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 ASSESSMENT OFFICE

External Services

1. Paglilipat at Pagpapalabas ng Bagong Deklarasyon ng Buwis at Pagtatasa

Pamamaraan ng pagpaparehistro ng bagong deklarayon ng Buwis

Office or Division :	City Assessment Office
Classification :	Complex
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Kasalukuyang Tax Declaration	Tanggapan ng Tagatasang Panlungsod (Assessment Office)
Aplikasyon (Information Data Sheet) form (TIN Number kung available)	
Notaryadong Sinumpaang Salaysay ng Kasalukuyang Halaga sa merkado ng di natitinag na Pag Aari (Sworn Statemet)	
Kasalukuyang Titulo (Sertipikadong kopya o kopya mula sa Orihinal na Titulo)	Registry of Deeds
Notoryadong Kasunduan (Bentahan/Ekstrahudisyal/ Adhudikasyon/Donasyon o Pagkakaloob/Hatian o Pagbubuo, etc) kasama ang Mga Salaysay na notaryado	Abogado, Naglalakad ng papel
Resibo ng paglilipat ng buwis (Transfer Tax)	City Assessment Office
Resibo ng paglilipat ng deklarasyon (Issuance of TD)	City Treasury Office
Sertipikong ng pagkakarehistro/ Certificate Authorizing Registration (CAR)	Bureau of Internal Revenue (BIR)
Gawad ng Kapangyarihan/Authorization Letter/ Secretary Certificate/ Board Resolution kasama IDs	Abogado, Naglalakad ng papel
Conditional Requirements: Aprobadong Plano ng Pagkakahati/ Pagkakabuo (kapag may pagbabago sa sukat ng lupa)	Department of Environment and Natural Resources (DENR) / Provincial Environment and Natural Resources Office (PENRO)
Business Permit/ License (If Commercial / Business Establishment / Businessman / Seller and / or Developer)	Business Permits and License Office
Department of Agrarian Reform (DAR) Certificate (if Agricultural Land)/ National Irrigation Administration (NIA)Clearance (if irrigated farm lot)	Department of Agrarian Reform (DAR)/ National Irrigation Administration (NIA)
Affidavit of Non-tenancy (if agricultural lot)	Abogado, Naglalakad ng papel

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagprisinta ng orihinal na dokumento at pagpasa ng mga photocopy nito	1. Pagsuri at pagaaral	Walang Babayaran	10 minuto	Administrative Assistant VI Local Assessment Operations Officer I Assessor's Staff
2. Pagtungo sa Treasury office para magbayad ng resibo para sa paglipat ng tax deklarasyon	2. Tanggapin ang kahilingan para sa resibo	Php 30.00 per request	5 minuto	Treasury Office Personnel
3. Punan at isumite sa tanggapan lahat ng dokumento at resibo ng paglipat ng bagong deklarasyon	3.1 Tanggapin lahat ng dokumento at suriin at pagtala sa logbook	Walang Babayaran	10 minuto	Administrative Assistant VI Assessor's Staff
	3.2. Pagrehistro ng mga impor-masyon ng bagong may ari para sa pag encoded sa eRPTAS		5 minuto	
Processing to Electronic Real Property Tax Administration System (eRPTAS)				
	3.3 Pag encode ng lahat ng dokumento sa erPTAS para sa bagong tax deklarasyon	Walang Babayaran	10 minuto	Local Assessment Operations Officer I Computer File Librarian III Assessment Staff
	3.4 Pag imprenta ng electronic FAAS para masuri at maaral ng mga dibisyon head		5 minuto	Assessment Clerk II Assessment Staff

	3.5 Pagsuri ukol sa Tax Mapping at boundary description ng property	Walang Babayaran	10 minuto	Tax Mapper III Tax Mapper IV
	3.6 Pagsusuri ukol sa Assessment computations at Appraisal ng property		10 minuto	Local Assessment Operations Officer III / IV
	3.7 Pagsusuri ukol sa Personal impormasyon at memorandum ng Tax Declaration	Walang Babayaran	10 minuto	
	3.8 Pag abruba ng Field Appraisal & Assessment Sheet		10 minuto	Assistant Department Head City Assessor
	3.9 Pag bago at pag tama ng naiaprubuhan na Tax Declaration at pag imprinta nito		10 minuto	Local Assessment Operations Officer III / IV
	3.10 Pagpirma ng aprobadong Tax Declaration	Walang Babayaran	20 minuto	Records Mngt. Division Appraisal & Assessment Division Tax Mapping Divison Assistant Department Head City Assessor

