CITY GOVERNMENT OF CALAMBA

CITIZEN'S CHARTER

2022

I. Mandate:

Ito ay patakaran ng bansa na isulong ang integridad, pananagutan, at maayos na pangangasiwa sa public affairs, at itaguyod ang epektibo at positibong hakbang laban sa pangungurakot at korapsyon sa gobyerno. Dahil dito, isinabatas ang Republic Act No. 9485 0 ang Anti-Red Tape Act (ARTA) noong 2007.

Isinasaad sa Ati-Red Tape Act o ARTA Law na unahin ang interes ng taong-bayan bilang pagbibigay kahulugan sa serbisyo-publiko. Inaatasan ang lahat ng ahensya ng gobyerno na ihatid ang serbisyo-publiko sa epektibo at mahusay na paraan. Layunin nito na alisin ang red tape sa pamamagitan ng pag-aalis ng nakahihirap na pamamaraan ng pagbibigay ng pangunahing serbisyo na nagiging dahilan upang mabuo ang Citizen's Charter sa bawat ahensya ng gobyerno at sangay nito.

Dahil dito, ang Citizen's Charter ay naglalayon na:

1. Magkaroon ng pinabuti at mas pinalinaw na sistema at pamamaraan ng paghahatid ng serbisyo sa bayan;
2. Bawasan ang insidente ng korapsyon;
3. Mapataas ang tiwala at kompyansa ng taong-bayan sa gobyerno; at Itaas ang produksyon at kahusayan bunga ng pagsunod ng mga lingkod-bayan sa batayan ng pagbibigay serbisyo.

II. Vision:

Calamba is a globally-competitive green city with a progressive inclusive economy and resilient community where God-centered people learn, live and work in a safe, secured and healthy environment, and ably led by proactive and integrity-driven leaders.

III. Mission:

Work in partnership with its citizenry to deliver, exceptional, effective, fiscally responsible and gender-responsive services while preserving and protecting the environment and enhancing a high standard of community living.

IV. Service Pledge:

- Walang application o request na ibabalik nang walang kaukulang aksyon (maaring aprubado/di-aprubado)

- Hindi aabot sa limang (5) araw na paggawa para sa simpleng transaksyon at sampung (10) araw para sa kumplikadong transaksyon

- Ang dokumento ay limitado sa limang (5) pipirma lamang

- Ang taga-hatid ng pangunahing serbisyo ay dapat laging nakasuot ng opisyal na identification card o ID o anumang pagkakakilanlan sa kanya habang nakikipagtransaksyon sa taong-bayan

- Ang bawat opisina ay dapat nagbibigay ng angkop na schedule sa pagbibigay ng pangunahing serbisyo upang masiguro na maasikaso ang mga kliyente anumang oras kahit na lunch break o lampas na ng oras ng pagtatrabaho (maaaring magkaroon ng 7am hanggang 7pm shift sang-ayon sa ilang personnel mechanisms gaya nito ngunit hindi limitado sa rotation system ng mga empleyado, sliding flexi-time, reliever system lalo na sa peak times ng mga transaksyon o paglalaan ng sapat na empleyado sa oras ng tanghalian at merienda)

- Ang mga tawag sa telepono ay dapat sagutin sa loob ng dalawang rings

- Ang walk-in clients ay dapat kilalanin sa loob ng 2 minuto lamang

- Ang mga tagabigay ay dapat maging magalang sa mga kliyente

CITY ADMINISTRATION OFFICE

External Services

1. Pag-apruba at Paggawad ng mga sumusunod:

a. *Kapahintulutan para magkabit ng banners, streamers at tarpaulins sa mga pampublikong lugar*

b. Kapahintulutan na magamit ang pampublikong pasilidad (City Hall, Banga, City Quadrangle, Jose Rizal Plaza o anomang katulad nito)

c. Kapahintulutan na magsagawa ng parade, rekorida, pamimigay ng libreng produkto sa pampublikong lugar at pamamahagi ng pulyeto ng mga produkto o serbisyo)

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen
Who may avail :	Mamamayan

