



# **CITY GOVERNMENT OF CALAMBA**

## **CITIZEN'S CHARTER**

2024-1st Edition



## AGENCY PROFILE

### 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 o ang Anti-Red Tape Act (ARTA) noong 2007.

Isinasaad sa Anti-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 tatlong (3) araw na paggawa para sa simple transaction, pitong (7) araw para sa complex transaction at dalawampung (20) araw para sa highly technical transaction.
- Ang dokumento ay limitado sa tatlong (3) 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 bilang ng empleyado sa oras ng tanghalian at merienda)
- Ang mga tawag sa telepono ay dapat sagutin sa loob ng dalawang pagtunog nito.
- Ang walk-in clients ay dapat kilalanin sa loob ng 2 minuto lamang
- Ang mga taga-bigay ay dapat maging magalang sa mga kliyente





OFFICE OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD

*EXCERPTS FROM THE MINUTES OF THE REGULAR SESSION OF THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD OF CALAMBA CITY HELD LAST MARCH 27, 2023 AT THE COVERED COURT OF BARANGAY CAMALIGAN, CITY OF CALAMBA AT 9:15 IN THE MORNING.*

**MEMBERS:**

<i>Hon. ANGELITO S. LAZARO, JR.</i>	<i>City Vice-Mayor/ Presiding Officer</i>
<i>Hon. JOSELITO G. CATINDIG</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. SATURNINO J. LAJARA</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. LEEANNE P. ALDABE-CORTEZ</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. DYAN DV. ESPIRIDION</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. JUAN C. LAZARO</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. PURSINO C. ORUGA</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. MOISES E. MORALES</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. DOREEN MAY F. CABRERA</i>	<i>City Councilor, Sick Leave</i>
<i>Hon. GERARD R. TERUEL</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. ARVIN L. MANGUIAT</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. EDISON M. NATIVIDAD</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. MARIA KATHRINA V. SILVA-EVANGELISTA</i>	<i>City Councilor</i>
<i>Hon. EDUARDO R. SILVA</i>	<i>City Councilor, ABC-President</i>
<i>Hon. KENNETH P. DELAS LLAGAS</i>	<i>City Councilor, SK-President</i>

**ABSENT:**

*NONE*

*\*\*\**

*\*\*\**

*\*\*\**

**RESOLUTION NO. 218**  
**Series of 2023**

**Sponsor: Councilor DYAN DV. ESPIRIDION**

**A RESOLUTION APPROVING CITY ORDINANCE NO. 758 SERIES OF 2023, "AN ORDINANCE ADOPTING AND INSTITUTIONALIZING THE REENGINEERED CITIZEN'S CHARTER OF CALAMBA CITY, LAGUNA".**

**WHEREAS**, it is hereby declared the policy of the State to maintain honesty and integrity in the public service and take positive and effective measures against graft and corruption;

**WHEREAS**, Section 458 (a) of Republic Act No. 7160, otherwise known as the Local Government Code of 1991, provides that the Sangguniang Panlungsod, as the Legislative Body of the city, shall enact ordinances, approve resolutions and appropriate funds for the general welfare of the city and its inhabitants;

**WHEREAS**, to improve the delivery of public service in the Philippines, Republic Act 9485 otherwise known as the Anti-Red Tape Act of 2007 was enacted into law;

**WHEREAS**, RA 9485 mandates for the formulation of Citizen's Charter in every local government units and other government offices to hasten all government transactions and efficient service to clients;

**WHEREAS**, Republic Act 10032 or "An Act Promoting Ease of Doing Business and Efficient Delivery of Government Services, amending for the purpose Republic Act No. 9485, otherwise known as the Anti-Red Tape Act of 2007", was enacted on May 28, 2018, to provide a program for the adoption of simplified requirements and procedures that will reduce red tape and expedite business and non-business related transactions in government;

**WHEREAS**, the Local Chief Executive indorsed to the Sangguniang Panlungsod updated Citizens Charter of the City of Calamba approved by the Committee on Anti-Red Tape (CART) in its Resolution No. 01, Series of 2023, entitled: "A Resolution Approving the Reengineered Citizens Charter of the City Government of Calamba and Endorsing the same to the Sangguniang Panlungsod for Adoption and Institutionalization";