4. Pagprisinta ng resibo para makuha ang bagong Tax Deklarasyon	4. Paglista ng bagong tax deklarasyon at taong tatanggap nito.		10 minuto	Assessment Staff
	Total:	Php 30.00 per request	3 araw	

**** Ang pagproseso ng transaksyon na ito ay nakadepende sa impormasyon binigay ng tax payer sa aming tanggapan.***

2. Pagtatasa ng mga bagong Tax Deklarayong para sa kung anong layunin

Kahilingan para sa Reassessment, Revision, or New Discovery of Real Estate Properties (Land-segragation/subdivision/consolidation, Building, Machinery)

Office or Division :	City Assessment Office – Appraisal & Assessment Division
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Liham ng Kahilingan/ Sulat ng pahintulot ng may ari kasama ang IDs	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Building Permit/Occupancy Permit/Building Plan/Bill of Materials	Building Regulatory Office
3. List of Machinery (Acquisition Cost and Date)	
4. Authorization/ SPA /Secretary Certificate with Ids	Abogado, Naglalakad ng papel
5. Aplikasyon (Data Information Sheet) form & Sworn Statement	City Assessment Office
6. Tax Declaration (Land or Building Reference)	

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagprisinta ng lahat kailangan ng dokumento at pagpasa ng aplikasyon form	1. Pagsuri at pagtala ng kahilingan at mga dokumentong tatanggapin	Walang Babayaran	10 minuto	Local Assessment Operations Officer I Assessment Clerk VI Assessor's Staff

2. Pagtungo sa Treasury office para magbayad ng resibo para sa paglipat ng tax deklarasyon	2. Tanggapin ang kahilingan para sa resibo	Php 30.00 per request	5 minuto	Treasury Office Personnel
3. Pag asista sa pag bisita aktwal ng field officer para maikutan at masuri ang property	3. Pag bisita aktwal para sa kalagayan ng property	Walang Babayaran	5 araw	Local Assessment Operations Officer I / II / III
	3.1 Paghanda ng manual na FAAS para sa pag encode sa eRPTAS			
Processing to Electronic Real Property Tax Administration System (eRPTAS)				
	3.3 Pag encode ng manual na FAAS para mainsama ang kahilingan ng may ari at maitala sa eRPTAS	Walang Babayaran	10 minuto	Administrative Assistant VI Local Assessment Operations Officer I Assessment Clerk II Assessment Staff
	3.4 Pag-imprinta ng eFAAS para mapagaralan at masuri ng mga division heads		5 minuto	Assessment Clerk II Assessment Staff
	3.5 Pagsuri ukol sa Tax Mapping at boundary description ng property		10 minuto	Tax Mapper III Tax Mapper IV
	3.6 Pagsusuri ukol sa Assessment computations at Appraisal ng property		10 minuto	Local Assessment Operations Officer III / IV

	3.7 Pagsusuri ukol sa Personal impormasyon at memorandum ng Tax Declaration	N/A	10 minuto	Records Management Division Local Assessment Operations Officer III / IV
	3.8 Pag abruba ng Field Appraisal & Assessment Sheet		15 minuto	Assistant Department Head
	3.9 Pag bago at pag tama ng naiaprubuhan na Tax Declaration at pag imprinta nito		20 minuto	Nakatalagang Tagatasa Local Assessment Operations Officer IV Taxmapper III Assistant Department Head City Assessor
	3.10 Pagpirma ng aprobadong Tax Declaration		60 minuto	Assistant Department Head City Assessor
4. Pagprisinta ng resibo para makuha ang bagong Tax Deklarasyon	4. Paglista ng bagong tax deklarasyon at taong tatanggap nito.		10 minuto	Assessment Staff
	Total :	Php 30.00 per request	7 araw	

3. Sertipikasyon ng deklarayong ng buwis / Sertipikasyon ng mga natatalang pag-aari / Sertipikasyon ng walang pagmamay-ari

Pag-iisyu ng sertipikasyon sa Decklarasyon ng Buwis / Pagpapanatili ng Pag-Aari/ Walang Pagmamay-Ari

Office or Division :	City Assessment Office – Appraisal & Assessment Division
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Liham ng pagbibigay ng Karapatan ng nakadeklarang may-ari kasama ang mga Ids	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Tax Receipt or Land Title	