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Sulat-Kahilingan na nakasaad ang mga sumususunod: a) Marteryales na gagamitin (tela / tarpaulin); disenyo, sukat at dami ng ikakabit. b)Lugar / Lokasyon ngpaglalagyan	Mula sa Kompanya o Organisasyon
Para makagamit ng pampublikong pasilidad at magsagawa ng parade, rekorida at iba pa.	
Sulat-Kahilingan na nakasaad and mga sumususunod: a) Pangalan ng Organisasyon, layunin, saan at kailan gagawin	Mula sa Kompanya o Organisasyon

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipasa sa nakata- laga ang sulat kahilingan upang masiyasat kung nakasaad ang mga kinakailangan	1. Sisiyasatin ang papeles kung nakasaad ang mga kinakailngan. Pagkausap sa kliyente kung kinakailangan, pagbigay ng Order of Payment	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Officer V Admin Staff

2. Magbayad sa Panlungsod na Ingat- Yaman	2. Pagtanggap ng bayad at pag-bibigay ng kaukulang resibo	Nakasaad sa Order of Payment	5 minuto	Revenue Collection Clerk III Treasury Office
3. Ipakita ang Resibo ng pinagbayaran at tanggapin ang Permit	3. Pagtatala ng detalye ng resibo, paggawa, pag-apruba at pagbibigay ng Permit	Walang babayaran	3 minuto	Administrative Officer V Admin Staff City Administrator City Gov't Asst. Dept. Head I
	TOTAL:		13 minuto	

2. Pag-apruba sa pagbiyahe ng Ambulansiya sa Lungsod

Pag-apruba sa pagbiyahe ng Ambulansiya sa Lungsod

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen
Who may avail :	Mamamayan ng Calamba

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Sipi ng Travel Order	City General Services Office (GSO)

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa na kata-laga ang papeles upang masiyasat kung kompleto and detalye at mailista sa talaan.	1. Sisiyasatin ang papeles kung nakasaad ang mga kinakailangan.	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Officer V Admin Staff
2. Pagpapa-apruba saTravel Order	2. Pagkausap sa kliyente kung kinakailangan at pag-aprubang *Travel Order*			City Gov't Asst. Dept. Head I Supervising Admiinistrative Officer
3. Pagtanggap ng aprubadong Travel Order	3. Pagbibigay ng aprubadong Travel Order			Administrative Officer II Admin Staff
	TOTAL :	None	5 minuto	

3. Pag-bibigay ng *"Endorsement Letter"* para makahingi ng tulong Pinansiyal (pambayad sa ospital o paghingi ng gamot / pambili ng gamot) sa tanggapan ng Presidente, Bise-Presidente, PCSO o DSWD

Pag-bibigay ng *"Endorsement Letter"*

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen
Who may avail :	Mamamayan ng Calamba

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
A. Pambayad sa Hospital	
Social Case Study Report	CSSYDO, Lower Ground, City Hall
B. Paghingi ng gamot o pambili ng gamut	
Social Case Study Report	CSSYDO, Lower Ground, City Hall

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Sisiyasatin ang papeles kung kumpleto	Walang babayaran	10 minuto	Administrative Officer IV Administrative Assistant V
2. Antayin ang sulat / Endorsement Letter	2.1 Pagawa ng sulat.			
	2.2 Pag-apruba ng sulat / Endorsement Letter			City Mayor City Administrator
3. Pagtanggap ng *sulat / Endorsement Letter*	3. Pagbibigay ng sulat / Endorsement Letter			Administrative Officer IV Administrative Assistant
	TOTAL :	None	10 minuto	

4. Pagbibigay ng "Endorsement Letter" para sa Drug Rehabilitation Center (Tahanan ng Kabataan)

Pagbibigay ng "Endorsement Letter"

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen
Who may avail :	Publiko

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Social Case Study Report	CSSYDO-Lower Ground, City Hall

