



# Boses ng Masa

## Citizen Perception Survey on LGU Services for COVID-19

**09 June 2020**

LGU Watch Cluster  
Bantay Bayan Program

Batalla, Cristina S.  
Buendia, Jude Angelo S.  
De Castro III, Leovigildo Ramon A.  
Rey, Anne Marie T.  
Ruiz, Ana Carmela S.  
Roset, Paul Andrei B.

**Paalala:** Ito ay paunang ulat lamang at bukas sa inyong pagkilatis o pagsusuri. Kami ay tumatanggap ng katanungan, kritisismo, at mga suhestiyon upang mapaunlad ang pag-aaral sa [goodgovph.official@gmail.com](mailto:goodgovph.official@gmail.com).

Ang Bantay Bayan ay isang citizen-watch at legal assistance program na layong isulong ang mabuting pamamahala sa mga Local Government Unit (LGU) sa panahon ng krisis. Ito ay pinangungunahan ng GoodGovPH, kilusang kabataan para sa mabuting pamamahala sa Pilipinas na nakarehistro sa National Youth Commission (NYC-YORP).

# Mga Nilalaman

Report Summary	2
Panimula at Konteksto	3
Mga Resulta	
<b>Serbisyo (Awareness on Services)</b>	5
Ano-anong mga serbisyo ang binibigay ng mga LGU at gaano karami ang may alam ng mga ito? Saan madalas nakukuha ng tao ang impormasyon tungkol dito?	
<b>Pagkakuntento (Satisfaction Level)</b>	10
Sapat ba para sa tao ang serbisyong binibigay ng mga LGU?	
<b>Pakikilahok (Citizen Participation)</b>	11
Paano nais makilahok ng mamamayan sa gawain ng LGU?	
Konklusyon at Rekomendasyon	14
Mga Sanggunian	17

---

**Nais naming pasalamatan ang mga sumusunod sa kanilang tulong at gabay sa pagbuo ng report na ito:** Ina Mallari, Chiara Ledesma, Angela Garcia, Czarina Medina-Guce, at Kurt Zeus Dizon. Nais din naming magpasalamat sa Bantay Bayan volunteers at regional coordinators na tumulong sa pagpapalaganap ng ating adbokasiya sa bawat bahagi ng Pilipinas.

# Report Summary

## Layunin

Mula sa puna ng taumbayan, layon nitong alamin kung gaano kabisa ang pag-aksyon ng mga lokal na pamahalaan (LGU) sa lebel ng siyudad o munisipalidad, laban sa sakunang dala ng COVID-19. Sakop lamang ng report na ito ang National Capital Region (NCR).

## Mga pangunahing tanong:

1. Serbisyo (*Services*) - Ano-anong mga serbisyo ang binibigay ng mga LGU? Saan madalas nakukuha ng tao ang impormasyon tungkol dito?
2. Pagka-kuntento (*Satisfaction*) - Sapat ba ang serbisyong binibigay ng mga LGU?
3. Pakikilahok (*Citizen Participation*) - Paano nais makilahok ng mga Pilipino sa gawain ng kanilang mga LGU?

## Mga mahahalagang nalaman:

1. Serbisyo (*Services*)
  - **Hindi tunay na sigurado** ang mga respondent sa kung ano-anong serbisyo ang ibinibigay ng LGU laban sa COVID-19.
  - Karaniwang nakukuha lamang ang impormasyon at balita mula sa **social media** at **online articles**.
2. Pagka-kuntento (*Satisfaction*) - Sapat ba ang serbisyong binibigay ng mga LGU?
  - Ang karamihan ay **hindi kuntento** sa mga alam nilang serbisyong ibinibigay ng LGU.
    - Hindi mabisa ang sistema ng pagbibigay ng ayuda.
    - Hindi mabisa ang komunikasyon at hindi malinaw ang ugnayan sa pagitan ng mga opisyal ng pamahalaan/LGU at ang mga mamamayan.
3. Pakikilahok (*Citizen Participation*)
  - Nais ng mga mamamayan na **mabigyan ng sapat at klarong impormasyon** pati na rin ang oportunidad na **makonsulta at makisangkot** sa mga isyu at programa na itinutupad ng mga LGU laban sa COVID-19.

## Mga rekomendasyon:

1. Kinakailangan ng mas maagap na pagbibigay ng ayuda at tulong para sa residente lalo na ang mga bahagi sa mas nahihirapan na mga sektor ngayong krisis tulad ng mga PWDs, mga matatanda, at mga walang matutuluyan.
2. Mas malinaw at maayos na pagpapatupad ng mga pamantayan at mga patakaran mula sa mga *National Government Agency*. Maaari ding i-modify ang ilan sa mga polisiya nang maging mas angkop ito sa mga lokal na problema, lalo na kung ang pangkalahatang polisiya ay masyadong limitado.
3. Pag-update sa mga mamamayan sa mga paraan maliban sa *social media* upang maging mas malawak ang abot nito. Kailangan din ng mga report ukol sa alokasyon ng pondo at programang isinasagawa ng sariling lokalidad.
4. Kailangan ng aktibong pakikilahok ng mga mamamayan sa gawain at pagdesisyon ng mga LGU upang as matugunan ang mga pangangailangan at kakulangan sa serbisyo.

Para sa mas komprehensibong ulat, maaaring makita ang LGU Policy Recommendations ng Bantay Bayan program sa <https://bit.ly/BBPolicyRecommendations>.

## Panimula at Konteksto

Magandang araw, Bantay Bayan!

Narito ang paunang resulta ng pag-aaral ng GoodGovPH, ang *Boses ng Masa: Citizen Perception on LGU COVID-19 Services*. Mula sa puna ng taumbayan, layon nitong alamin kung gaano kabisa ang pag-aksyon ng mga lokal na pamahalaan o *Local Government Units* (LGU) sa lebel ng siyudad o munisipalidad laban sa sakunang dala ng COVID-19.