**WHEREAS**, Section VI, Declaration of Commitment Duty, of City Ordinance No. 593, Series of 2016, provides that the City Government of Calamba commits and binds itself the duty of updating, reprinting and distributing the City of Calamba Citizen's Charter within one (1) year after every local election;

**WHEREAS**, in recognition of the need to better improve the quality of service to its constituents, the Sangguniang Panlungsod deems it necessary to establish a more responsive and citizen-friendly governance through the reengineering of the city's Citizens Charter;

**NOW THEREFORE**, on motion of **Councilor DYAN DV. ESPIRIDION**, **unanimously seconded by all the members present**, be it resolved as it is hereby resolved by the Sangguniang Panlungsod of Calamba City in session assembled, to approve City Ordinance No. 758 Series of 2023, to wit:

**CITY ORDINANCE NO. 758**  
**Series of 2023**

**AN ORDINANCE ADOPTING AND INSTITUTIONALIZING THE REENGINEERED CITIZEN'S CHARTER OF CALAMBA CITY, LAGUNA.**

Be it ordained by the Sangguniang Panlungsod in session assembled that:

**SECTION I. TITLE.** This ordinance shall be known as "**An Ordinance Adopting and Institutionalizing the Reengineered Citizen's Charter of Calamba City, Laguna**".

**SECTION II. PURPOSE.** This Ordinance is enacted to adopt and institutionalize the Reengineered Citizen's Charter for the City of Calamba, Laguna, for the purpose of updating and providing a program for the adoption of simplified requirements and procedures that reduce red tape and expedite business and non-business related transactions in the City of Calamba pursuant to Republic Act 10032 or "An Act Promoting Ease of Doing Business and Efficient Delivery of Government Service, Amending for the Purpose Republic Act No. 9485, otherwise known as the Anti-Red Tape of 2007".

**SECTION III. LEGAL COMPLIANCE.**

- a. Republic Act 7160 otherwise known as the Local Government Code of 1991.
- b. Republic Act 10032 dated May 28, 2018, "An Act Promoting Ease of Doing Business and Efficient Delivery of Government Service, amending for the Purpose Republic Act No. 9485, otherwise known as the Anti-Red Tape of 2007".

- c. Department of the Interior and Local Government (DILG) Memorandum Circular No. 2021-144 dated December 27, 2021, reiterating ARTA Memorandum Circular No. 2021-09, Series of 2021, "Issuance of the Whole-of-Government Reengineering Manual".

**SECTION IV. IMPLEMENTING RULES AND REGULATIONS.** Within sixty (60) days from the effectivity date of this Ordinance, the Office of the City Mayor, shall promulgate the rules and regulations for the implementation of the Reengineered Citizen's Charter of the City of Calamba, which shall be deemed effective upon the approval thereof by the Sangguniang Panlungsod.

**SECTION V. SEPARABILITY CLAUSE.** If any provision of this Ordinance is declared unconstitutional or illegal by any court of competent jurisdiction, other parts or provisions hereof not affected shall continue to be in full force and effect.

**SECTION VI. REPEALING CLAUSE.** All ordinances, executive orders and administrative issuances or part thereof which are inconsistent with this Ordinance are hereby repealed or modified accordingly.

**SECTION VII. EFFECTIVITY.** This Ordinance shall take effect fifteen (15) days after its publication in a local newspaper of general circulation and the posting in three (3) conspicuous public places within the city.

ENACTED BY THE SANGGUNIANG PANLUNGSOD OF CALAMBA CITY at its Regular Session held on **March 27, 2023.**

\*\*\*

\*\*\*

\*\*\*

*Certified Enacted:*

  
**HON. ANGELITO S. LAZARO, JR.**  
*City Vice Mayor*

*Attested by:*

  
**ATTY. NOEL M. VILLANUEVA**  
*SP Secretary*

*Approved by:*

  
**HON. ROSELLER H. RIZAL**  
*City Mayor*



We are proud to present to you the revised Citizen's Charter of the City of Calamba. This collaborative effort is our testament in pushing *Ramdam na Reporma* in all government processes and services in the spirit of transparency, efficiency, and most of all, accountability.