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kompleto mailista sa talaan.	1. Sisiyasatin ang papeles kung kumpleto	Walang babayaran	10 minuto	Administrative Officer IV Administrative Assistant V
2. Antayin ang sulat / Endorsement Letter	2.1 Pagawa ng sulat / Endorse-ment Letter	Walang babayaran		
	2.2 Pag-apruba ng sulat / Endorsement Letter			City Mayor City Administrator
3. Pagtanggap ng *sulat / Endorsement Letter*	4. Pagbibigay ng sulat / Endorsement Letter		None	Administrative Officer IV Administrative Assistant V
	TOTAL :	None	10 minuto	

Internal Services

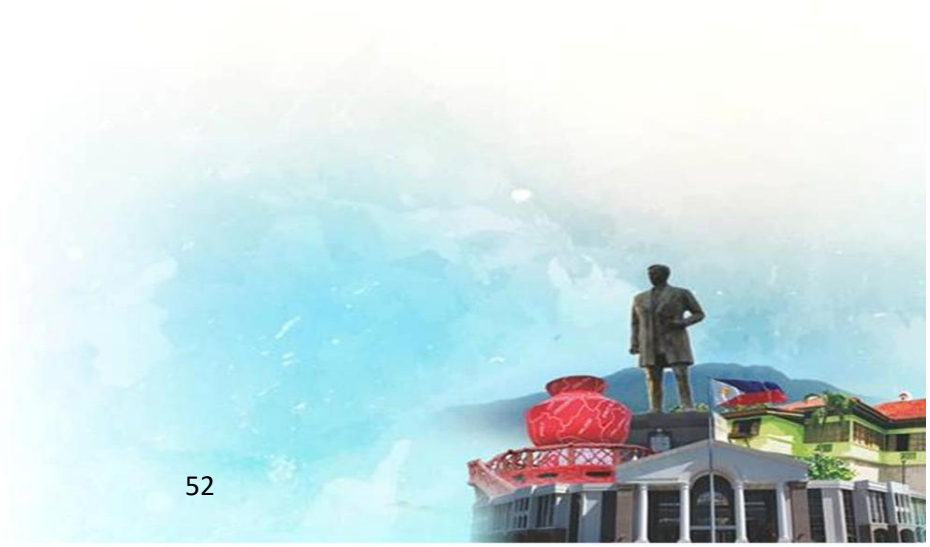
5. Pag-apruba ng biyahe ng Empleyado

Pag-apruba ng biyahe ng Empleyado

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	City Government Employees

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Sipi ng Travel Order	Department Head ng iba't-ibang departamento

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Sisiyasatin ang papeles kung kumpleto at ililista sa computer	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Officer V Admin Staff
2. Papipirmahan ang *Travel Order* sa kinauukulan	2. Pagkausap sa kliyente kung kinakailangan at pag-apruba ng *Travel Order*			City Administrator City Gov't Asst. Dept. Head I
3. Pagtanggap ng *Travel Order*	3. Pagbibigay ng *Travel Order*			Administrative Officer V Admin Staff
	TOTAL :	None	5 minuto	



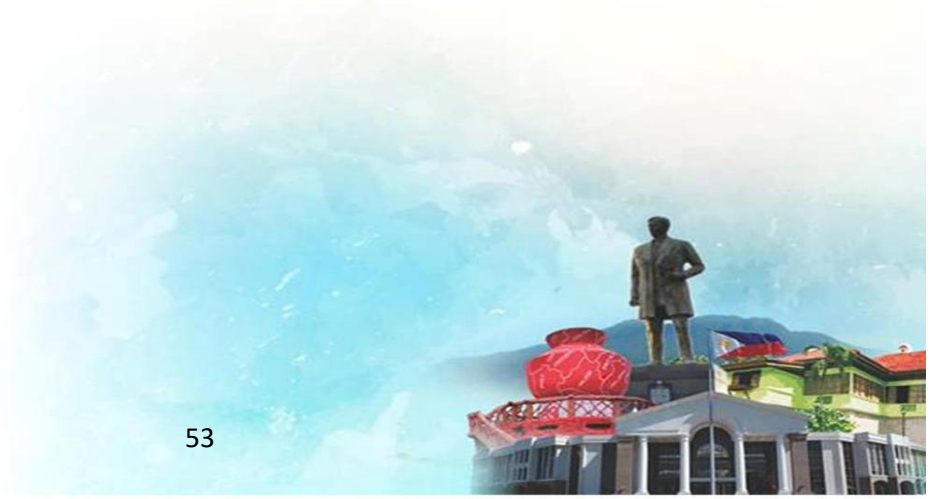
6. Pag-apruba ng Approved Budget for the Contract (ABC) ng iba't-ibang departamento