Sa panahon ng krisis, mahalaga ang responsibilidad ng mga LGU sa pagsulong ng kaligtasan ng kanilang mga mamamayan. Dahil sa mabilis na pagtaas ng mga kaso ng COVID-19 sa Pilipinas at alinsunod sa *Bayanihan to Heal as One Act* (Republic Act No. 11469), ang mga lokal na pamahalaan ay inaatasan na tumugon at magbigay ng tulong sa kanilang mga nasasakupan. Kailangang tiyakin na sapat at pantay-pantay ang pagbibigay ng serbisyo at programa sa mga grupo at indibidwal, partikular na ang mga mamamayang nanganganib dahil sa epekto ng pandemyang ito.

Buhat nito, itinatag ng GoodGovPH ang **Bantay Bayan**, isang *citizen-watch at legal assistance program* na ang layong itaguyod ang mabuting pamamahala sa panahon ng krisis. Karapatan at responsibilidad ng taumbayan na maging ‘bantay’ ng kanilang mga lokalidad, upang matiyak na sila ay nabibigyang-kaalaman at masangkot sa *policy development, decision-making*, at implementasyon ng kinakailangang programa at serbisyo.

Dahil iba’t-ibang sangay ng lipunan at gobyerno ang sangkot sa pag-respond sa krisis, ang Bantay Bayan ay naglaan ng mga *online citizen platform* upang maibahagi ang *best practices* para sa pagtigil at pagbagal ng mga epekto ng COVID-19 pandemya. Isinusulong ng GoodGovPH ang Bantay Bayan bilang makabuluhang hakbang sa pagkandili ng *inclusive collaboration* sa pagitan ng publikong sektor at sambayanan (*civil sector*).

### LAYUNIN

Tinatanong ng pag-aaral na ito ang sumusunod. Base sa pananaw ng mamamayang Pilipino:

1. **Serbisyo (Services)** - Ano-anong mga serbisyo ang binibigay ng mga LGU? Saan madalas nakukuha ng tao ang impormasyon tungkol dito?
2. **Pagka-kuntento (Satisfaction)** - Sapat ba ang serbisyong binibigay ng mga LGU?
3. **Pakikilahok (Citizen Participation)** - Paano nais makilahok ng mga Pilipino sa gawain ng kanilang mga LGU?

### METODOLOHIYA NG PANANALIKSIK

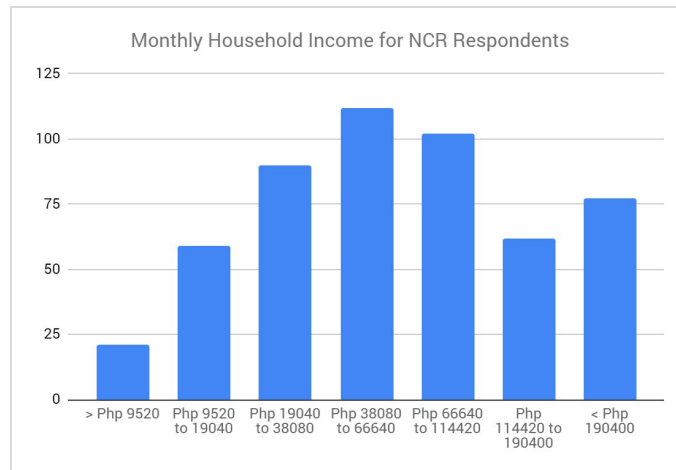
- **Online Survey** ang paraan ng pagkuha ng datos. Ipinahayag ito noong Mayo 12-31, 2020 sa mga *social media* ng Bantay Bayan. Nakakuha ang survey ng 1,307 responses mula sa 17 na rehiyon. Sakop lamang ng report na ito ang NCR na may 523 responses.
- Ang nilalaman ng survey ay base sa Citizen Entitlement Map<sup>1</sup> (G-Watch, 2020) at LGU *best and common practices* mula sa Bantay Bayan LGU Diagnostic Tool<sup>2</sup> na sinagutan ng aming mga boluntaryo noong Marso.

<sup>1</sup> Nilalahad ng G-Watch Citizen Entitlement Map ang mga karapatan ng tao at ang katuwang batas nito sa panahon ng COVID-19.

<sup>2</sup> Maaari itong makita sa [bit.ly/BantayBayanReport1BP](https://bit.ly/BantayBayanReport1BP)

- *Descriptive statistics at thematic analysis* ang isinagawa para suriin ang mga sagot. Narito ang bilang ng mga respondent mula sa bawat siyudad o munisipalidad ng NCR.<sup>3</sup>

Siyudad/ Munisipalidad	Bilang ng Mga Respondent	Siyudad/ Munisipalidad	Bilang ng Mga Respondent
QUEZON CITY	132	MARIKINA	22
PASIG	55	MUNTINLUPA	13
CITY OF MANILA	54	PASAY	13
PARAÑAQUE	43	VALENZUELA	9
MAKATI	38	MALABON	8
MANDALUYONG	36	SAN JUAN	8
LAS PIÑAS	31	NAVOTAS	3
CALOOCAN	28	PATEROS	2
TAGUIG	25	<b>TOTAL</b>	<b>523</b>



Ang pinakamaraming sumagot sa survey ay ang mga respondent na may monthly household income ng nasa PhP 38,080-66,640. Sumusunod ang PhP 66,640 to 114,420. Ayon sa Philippine Institute of Development Studies, sumasailalim ang mga ito sa kategoryang: **middle-middle income class** at **upper-middle income class**. Itinuturing may makabuluhang kaugnayan ang mga mamamayan na ito sa pampublikong serbisyo sa pamaraan ng pagbayad ng buwis, bagaman sa unti-unting paglipat ng mga ito sa sektor ng pamribadong serbisyo. May mahalagang kaugnayan din ang sektor na ito sa sosyo-politikal na kalagayan ng mga lungsod.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Tatlong respondent ang taga-NCR ngunit walang sinagot na siyudad/munisipalidad.

<sup>4</sup> Albert et al. (2018)

## Resulta

### 1 | Serbisyo (Awareness on Services)

Ano-anong mga serbisyo ang binibigay ng mga LGU at gaano karami ang may alam ng mga ito? Saan madalas nakukuha ng tao ang impormasyon tungkol dito?