Our citizen's charter is not only a document that outlines the services that our city government provides, but most importantly, it institutionalizes the standards of service that we expect to meet. It is important to have a citizen's charter because it helps to ensure that our government is transparent and accountable to the people it serves.

We are not only compliant with Republic Act No. 9485, but we take it with great commitment the essence of public service which is honesty and integrity. This government shall be a message of efficiency in governance. This means that our government should be effective and economical in its use of resources while providing quality service to Calambeños.

Sooner, as we envision Calamba as a digital and later on a Smart City, we will fully maximize the advantages of information and management technology as we digitize our operations. We are fully committed to this vision as we continue to streamline processes, reduce costs, and improve the quality of public administration.

I call on every government worker to uphold firmly and seriously carry out this citizen's charter as this is an essential tool in making our city a better place to live, work, and raise a family because we have the best government.





# **BUILDING REGULATORY SERVICES OFFICE**

## **External Services**





# 1. Pag-iisyu ng Pahintulot upang magbukas (Permit to Operate) at Sertipiko ng Taunang Inspeksyon (Annual Inspection)

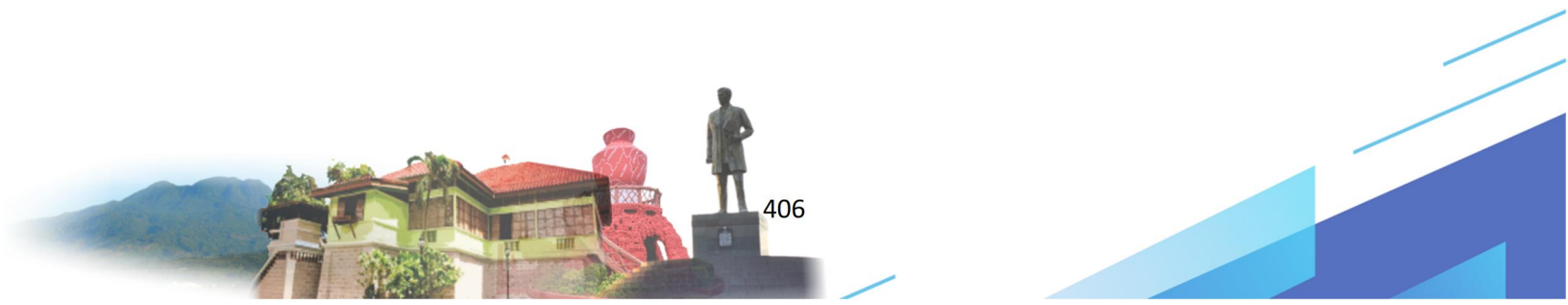
Pag-iisyu ng Permit to Operate at Annual Inspection

<b>Office or Division :</b>	Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura – Inspection / Enforcement Division		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C - Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	Residential Apartments, Commercial Establishments, Industrial Warehouses, Manufacturing Plants, Institutional Buildings		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE	
1. Kopya ng Building / Electrical / Sanitary / Mechanical Permit at Certificate of Occupancy		May-ari / Aplikante	
2. Inaprubahan na plano para sa pagpapahintulot ng gusali ( <i>Building Permit</i> ) / Plano ng pagbuo ng Site ( <i>Site Development Plan</i> )		May-ari / Aplikante para sa manufacturing	
3. DOLE permit to operate (Boiler, ICE)* *para sa pagmamanupaktura		DOLE	
4. Na-update na listahan ng mga makina at airconditioning unit na nagpapahiwatig ng rating, kilowatt o tonelada. (kung kinakailangan)		Aplikante / May-ari	
5. Pangunahing circuit breaker na amperes ang sukat, transformer na ang sukat ay KVA, Ang karaniwang electrical load ay KW/KVA. (kung kinakailangan)		Aplikante / May-ari	
6. Business Permit / Mayors Permit		BPLO / Mayor's Office	
7. Natapos na aplikasyon form para sa PTO / Sertipikasyon ng Taunang Inspeksyon ( <i>Annual Inspection Certificate</i> )		Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )	
8. Pahintulot upang magbukas o Permit to Operate (Machineries, ACU, Elevators,etc.)		Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )	