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipaalam sa frontliner ang kahilingan at ipasa ang requirements 1.1 Mag tungo sa Treasury Office Para mag bayad ng resibo	1. Tanggapin at suriin ang kahilingan ng kliente at mag bigay ng order of payment para sa resibo ng kahilingan dokumento	Php 30 per request	2 minuto	Assessment Staff Treasury Office Staff
	1.1 Pagsasagawa ng kahilingan at pag selyo nito	N/A	5 minuto	Assessment Staff Administrative Assistant II Administrative Assistant V Assessment Clerk II
	1.3 Anotasyon ng mga selyo sa sertipikadong mga dokumento		3 minuto	

	1.4 Pagpirma ng mga sertipika-dong mga dokumento		3 minuto	Assistant Department Head
2. Pagtanggap ng kahilingan ng mga sertipikadong mga dokumento	2. Pag-iisyu ng mga Sertipika-dong kopya ng Dokumento ukol sa kahilingan	N/A	3 minuto	Assessment Staff
Total :		Php 30.00 per request	16 minuto	

4. Sertipikasyon ng walang nakatirik o nakatayo sa lote ng pag aari

Pag-iisyu ng Sertipikason na walang nakatirik sa lote

Office or Division :	City Assessment Office –Appraisal Division
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Liham ng Kahilingan/ Sulat ng pahintulot ng mgay ari kasama ang IDs	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Tax Receipt of request	City Treasury Office

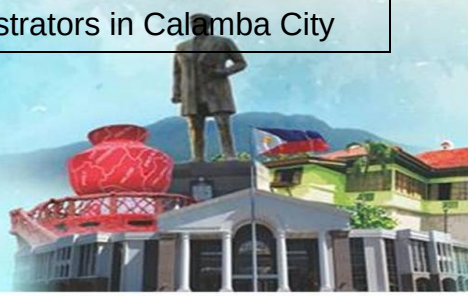
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipaalam sa frontliner ang kahilingan at ipasa ang requirements 1.1 Mag tungo sa Treasury Office Para mag bayad ng resibo	1. Tanggapin at suriin ang kahilingan ng kliente at mag bigay ng order of payment para sa resibo ng kahilingan dokumento	Php 30 per request	5 minuto	Assessment Staff Treasury Office Staff

	1.1 Pagtanggap ng kahilingan para maipasa sa field inspector	Walang Babayaran	5 minuto	Appraisal & Assessment Division Administrative Asst. II / V Assessment Clerk II
	1.2 Pagbisita aktwal sa kinauukulan na bakanteng lupa		2 araw	Local Assessment Operations Officer I / II
	1.3 Pagimprinta ng sertipikasyon ng walang improvement		5 minuto	Assessment Staff
	1.4 Pagpirma ng kahilingan na sertipikadong mga dokumento		2 minuto	Assistant Department Head
2. Pagtanggap ng sertipikadong dokumento	2. Pag-iisyu ng mga Sertipika-dong kopya ng Dokumento ukol sa kahilingan		5 minuto	Assessment Staff
	Total:	Php 30.00 per request	3 araw	

5. Kahilingan para tanggalin sa records ang improvement o machinery

Kahilingan para tanggaling sa records ang nakadeklarang improvement o makinarya sa dahilanan wala na ito o nagbago na ng kalagayan.

Office or Division :	City Assessment Office –Appraisal Division
Classification :	Complex
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City



CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Liham ng pagbibigay ng Karapatan ng nakadeklarang may-ari kasama ang mga Ids	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Liham ng kahilingan para mapakansela ang nakatalang improvement o makina	
3. Katunayan ng cancellation of Real estate Property	

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagsumite ng kanselasyon ng improvement o makina kasama ang mga kaukulang mga dekumento	1. Pagtanggap ng mga dokumento at pagusisa ng mga ito	Walang Babayaran	5 minuto	Local Assessment Operations Officer I/II/III
	1.2 Pagbisita aktwal para sa kalagayan ng property at paghanda ng inspection at cancellation report		2 araw	Local Assessment Operations Officer I/II/III/IV
	1.3 Pag-aaral at pag-usisa ng inspection at cancellation report		20 minuto	Records Management Division Appraisal & Assessment Division Tax Mapping Divison

	1.4 Pag apruba ng cancellation at inspection rerport		10 minuto	Assistant Department Head City Assessor
2. Pagtanggap ng cancellation at inspection report	2. Pag isyu ng cancellation at inpsection report at pag tala ng tumanggap nito		5 minuto	Assessment Staff
	Total:	None	3 araw kada kahilingan	