Ang mga serbisyo ay nakahanay sa tatlong kategorya: (1) Serbisyonang Medikal/Pangkalusugan (*Medical/Health Services*), (2) Serbisyonang Panlipunan at Pangkabuhayan (*Socioeconomic Services*), (3) Serbisyonang Pangkapayapaan, Kaayusan, at Seguridad (*Services for Peace, Order, and Security*), at (4) Malinaw at Detalyadong Komunikasyon (*Services for Transparency and Communication*).

#### 1. Serbisyonang Medikal/Pangkalusugan (*Medical/Health Services*)

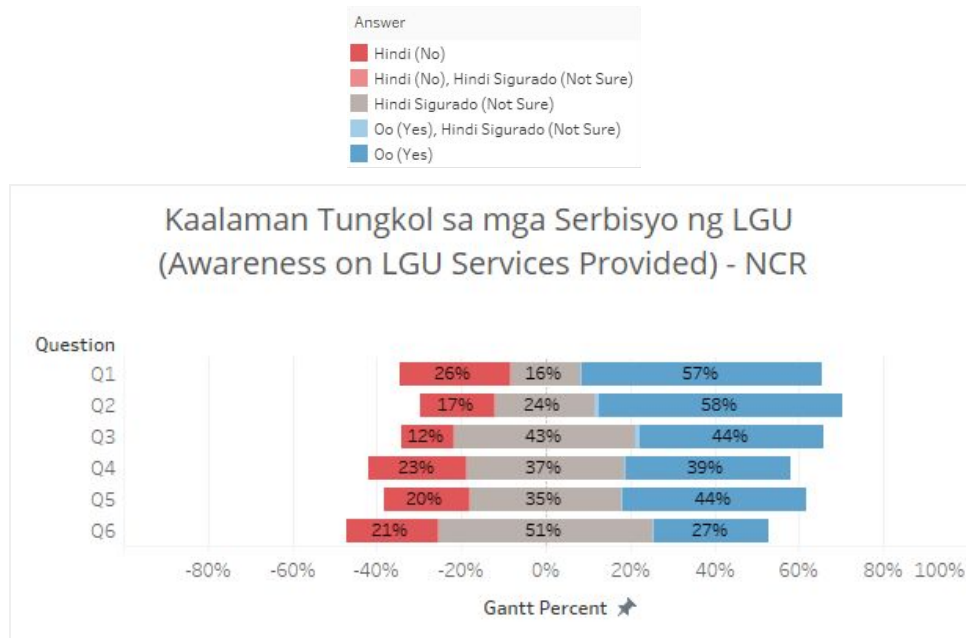


Fig. 1

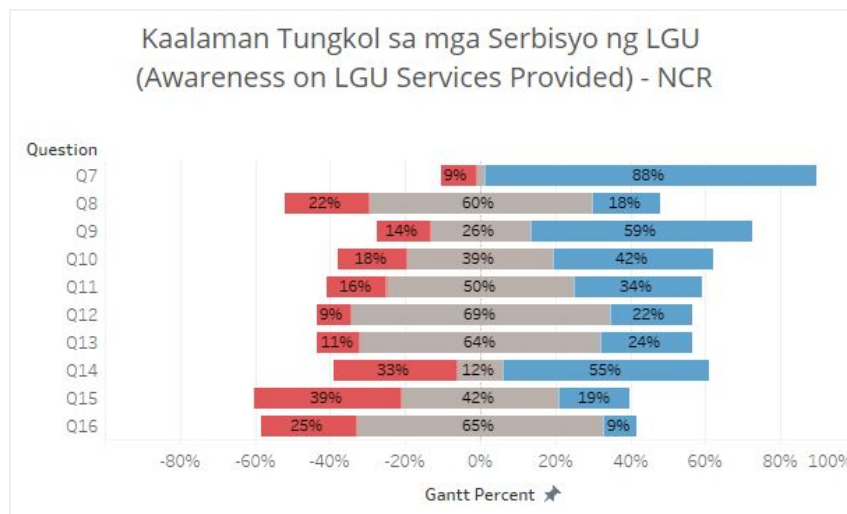
Hinahatid ba ng inyong LGU ang mga sumusunod na serbisyonang Medikal o Pangkalusugan?		Interpretasyon (sagot ng nakararami)
Q1	Malawakang pag-disinfect/paglilinis ng kapaligiran ( <i>Disinfection and cleaning drives</i> )	Oo
Q2	Paggamit ng mga gusali or pagtayo ng emergency quarantine facilities bilang alternatibong pasilidad pang-medikal para sa mga pasyente na may COVID-19 ( <i>Re-purposing of buildings or setting up emergency quarantine facilities as alternative medical facilities for COVID-19 patients</i> )	Oo
Q3	Pagbibigay ng mga PPEs at kagamitang pang-medikal sa mga ospital at medical frontliners ( <i>Provision of sufficient PPEs and medical equipment to hospitals and medical frontliners</i> )	Oo pero marami ang hindi sigurado
Q4	Tulong medikal o transportasyon para sa mga taong mayroong ibang sakit na hindi dulot ng COVID-19 ( <i>Medical/transportation assistance to non-COVID-19 patients</i> )	Oo pero marami ang hindi sigurado

Q5	Libreng sakay para sa frontliners ( <i>Transportation assistance for frontliners</i> )	Oo pero marami ang hindi sigurado
Q6	Libreng dormitoryo o matutuluyan para sa mga frontliners ( <i>Free dormitory or accommodations for frontliners</i> )	Hindi sigurado

Naihahatid ng mga NCR LGU ang mga serbisyong medikal o pangkalusugan sa pamamagitan ng (1) ang paggamit ng mga gusali para sa emergency quarantine facilities (58% ang sumagot ng oo) at (2) pag-disinfect at paglinis ng kapaligiran (57%). Subalit, hindi makita at malaman ng mamamayan kung mayroong sapat na serbisyo para sa pangangailangan ng mga medical frontliner.