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ihanda ang mga kinakailangang dokumento para sa Annual Inspection Schedule	1. Pagbibigay ng iskedyul ng Notice of Annual Inspection.	Walang Babayaran	15 minuto	Engineer II Engineer III
2. Magtalaga ng tao na tutulong sa inspector para sa petsa ng iskedyul ng inspection.	2. Magpatuloy sa Annual Inspection Standard Procedures.		60 minuto	Engineer II Engineer III
3. Pumunta sa tanggapan ng pamantayan ng gusali at istraktura (Office of the Building official) para sa pagsasabayos ng mga babayaran (PTO / Annual Inspection Certificate) para sa tamang pagsunod sa Building Permit at Occupancy Permit	Pagbibigay ng Order of payment.  Para sa mga Non-Compliance maaring tignan ang mga patakaran ng Building Permit / Occupancy Permit.	Mga bayarin sa Pahintulot upang magbukas ( <i>Permit To Operate</i> ) / Sertipiko ng Taunang mga talaan ng Inspeksyon ( <i>Annual Inspection Fees</i> )	15 minuto	Engineer II
3. Kuhanin ang Sertipiko ng Taunang ( <i>Annual Inspection Certificate</i> ) / PTO	3. Pag-print, paglagda, pagbibigay ng Annual Inspection Certificate at PTO	Walang Babayaran	5 minuto	Engineer II
<b>TOTAL :</b>		Depende sa ibibigay na Order of Payment	1 oras at 35 minuto	





## 2. Pag-iisyu ng Sertipiko ng Pagsakop (Certificate of Occupancy)

Pag-iisyu ng Certificate of Occupancy

<b>Office or Division :</b>	Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istraktura		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2B - Government to Business		
<b>Who may avail :</b>	Residential Apartments, Commercial Establishments, Industrial Warehouses, Manufacturers, Institutional Buildings		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE	
1. Pinunan ang mga form ng aplikasyon para sa Sertipiko ng Pagsakop ( <i>Certificate of Occupancy</i> )		Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istraktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )	
2. Tatlong kopya (3) ng Sertipiko ng Pagkumpleto ( <i>Certificate of Completion</i> ) notaryado at nilagdaan ng may-ari, pirmado at may selyo ng lisensyadong Arkitekto o Inhinyerong Sibil ( <i>Civil Engineering</i> )		Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istraktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )	
3. Tatlong (3) kopya ng ng Sertipiko ng Pagkumpleto ( <i>Certificate of completion</i> ) para sa pahintulot upang mapatakbo (permit to operate) ang lahat ng gamit pang-makinarya. Nilagdaan ng may-ari, pirmado at may selyo ng Propesyonal Mechanical Engineer (Institusyonal, Komersyal at Industriyal)		Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istraktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )	
4. Isang (1) kopya ng Building, Electrical, Sanitary, Electronics at Mechanical Permit (magkatalikod na kopya)		May-ari / Namamahala sa proyekto / Kontratista	
5. Isang (1) set na naaprubahang plano		May-ari o Ahenteng namumuno sa proyekto/ Kontratista	
6. Isang libro ng pag-log sa konstruksiyon ( <i>construction log book</i> )		May-ari / Namumuno sa proyekto / Kontraktor	
7. Isang (1) kopya ng wastong lisensya ng lahat ng mga kasangkot na propesyonal.		Nakatalaga sa Proyekto / Kontratista	



8. Larawan ng kompletong istraktura na nagpapakita ng harap, panig, at mga likuran ng lugar.		Nakatalaga sa Proyekto / Kontratista		
9. Natapos na application form ng Pagdedeklara ng Buwis ( <i>Tax Declaration</i> ).		Tanggapan ng Taga-tasa ( <i>Assessor's Office</i> )		
10. Dilaw na kard na inisyu ng iyong tagapagbigay ng Serbisyo ng Kuryente		Tagapagbigay ng Serbisyo sa Kuryente		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagsusumite ng lahat ng kinakailangang dokumento.	1.1 Pagtanggap ng Kawani ng Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istraktura.	Walang Babayaran	1 araw	BRSO Staff Administrative Aide VI
	1.2 Pag-suri ng mga Kawani ng tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istraktura	Walang Babayaran		
	1.3 Pag-iinspeksyon ng Establimento		1 araw	Engineer III Administrative Aide VI Annual Inspection Engineer City Gov't Dept. Head I (Building Official)
	1.4 Paghahanda ng ulat ng Inspeksyon (kung may natuklasan) paghahanda ng mandamyento ng pagbabayad ( <i>order of payment</i> )			Engineer III Annual Inspection Engineer