6. Kahilingan para alamin ang kalagayan at impormasyon sa kalupaan

Beripikasyon ng lugar o lokasyon ng ari-arian

Office or Division :	City Assessment Office - Tax Mapping Operations Division
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Liham ng pagbibigay ng Karapatan ng mula sa may-ari at kasama ang mga Ids	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Kopya ng Titulo	
3. Kasalukuyang Tax Declaration	

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipabatid sa front liner ang kahilingan para malaman ang impormasyon sa property	1.Paghahanap ng property gamit ang mga impormasyon galing sa tax payer	Walang Babayaran	5 minuto	Taxmapper I / II Tax Mapping Aide Draftsman I / II

	1.2 Pag presinta ng nahanap na property sa tax payer		5 minuto kada lote	
	Total:	None	10 minuto kada kahilingan	

7. Sertipikasyon sa nasasakupan ng Barangay

Pag-iisyu ng sertipikasyon sa nasasakupan ng Barangay

Office or Division :	City Assessment Office - Tax Mapping Operations Division
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Kopya ng Titulo	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Kasalukuyang Tax Declaration	City Assessment Office
3. Liham ng Pagbibigay ng Karapatan ng nakadeklarang may-ari kasama ang mga IDs	Property Owner

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipaalam sa frontliner ang kahilingan at ipasa ang requirements	1. Tanggapin at suriin ang kahilingan ng kliente at mag bigay ng order of payment para sa resibo ng kahilingan dokumento	Walang Babayaran	5 minuto	Tax Mapping Aide Draftsman I Draftsman II
2. Mag tungo sa Treasury Office Para mag bayad ng resibo	2. Pag-iisyu ng mga Sertipika-dong kopya ng Dokumento ukol sa kahilingan	Php 50.00 kada isa	5 minuto	Treasury Office Personnel

	2.1 Pagsasa-gawa ng kahilingan at pag selyo nito	Walang Babayaran	5 minuto	Taxmapper I
	2. Anotasyon ng mga selyo sa sertipikadong mga dokumento at pagpirma ng mga sertipika-dong mga dokumento		5 minuto	Taxmapper III Tax Mapper IV Assistant Department Head
3. Pagtanggap ng sertipikadong mga dokumento	3 Pag-iisyu ng mga Sertipika-dong kopya ng Dokumento ukol sa kahilingan		5 minuto	Taxmapping personnel
	Total :	Php 50.00 kada kahilingan	25 minuto	

8. Sertipikasyon Mapang Buwis

Pag-iisyu ng sertipikasyon ng Mapang Buwis

Office or Division :	City Assessment Office - Tax Mapping Operations Division
Classification :	Simple
Type of Transaction :	G2C – Government to Citizen, G2B – Government to Business Entity, G2G – Government to Government
Who may avail :	All Property Owners / Administrators in Calamba City

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Kopya ng Titulo	Mula sa May-ari o sa pinagkalooban ng Karapatan
2. Kasalukuyang Tax Declaration	City Assessment Office
3. Liham ng Pagbibigay ng Karapatan ng nakadeklarang may-ari kasama ang mga IDs	Property Owner

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ipaalam sa frontliner ang kahilingan at ipasa ang requirements	1. Tanggapin at suriin ang kahilingan ng kliente at mag bigay ng order of payment para sa resibo ng kahilingan dokumento	Walang Babayaran	5 minuto	Tax Mapping Aide Draftsman I Draftsman II
2. Mag tungo sa Treasury Office Para mag bayad ng resibo	2. Pag-iisyu ng mga Sertipika-dong kopya ng Dokumento ukol sa kahilingan	Php 100.00 kada isa	5 minuto	Treasury Office Personnel
	2.1 Pagsasa-gawa ng kahilingan at pag selyo nito	Walang Babayaran	5 minuto	Taxmapper I
	2. Anotasyon ng mga selyo sa sertipikadong mga dokumento at pagpirma ng mga sertipika-dong mga dokumento		5 minuto	Taxmapper III Tax Mapper IV Assistant Department Head
3. Pagtanggap ng sertipikadong mga dokumento	3 Pag-iisyu ng mga Sertipika-dong kopya ng Dokumento ukol sa kahilingan		5 minuto	Taxmapping personnel
	Total :	Php 100.00 kada kahilingan	25 minuto	

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