Base rito, maaaring sabihin na nabibigyang prayoridad ng mga NCR LGU ang pagpapanatili ng kalinisan sa siyudad upang mapigilan ang pagkalat ng sakit. Ngunit may mga kakulangan pa rin sa mga kagamitang medikal, transportasyon, at tahanan para sa mga frontliner na nakabase sa mga ospital at klinika.

## 2. Serbisyong Panlipunan at Pangkabuhayan (*Socioeconomic Services*)



**Fig. 2**

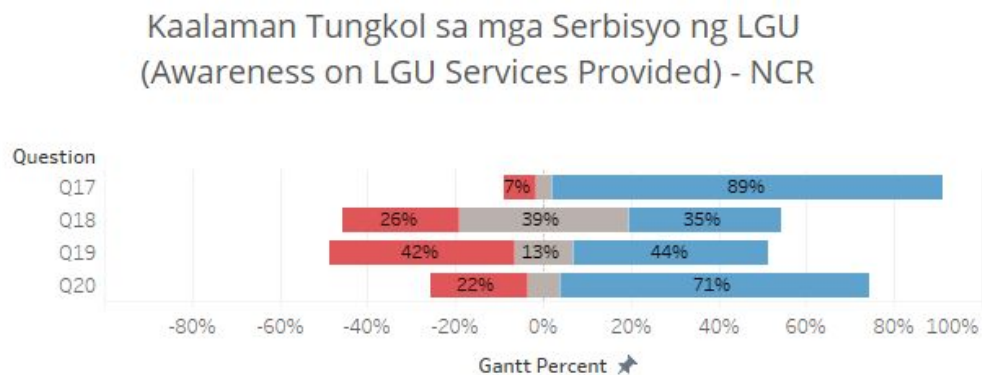
<b>Table 2</b>		
<b>(2/4) Hinahatid ba ng inyong LGU ang mga sumusunod na serbisyong Panlipunan at Pangkabuhayan?</b>		<b>Interpretasyon (sagot ng nakararami)</b>
Q7	Pamimigay ng relief goods ( <i>Distribution of relief goods</i> )	Oo
Q8	Tulong para sa mga indibidwal na walang matutuluyan ( <i>Assistance for homeless individuals</i> )	Hindi sigurado
Q9	Tulong pinansyal sa mga pamilyang mahihirap ( <i>Financial assistance for indigent families</i> )	Oo
Q10	Tulong pinansyal para sa mga informal worker tulad ng mga tricycle/jeepney driver at manininda ( <i>Financial assistance for informal workers such as tricycle/jeepney drivers and street vendors</i> )	Oo pero maraming hindi sigurado
Q11	Tulong pinansyal para sa mga persons with disabilities ( <i>Financial assistance for PWDs</i> )	Hindi sigurado
Q12	13th month pay para sa mga kawani ng pamahalaan at frontliners ( <i>13th month pay for government employees</i> )	Hindi sigurado

Q13	Hazard pay para sa mga frontliners ( <i>Hazard pay for frontliners</i> )	Hindi sigurado
Q14	Mobile palengke ( <i>Mobile market</i> )	Oo
Q15	Community kitchen o Mobile kitchen para sa mga mamamayan o frontliners ( <i>Community/mobile kitchen for citizens and frontliners</i> )	Hindi
Q16	Mga pagkaing halal sa relief goods para sa mga komunidad ng mga Muslim ( <i>Halal food in relief goods for Muslim communities</i> )	Hindi sigurado

Naihatid ng mga NCR LGU ang mga serbisyong panlipunan at pangkabuhayan sa pamamagitan ng (1) pamimigay ng relief goods (88%), (2) tulong pinansyal para sa mahihirap (59%), at (3) mobile palengke (55%). Subalit, hindi tiyak ng mga mamamayan kung sapat ba ang naging pagtugon sa pangangailangan ng mga sektor na mas nanganganib sa panahon ng krisis, tulad ng mga informal workers, PWDs, frontliners, at mga walang matutuluyan.

Hindi rin gaano kasigurado ang mga respondent kung nabibigyan ng sapat na sahod (*13th month pay at hazard pay*) ang mga frontliner at manggagawa na may mataas na panganib na mahawa ng COVID-19.

**3. Serbisyong Pangkapayapaan, Kaayusan, at Seguridad (*Services for Peace, Order, and Security*)**



**Fig. 3**

<b>(3/4) Hinahatid ba ng inyong LGU ang mga sumusunod na serbisyong Pangkapayapaan, Kaayusan, at Seguridad?</b>		<b>Interpretasyon (sagot ng nakararami)</b>
Q17	Pagpapatupad ng community quarantine at curfew ( <i>Enforcement of community quarantine and curfew</i> )	Oo
Q18	Pagkakaroon ng sumbungan o action desk para sa mga katanungan o isyu tungkol sa COVID-19 ( <i>Grievance mechanisms or helpdesk about COVID-19</i> )	Hindi sigurado
Q19	Epektibong pagpapatupad ng physical distancing sa pampublikong lugar ( <i>Effective enforcement of physical distancing in public places</i> )	Hati ang sagot
Q20	Regular na ulat tungkol sa kaso ng COVID-19 ( <i>Regular updates about COVID-19 cases</i> )	Oo



Naihahatid ng mga NCR LGU ang mga serbisyong pangkapayapaan, kaayusan, at seguridad sa pamamagitan ng (1) pagpapatupad ng community quarantine at curfew (89%) at (2) regular na ulat tungkol sa kaso ng COVID-19 (71%). Subalit, hindi matiyak ng mga mamamayan kung mayroong sapat na serbisyo para sa pagtanggap ng mga hinaing, isyu, o katanungan ng mga residente ukol sa COVID-19. Nakikita rin na hindi malinaw para sa mga respondent kung may epektibong pagpapatupad ng *physical* at *social distancing* sa pampublikong lugar.

