni ito sa tamang kinauukulan upang mabigyan ng kaukulang akyon sa lalung mabilis panahon. Gayundin sa mga natatanggap mula sa telepono at email.</p>
Paano maghain ng reklamo o hinaing	<p>Magtungo sa <i>Customer Service Front Desk</i>, tumawag sa <i>hotline</i> o <i>mag e-mail</i> upang magawan ng report ang reklamo o hinaing upang ma-isangguni sa dibisyong nakakasakop. Ang mga sumusunod na detalye ay dapat na nakapaloob sa reklamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pangalan at impormasyon ng nagrereklamo ✓ Salaysay ng nagreklamo ✓ Katibayan ✓ Pangalan ng taong nagreklamo <p>Ipadala ang lahat ng reklamo sa:</p> <p>Hagonoy Water District 3rd F Gusaling Ka Blas F. Ople, G. Panganiban St., Sto. Niño, Hagonoy, Bulacan</p> <p>Email Address: hagonoywd@yahoo.com</p>



<p>Paano tinutugunan ang reklamo o hinaing</p>	<p>Ang lahat ng mga reklamo na natanggap laban sa awtoridad ay ipoproseso ng Dibisyon sa Administratibo.</p> <p>Ang naturang Dibisyon ay magsasagawa ng pagsusuri sa tinutukoy na reklamo upang makoordina sa nakakasakop na dibisyon para makapagsagawa ng imbestigasyon at isumite ang naturang report sa pangkalahatang tagamahala upang mabigyan ng karampatang aksyon.</p>
<p>Patunguhang impormasyon ng CCB, PCC, ARTA</p>	<p>Anti-Red Tape Authority (ARTA): 8-478-5093 complaints@arta.gov.ph</p> <p>Presidential Complaint Center (PCC): pcc@malacanang.gov.ph 8888</p> <p>Contact Center ng bayan (CCB): email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565</p>



Listahan ng Tanggapan		
Tanggapan	Patunguhang Liham	Telepono
Padaluyang Tubig ng Hagonoy	3 rd Floor Gusaling Ka Blas F. Ople G. Panganiban St., Sto. Niño, Hagonoy, Bulacan	(044) 793 0019
Dibisyon ng Administratibo at Pananalapi		(044) 793 2524
Dibisyon ng Paglilingkod Konsesyonaryo at Dibisyon ng Pagsusuma at Koleksyon		(044) 793 0433
Dibisyon ng Produksyon at Dibisyon ng Inhinyero at Gawaing Panlabas		(044) 793 2524
HWD Stock & supply Office	Poblacion Sto. Niño, Hagonoy Bulacan	(044) 793 1165
Septage Treatment Plant	Purok 6, San Pedro, Hagonoy Bulacan	(044)813-8035

Inaprubahan:

Inh. CELESTINO S. VENGCO
Pangkahalatang Tagapamahala