Pag-apruba ng Approved Budget for the Contract (ABC) ng iba't-ibang departamento

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	City Government Employees

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Sipi ng Approved Budget for the Contract (ABC)	Iba't-ibang departamento

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Sisiyasatin ang papeles kung kumpleto at ililista sa talaan	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Officer II Admin Staff
2. Papipirmahan ang *ABC* sa kinauukulan	2. Pagkausap sa kliyente kung kinakailangan at pag-apruba ng *ABC*			City Administrator City Gov't Asst. Dept. Head I (*depende sa kabuuang halaga ng babayaran)*
3. Pagtanggap ng *ABC*	3. Pagbibigay ng *ABC*			Administrative Officer II Admin Staff
	TOTAL :	None	5 minuto	



7. Pag-apruba sa Hiling ng mga Departamento na Gumamit ng pasilidad ng City Hall

Pag-apruba sa Hiling ng mga Departamento na Gumamit ng pasilidad ng City Hall

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	City Government Employees

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Sulat Kahilingan	Department Head ng iba't-ibang departamento

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Sisiyasatin ang papeles para sadetalye at titingnan sa talaan kung walang pang gagamit	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Officer V Admin Staff
2. Pakikipag-usap sa kinauukulan	2. Pagkausap sa kliyente kung kinakailangan at pag-apruba ng *kahilingan*			City Gov't Asst. Dept. Head I Supervising Administrative Officer
3. Pagtanggap ng *Sulat kahilingan na inaprubahan*	3. Pagbibigay ng ng *Sulat kahilingan na inaprubahan*			Administrative Officer II Admin Staff
	TOTAL :	None	5 minuto	

8. Pag-apruba ng "Authority to Render Overtime" ng mga Empleyado

Pag-apruba ng "Authority to Render Overtime" ng mga Empleyado

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	City Government Employees

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Authority to Render Overtime na may lagda ng DepartmentHead	Department Head ng iba't-ibang departamento

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Sisiyasatin ang papeles kung kompleto	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Officer V Admin Staff
2. Pakikipag-usap sa kinauukulan	2. Pagkausap sa kliyente kung kinakailangan at pag-apruba ng *kahilingan*			City Administrator City Gov't Asst. Dept. Head I
3. Pagtanggap ng *Sulat kahilingan na inaprubahan*	3. Pagbibigay ng ng *Sulat kahilingan na inaprubahan*			Administrative Officer V Admin Staff
	TOTAL :	None	5 minuto	

Paalala:

Ang pag-apruba ng "Authority to Render Overtime" ng mga empleyado ay na-aayon sa patakaran na nakasaad sa Civil Service at DBM Joint Circular No. 1, S. 2015. Gumamit lamang po ng itinalagang form ng Civil Service/DBM sa paghiling ng Authority to Render Overtime.

9. Pag-apruba ng papeles ng mga bayarin ng Pamahalaang Lungsod (Mandatory Transaction-Utilities)

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	City Government Employees

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Purchased Request, Purchased Order, OBR, Disbursement Vouchers, Journal Entry Voucher & Check	Ibat-ibang tanggapan ng Lungsod ng Calamba

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Tatanggapin ang mga papeles	Walang babayaran	2 araw	Administrative Officer IV Administrative Assistant V
	1.1 Sisiyasatin ang papeles kung kompleto.			Administrative Officer IV
	1.2 Itatala sa listahan			Administrative Assistant II Admin Staff
	1.3 Pag apruba ng mga papeles			City Mayor City Administrator (depende sa kabuuang halaga ng babayaran)
2. Pagtanggap sa inaprubahang papeles	2. Pagdadala ng inaprubahang papeles sa ibang departamento			Administrative Assistant V Admin Staff
	TOTAL :	None	2 araw	