**4. Malinaw at Detalyadong Komunikasyon (Services for Transparency and Communication)**

Kaalaman Tungkol sa mga Serbisyo ng LGU  
(Awareness on LGU Services Provided) - NCR

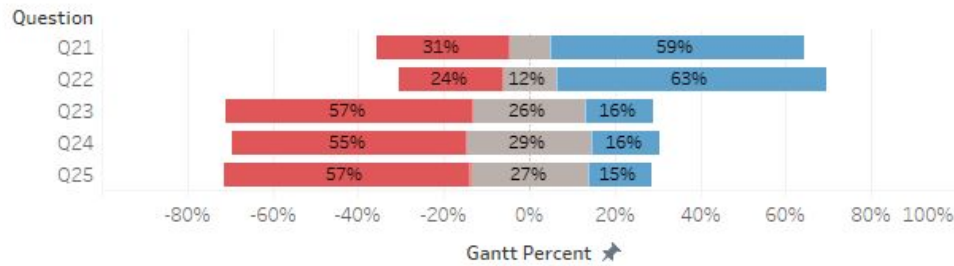


Fig. 4

Table 4		Interpretasyon (sagot ng nakararami)
(4/4) Hinahatid ba ng inyong LGU ang mga sumusunod na serbisyong para sa Malinaw at Detalyadong Komunikasyon? (Maari itong makita sa pamamagitan ng <i>social media</i> , telebisyon, radyo, diyaryo, atbp.)		
Q21	Regular at sapat na pag-ulat sa bilang at mga detalye ng kaso ng COVID-19, PUIs, at PUMs sa bawat barangay (Regular and sufficient reports on the number and details of COVID-19 cases, PUIs, and PUMs per barangay)	Oo
Q22	Pagbabahagi ng mga impormasyong pangkalusugan upang maiwasan ang sakit (Health information dissemination to avoid contracting the virus)	Oo
Q23	Ulat pinansyal sa mga naging gastos ng pamahalaan (Financial statement on government expenses)	Hindi
Q24	Ulat hinggil sa biniling mga produkto o serbisyo (Procurement reports)	Hindi
Q25	Malinaw na ulat sa proseso at alokasyon ng pondo (Transparency in budget process and allocation)	Hindi

Naihahatid ng mga NCR LGU ang mga serbisyo para sa malinaw at detalyadong komunikasyon sa pamamagitan ng (1) pagbabahagi ng mga impormasyong pangkalusugan upang maiwasan ang sakit (63%) at (2) regular at sapat na pag-ulat sa bilang at mga detalye ng kaso ng COVID-19 sa bawat barangay (59%). Subalit hindi makita ng mga mamamayan kung mayroong sapat na serbisyong tumutugon sa pagbigay ng malinaw na komunikasyon tungkol sa pinansyal na aspeto ng krisis (55-57%); tulad ng *financial statements*, *procurement reports*, at alokasyon ng pondo.

5. Ano ang kabuuang resulta ng mga sagot ukol sa kaalaman sa serbisyo?

Interpretasyon sa sagot	Blg.	%
Oo	9	36.00%
Oo pero maraming hindi sigurado	4	16.00%
Hindi sigurado	7	28.00%
Hindi	4	16.00%
Hati ang sagot	1	4.00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Base sa lagom ng mga interpretasyon sa sagot, makikita na bagama't karamihan sa serbisyo ay tinugunan ng 'Oo', mas marami pa rin ang mas **hindi sigurado** (48%) kung ang ilang mga serbisyo ay ipinapatupad sa kanilang mga lugar.

6. Saan madalas nakukuha ng tao ang impormasyon tungkol dito?

Mga pamamaraan ng pagkalap ng impormasyon	Bilang ng mga response	Bahagdan (mula sa 523 nga mga response)
LGU social media (Facebook, Twitter, etc.)	432	82.60%
Balita mula sa internet (Online news articles)	366	69.98%
Balita mula sa TV (News from TV)	273	52.20%
Online mula sa kamag-anak, kapitbahay, kaibigan (sa pamamagitan ng Facebook, Viber, Twitter, atbp.) (Online messages from relatives, neighbors, or friends via Facebook, Viber, Twitter, etc.)	250	47.80%
Pisikal/personal mula sa kamag-anak, kapitbahay, kaibigan (Physically/personally from relatives, neighbors, or friends)	199	38.05%
LGU official website	102	19.50%
Balita mula sa radyo (News from the radio)	76	14.53%
Pisikal na diyaryo (Newspaper)	11	2.10%
Official PH Covid Telegram group (Other)	8	1.53%

Ayon sa resulta, pangunahing mga sanggunian ng impormasyon ng mga respondents ang LGU social media (82.60%). Sumusunod naman ang Balita mula sa internet (69.98%). Kadalasang plataporma ng mga mamamayan para makakuha ng impormasyon ang mga *virtual at digital* na mga pamaraan tulad ng *social media, online news articles*, at balita mula sa TV. Subalit sa pagkaroon ng mga tradisyonal na media tulad ng radyo at diyaryo, intinituring mas mabilis at mabilis basahin ang mga inihahatid na balita mula sa *online at virtual media*.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Inaasahang ganito ang resulta dahil ang survey ay ibinahagi din sa paraan ng social media (Facebook, Twitter, Telegram).

## Resulta

### 2 | Pagka-kuntento (Satisfaction Level)

Sapat ba para sa tao ang serbisyong binibigay ng mga LGU?

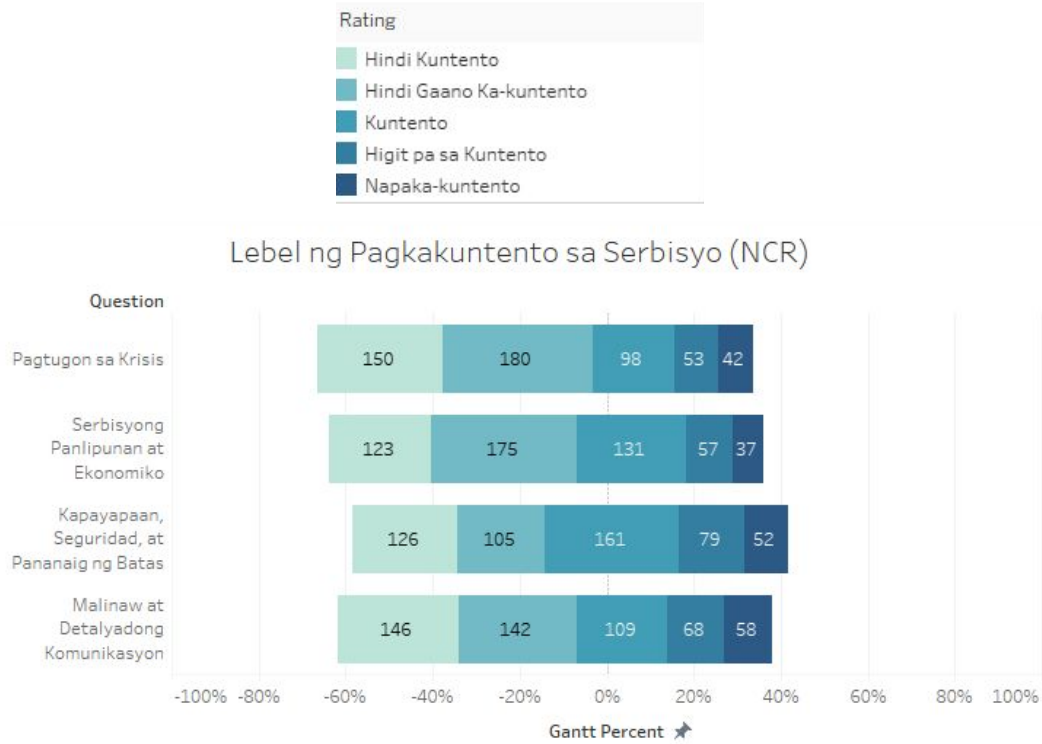


Fig. 5

Table 7		Interpretasyon (ang una at ikalawang pinakamaraming sagot)
Bahagi		
Q27	Pagtugon sa Krisis ( <i>Responsiveness to Crisis</i> )	Hindi gaano ka-kuntento - Hindi kuntento
Q29	Serbisyong Panlipunan ( <i>Socioeconomic Services</i> )	Hindi gaano ka-kuntento - Kuntento
Q31	Kapayapaan, Seguridad, at Pananaig ng Batas ( <i>Peace, Security, and Rule of Law</i> )	Kuntento - Hindi Kuntento
Q33	Malinaw at Detalyadong Komunikasyon ( <i>Transparency and Communication</i> )	Hindi kuntento - Hindi gaano ka-kuntento

**Base sa resulta, ano-ano ang partikular na dahilan ng hindi pagkuntento sa serbisyo?**

- 1) Masyadong mabagal at hindi mabisa ang sistema ng pamamahagi ng ayuda (*relief goods at financial assistance*).
- 2) Mabuting paraan ng paghatid ng impormasyon at balita ang *social media* subalit marami pa rin ang hindi nakaaalam sa mga nilalaman ng mga ito
- 3) Hindi malinaw ang mga patnubay at protokol para sa mga mamamayan (hal. pangangailangan ng quarantine pass, pangangailangan ng *face mask*, *social distancing*, at iba pa) at hindi rin mahigpit ang pagpapatupad ng mga LGU sa mga ito.
- 4) Maraming bahagi at sektor ng NCR ang hindi nabibigyan ng tulong (hal. mga pamilyang hindi rehistrado, mga walang tirahan, mga frontliners, at iba pa)
- 5) Hindi malinaw ang ugnayan sa pagitan ng mamamayan at mga opisyal ng pamahalaan.

Kung titingnan ang lebel ng pagka-kuntento o *satisfaction levels* ng mga respondents galing NCR, maraming hindi gaanong kuntento sa tatlong kategorya:

- 1) Pagtugon sa Krisis (*Responsiveness to Crisis*),
- 2) Serbisyong Panlipunan at Pangkabuhayan (*Socioeconomic Services*), at
- 3) Malinaw at Detalyadong Komunikasyon (*Transparency and Communication*)

Ilan sa mga reklamo rito ay ang mabagal at hindi mabisang distribusyon ng ayuda at ang *Social Amelioration Program* (SAP) ng kanilang LGU. Maraming pamilya ang hindi nabigyan ng ayuda dahil walang klarong hanay na mga patakaran para sa mga residente at mga pinuno ng mga barangay.

Bagama't ginagamit ng mga LGU ang *social media*, marami pa rin ang hindi nakakaalam sa mga patakaran ng *community quarantine* (ECQ/MECQ/GCQ). Maraming nagsasabing kuntento sila sa Kapayapaan, Seguridad at Pananaig ng Batas (*Peace, Security, and Rule of Law*), ngunit may karamihang sumasagot na hindi kuntento sa pagtrato ng pulis, militar, at tagabantay ng mga barangay sa mga residente na dumadaan sa mga *checkpoint*. Makikita rin ang na may iilang respondenteng natatakot sa kanilang seguridad dahil sa mga balita ng karahasan na nanggagaling sa mismong pulis at militar.

## Resulta

### 3 | Pakikilahok

#### Paano nais makilahok ng mamamayan sa gawain ng LGU?

Ito ay base sa *Ladder of Citizen Participation*<sup>6</sup> na nagpapaliwanag kung paano maaaring palalimin ang pakikiugnay ng mamamayan at lokal na gobyerno. Nakagrupo sa Table 8 ang orihinal na pagkakasunod, ayon sa *impact* na maaaring ibigay nito.<sup>7</sup>