10. Pag-apruba ng papeles ng mga bayarin ng Pamahalaang Lungsod (Procurement Transaction)

Pag-apruba ng papeles ng mga bayarin ng Pamahalaang Lungsod

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	Publiko

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
ABC, PPMP, Purchase Request, Purchase Order, OBR, CAF, BAC, AIR, JEV Disbursement Vouchers, Check	Ibat-ibang tanggapan ng Lungsod ng Calamba

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipasa sa nakata-laga ang mga papeles upang masiyasat kung kumpleto at mailista satalaan.	1. Tatanggapin ang mga papeles	Walang babayaran	2 araw	Administrative Officer IV Administrative Assistant V
	1.1 Sisiyasatin ang papeles kung kompleto.			Administrative Officer IV
	1.2 Itatala sa listahan			Administrative Officer IV Admin Staff
	1.3 Pag apruba ng mga papeles			City Administrator City Gov't Asst. Dept. Head I (*depende sa kabuuang halaga ng babayaran)*
2. Pagtanggap sa inaprubahang papeles	2. Pagdadala ng inaprubahang papeles sa ibang departamento	Walang babayaran		Administrative Assistant II Admin Staff
	TOTAL :	None	2 araw	

11. Pagtugon sa mga natanggap na reklamo, kahilingan mula sa iba't-ibang ahensya / complaint desks (8888, Presidential Complaint Center, Contact Center ng Bayan (CSC, DILG)

Pag-apruba ng papeles ng mga bayarin ng Pamahalaang Lungsod

Office or Division :	CAO – Administrative Services Section
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2G – Government to Government
Who may avail :	Publiko

CHECKLIST REQUIREMENTS	**WHERE TO SECURE**
Reklamo/kahilingan mula sa iba't-ibang ahensya/ complaint desk	

CLIENT STEPS	**AGENCY ACTIONS**	**FEES TO BE PAID**	**PROCESSING TIME**	**PERSON RESPONSIBLE**
	1. Paggawa at pagpapadala ng sulat o memoran-dum order sa mga inirereklamo	Walang babayaran	72 oras	Alternate Focal Person
	2. Pagtanggap ng kasagutan mula sa mga inireklamo, o pag-follow-up kung hindi pa nakaka-sagot sa itinalagang oras.			
	3. Pagpaparating sa nagreklamo ng kasagutan ng inireklamo (kung may nakasaad na detalye ang nagreklamo)			
	4. Pagpapadala (scanned copy) thru email ng kasagutan at pruweba ng komunikasyon sa nagreklamo sa kinauukulang ahensya/complaint desk			
	TOTAL :	None	72 oras	

VI. Feedback and Complaints Mechanism

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send a feedback	1. Kumuha ng Feedback Form na nakalagay sa ibabaw ng suggestion box sa harapan ng opisina 2. Isulat ang Feedback/Suggestion sa tao or opisinang nagbigay serbisyo.
How feedbacks are processed	1. Kada Biyernes ito ay kinukuha ng tauhan ng opisina (Administrative Officer) para i-compile at i-record ang lahat ng feedback/suggestion na isinumite. 2. Ang Feedback/Suggestion na may kaugnayan sa opisina or tao ay kailangan sagutin sa loob ng tatlong (3) araw 3. Ang Kasagutan ng Opisina/Tao ay sasabihin or ipapadala sa Kliyente. *Para sa inquiries and follow-ups, ang kliyente ay pwedeng tumawag sa numerong: (049) 545-6789 loc 8000 or 8219/8220(CHRM Office)* *Email Address: chrmocalamba2001@gmail.com*
How to file a complaint	1. Kumuha ng Complaint Form sa Public Assistance Desk / Information Officers 2. Isulat ang reklamo at kung sino ang inirereklamo sa complaint form.
How complaints are processed	1. Isumite ang reklamo sa Public Assistance Desk / Information Officers 2. Hintayin ang aksyon sa loob ng 5 hanggang 15 minuto
Contact Information of ARTA, CCB, PCC	ARTA : complaints@arta.gov.ph PCC : 8888 CCB : 0908-8816565 (sms) : contactcenterngbayan@gov.ph : 1-6565