Table 8			
	Lebel ng Partisipasyon	Layunin	Pangako sa tao (Halimbawa)
	<b>Pagbigay-impormasyon (Inform)</b>	Bigyan ang publiko ng balanse at makatotohanang impormasyon upang matulungan sila sa pag-intindi ng problema, mga alternatibo, oportunidad, at solusyon	<i>“Aming sisiguruhin na ang impormasyon ay naihatid sa inyo.”</i>
	<b>Pagkonsulta (Consult)</b>	Pakinggan at tanggapin ang puna at mungkahi ng publiko sa mga desisyon ng gobyerno	<i>“Titiyakin namin ang pagdinig sa inyo at ipaalam kung paano naisalin ang inyong puna sa naisagawang desisyon.”</i>
	<b>Pagsangkot (Involve)</b>	Direktang pakikilahok ng publiko sa proseso upang matiyak na ang kanilang mga hinain, isyu, at pagnanais/pangarap sa buhay ay lubos na maunawaan ng gobyerno	<i>“Kami ay makikiugnay upang direktang makita kung paano tinutugunan ang inyong mga hinain at pangarap ay naka-apekto sa aming desisyon.”</i>
	<b>Pakikipagtulungan (Collaborate)</b>	Makipag-ugnay sa publiko sa bawat desisyon, kabilang ang paggawa ng mga alternatibong posibilidad sa panukalang solusyon	<i>“Aasahan namin kayo sa pagbigay ng patnubay at gabay sa malikhaing paggawa ng solusyon sa problemang hinaharap ng publiko.”</i>
	<b>Bigyan ng kapangyarihang mag-desisyon (Empower)</b>	Ibigay ang kapangyarihang maghatol at mag-desisyon sa publiko	<i>“Aming ipapatupad ang anumang desisyon ng publiko.”</i>

<sup>6</sup> Arnstein, S.R. (1969)

<sup>7</sup> International Association for Public Participation (2018)

Table 9		
Lebel ng partisipasyon	Bilang ng mga response*	Bahagdan (mula sa 523 na mga response)
<b>Pagbigay-impormasyon (<i>Inform</i>)</b> Nais kong makakuha ng impormasyon tungkol sa krisis galing sa LGU sa pamamagitan ng media na malapit sa akin, tulad ng pamplet, poster, website, atbp.	420	80.31%
<b>Pagkonsulta (<i>Consult</i>)</b> Nais kong ma-konsulta ng LGU sa pamamagitan ng mga survey, pagpupulong, o ginabayang talakayan tungkol sa pangangailangan namin.	354	67.69%
<b>Pakikipagtulungan (<i>Collaborate</i>)</b> Nais kong makipagtulungan sa aking LGU sa pamamagitan ng paggawa ng proyekto o pagsali sa mga <i>joint policy board, citizen advisory committee</i> o <i>online participation platforms</i> tungkol sa krisis	336	64.24%
<b>Pagsangkot (<i>Involve</i>)</b> Nais kong tumulong at makisangkot sa LGU sa pamamagitan ng pakikibahagi sa mga komiteng nagpapayo at nagpapayo sa aming mga mamumuno.	272	52.01%
<b>Bigyan ng kapangyarihang mag-desisyon (<i>Empower</i>)</b> Nais kong mabigyan ng kapangyarihang magdesisyon tungkol sa mga serbisyong ipapalaganap ng aking LGU sa pamamagitan ng mga pagboto ukol sa nararapat na gawain ng gobyerno	279	53.35%
<b>Walang partisipasyon (<i>No participation</i>)</b> Sa tingin ko, hindi ko kailangan makilahok sa mga gawain ng LGU	9	1.72%

\*22 na sagot ay kinonsider na invalid

Base sa resulta, pinakamahalaga para sa mga mamamayan ngayon ang **pagbibigay ng sapat, makabuluhan, at makatotohanang impormasyon** (80.31%) sa pamamagitan ng mga pamamaraan na madaling buksan at angkop sa mambabasa. Kasunod nito, nais din nilang mabigyan ng oportunidad na **makonsulta tungkol sa kanilang mga pangangailangan** (67.69%). Nais din ng mga tao na **matulungan ang kani-kanilang gobyerno** (64.24%) at **masangkot sa pagdesisyon** (52.01%) kung sila ay bibigyan ng pagkakataon.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Bahagi ng online survey ang mga tanong ukol sa paliwanag ng kanilang sagot sa *citizen participation* ngunit ang analisis nito ay maipapakita pa lamang sa susunod na ulat ng Bantay Bayan.

## Konklusyon at Rekomendasyon

Ano ang mga pinakamahalagang impormasyon na malaman at maaaring gawin ng mga lokal na pamahalaan?

### MGA SERBISYO AT KAALAMAN TUNGKOL DITO (*Awareness of Services*)

Maraming serbisyo na ipinapatupad ng kanilang LGU ang alam ng mga residente. Ngunit, karaniwan na **hindi tiyak ang mga respondents** sa kadahilanang nalalaman lang nila ang mga ito sa pamamagitan ng online o social media.

- **Serbisyong Medikal/Pangkalusukugan**  
Dalawa lamang sa anim na serbisyong nakalaan ang alam ng mga residente; Ito ang (1) ang paggamit ng mga gusali para sa emergency quarantine facilities (58% ang sumagot ng oo) at (2) pag-disinfect at paglinis ng kapaligiran (57%). Hindi tiyak ang sagot ng mga residente sa mga natitirang apat na serbisyo.
- **Serbisyong Panlipunan at Pangkabuhayan**  
Tatlo lamang sa sampung serbisyong nakalaan ang alam ng mga residente; Ito ang (1) pamimigay ng relief goods (88%), (2) tulong pinansyal para sa mahihirap (59%), at (3) mobile palengke (55%). Hindi tiyak ang sagot ng mga residente sa anim na serbisyo at isang serbisyo lamang ang walang karagdagang kaalaman.
- **Serbisyong Pangkapayapaan, Kaayusan, at Seguridad**  
Dalawa sa apat na serbisyong nakalaan ang alam ng mga residente; Ito ang (1) pagpapatupad ng community quarantine at curfew (89%) at (2) regular na ulat tungkol sa kaso ng COVID-19 (71%). Sa kabila, hindi tiyak ng mga residente ang dalawa pang mga serbisyong inilahad.
- **Malinaw at Detalyadong Komunikasyon**  
Dalawa sa limang serbisyong nakalaan ang alam ng mga residente; Ito ang (1) pagbabahagi ng mga impormasyong pangkalusugan upang maiwasan ang sakit (63%) at (2) regular at sapat na pag-ulat sa bilang at mga detalye ng kaso ng COVID-19 sa bawat barangay (59%). Sa kabila, walang kaalaman ang mga residente sa tatlong serbisyong inilahad.

Ang tatlong pangunahing sanggunian ng impormasyon para sa karamihan ay ang (1) LGU social media (Facebook, Twitter, etc.) (2) Balita mula sa internet (Online news articles) at (3) Online mula sa kamag-anak, kapitbahay, kaibigan (sa pamamagitan ng Facebook, Viber, Twitter, atbp.) (Online messages from relatives, neighbors, or friends via Facebook, Viber, Twitter, etc.) habang ang mga sanggunian na hindi madalas gamitin ay ang (1) LGU Official Website, (2) Radyo at (3) Dyaryo

### PAGKAKUNTENTO (*Satisfaction Level*)

Ang karamihan ay **hindi kuntento** sa mga serbisyong ibinigay ng mga NCR LGU. Ito ang paglagom ng mga pananaw nila:

1. Hindi mabisa ang pamamahagi ng ayuda:
  - a. Masyadong mabagal ang sistema ng distribusyon ng ayuda (relief goods at financial assistance).
  - b. Hindi nabibigyan ng tulong ang maraming sektor sa NCR (hal. mga PWD, mga pamilyang hindi rehistrado, mga walang tirahan, mga frontliners, at iba pa).
2. Hindi mabisa ang komunikasyon at hindi malinaw ang ugnayan sa pagitan ng mga opisyal ng pamahalaan/LGU at ang mga mamamayan:

- a. Maayos ang pagpapakalat ng mga impormasyon at balita gamit ang *social media* subalit marami pa rin ang hindi nakaaalam ng mga nilalaman ng mga ito.
- b. Hindi maayos ang koordinasyon sa pagitan ng mga ahensya ng pambansang pamahalaan at mga lokal na pamahalaan patungkol sa mga pamantayan at mga protokol.
- c. Hindi malinaw ang mga patnubay at protokol sa tao (hal. pangangailangan ng quarantine pass at face mask, *social distancing*, at iba pa).
- d. Hindi nagiging mahigpit ng mga LGU sa pagpapatupad ng mga patnubay at protokol.

#### **PAKIKILAHOK NG MAMAMAYAN (Citizen Participation)**

1. Nais ng mga mamamayan na **mabigyan ng sapat at klarong impormasyon** ukol sa mga nangyayari sa kanilang siyudad/munisipalidad, sa mga paraang madaling makita at maintindihan.
2. Nais ng mga mamamayan **na makonsulta at makisangkot sa mga isyu at programa** na itinutupad ng mga LGU laban sa COVID-19. Halimbawa nito ang pananaliksik sa pamamagitan ng survey o pakikiugnay sa komite ng mga sektor na nangangailangang isali sa usapan ng pagdedesisyon.

#### **MGA REKOMENDASYON PARA SA LGU**

5. Kinakailangan ng mas maagap na pagbibigay ng ayuda at tulong para sa residente lalo na ang mga bahagi sa mas nahihirapan na mga sektor ngayong krisis tulad ng mga PWDs, mga matatanda, at mga walang matutuluyan.
6. Mas malinaw at maayos na pagpapatupad ng mga pamantayan at mga patakaran sa mga komunidad. Subalit, nararapat ding magpasa ng malinaw at komprehensibong mga *guidelines* ang mga National Government Agency (NGA). Kailangan pa rin ng epektibong *communication and coordination lines* mula sa iba't ibang ahensya at lebel sa gobyerno.
7. Maaari ding i-modify ang ilan sa mga polisiya nang maging mas angkop ito sa mga lokal na problema, lalo na kung ang pangkalahatang polisiya ay masyadong limitado.
8. Pagkakaroon ng bukas na *help-desk* na maaaring lapitan ng mga mamamayan kung mayroon silang tanong tungkol sa mga patakaran tungkol sa COVID-19.
9. Pag-update sa mga mamamayan sa mga paraan maliban sa *social media* upang maging mas malawak ang abot nito. Kailangan din ng mga report ukol sa alokasyon ng pondo at programang isinasagawa ng sariling lokalidad.
10. Kailangan ng aktibong pakikilahok ng mga mamamayan sa gawain at pagdedesisyon ng mga LGU upang as matugunan ang mga pangangailangan at kakulangan sa serbisyo.

Para sa mas komprehensibong ulat, maaaring makita ang LGU Policy Recommendations ng Bantay Bayan program sa <https://bit.ly/BBPolicyRecommendations>.



## Mga Sanggunian

- Albert, J. G., Santos, A. F., & Vizmanos, J. V. (2018, December). Profile and Determinants of the Middle-Income Class in the Philippines. Retrieved from <https://pidswebs.pids.gov.ph/CDN/PUBLICATIONS/pidsdps1820.pdf>
- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* 35, no. 4, 216–24.
- G-Watch. (April 2020). *COVID-19 Citizen Entitlement Map*. Retrieved from <https://drive.google.com/drive/folders/14iWPETkh0M56Gz1qLzPM6aoDr2Hp-nFe>
- International Association for Public Participation. (2018). *IAP2 Spectrum of Public Participation*. Retrieved from [https://iap2.org.au/wp-content/uploads/2020/01/2018\\_IAP2\\_Spectrum.pdf](https://iap2.org.au/wp-content/uploads/2020/01/2018_IAP2_Spectrum.pdf)
- Philippine Inter-Agency Task Force. (May 2020). *Omnibus Guidelines on the Implementation of Community Quarantine in The Philippines*. Retrieved from <https://www.officialgazette.gov.ph/downloads/2020/05may/20200515-omnibus-guidelines-on-the-implementation-of-community-quarantine-in-the-philippines.pdf>
- Promentilla, M., Phd, Rabajante, J., Phd, Apostol, G., MD, MBA, Ligot, D., & Tigue, A., MSc. (2020). The CO-INFORM Risk Scoring Dashboard (LEADS Consortium). Retrieved from <https://covid19.psphp.org/?page=rid&fbclid=IwAR2jmY5I-wGiOP2kl64xRW2DDiAZW-oMbgNMrgKAAImWApLiLWDUVcSQAE#riskMaps>