2. Pagbabayad	2.1 Pagbibigay ng mandamyento ng pagbabayad (order of payment) sa kliyente upang magbayad at makakuha ng FSIC.	Nakatakdang taripa ng bayarin, ayon sa Pambansang Kodigo ng Gusali at Inprastruktura ng Pilipinas Base sa Pampangu-luhan Pasiya bilang 1096 (Presidential Decree No. 1096)	1 araw	BRSO Staff
	2.2 Paghahanda ng Sertipiko ng Pagsakop ( <i>Certificate of Occupancy</i> )			BRSO Staff (para sa sertipiko ng pahintulot o PTO)
	2.3 Paglagda ng Sertipiko ng Pagsakop ( <i>Certificate of Occupancy</i> ) at Pahintulot upang magbukas ( <i>Permit to Operate</i> ) ng mga Kawani ng Tanggapan ng Pamantayan ng Gusali at Istruktura	Walang Babayaran	1 araw	Annual Inspection Engineer Engineer III City Gov't Dept. Head I (Building Official) (para sa sertipiko ng pagsakop o <i>Occupancy</i> ) Engineer I Engineer II
3. Pag-iisyu ng Sertipiko ng Pagsakop ( <i>Certificate of Occupancy</i> )	3.1 Pagbibigay sa kliyente ng Sertipiko ng Pagsakop ( <i>Certificate of Occupancy</i> ) at Pahintulot upang mapatakbo o <i>Permit to Operate</i> (kung ito ay Komersyal, Industrial o Institusyonal)	Walang Babayaran	1 araw	BRSO Staff



<b>TOTAL :</b>	Base sa nakatakdang Taripa ng Bayarin	5 araw	
----------------	---------------------------------------	--------	--

### 3. Pag-iisyu ng Sertipiko ng Panghuling Inspeksiyon sa Kuryente (Certificate of Final Electrical Inspection)

Pag-iisyu ng Certificate of Final Electrical Inspection

<b>Office or Division :</b>	Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C - Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Lahat ng mga establisimento na nag-aaplay para sa koneskyon ng MERALCO			
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
1. Sertipiko ng Pagsakop ( <i>Certificate of Occupancy</i> ) Permiso sa pagtatayo ng gusali ( <i>Building Permit</i> )		Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )		
2. Yellow Card		MERALCO		
3. Kopya ng TCT (True Copy of Title)		May-ari / Aplikante		
4. Sketch ng lokasyon		May-ari / Aplikante		
5. Barangay Clearance (ito para sa layunin ng MERLACO)		Barangay Hall		
6. Larawan ng establisyimento		May-ari / Aplikante		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Magsumite ng dilaw na kard (yellow card) mula sa MERALCO na may kaukulang kinakailangang dokumento.	1. Pagsusuri sa mga dokumento	Walang Babayaran	2 minuto	BRSO Staff
2. Inspeksyon	Pagbisita sa lugar	Wala	3 araw	Engineer III Annual Inspection Engineer City Gov't Dept. Head I (Building Official)



3. Pagbabayad	3. Pagbibigay ng mandamyento ng kabayaran ( <i>order of payment</i> )	Php 150.00 kada Sertipiko ng Panghuling Inspeksyon sa Kuryente ( <i>Certificate of Final Electrical Inspection</i> )	1 minuto	Engineer II Engineer III Annual Inspection Engineer City Gov't Dept. Head I (Building Official)
4. Pagbibigay ng Sertipiko ng Panghuling Inspeksyon sa Kuryente ( <i>Certificate of Final Electrical Inspection</i> )	4. Pagbibigay ng Sertipiko ng Panghuling Inspeksyon sa Kuryente ( <i>Certificate of Final Electrical Inspection</i> )	Walang Babayaran	1 minuto	BRSO Staff
<b>Total :</b>		Php 150.00	3 araw at 4 minuto	

#### 4. Pag-iisyu ng Permisong sa Pagtatayo ng Gusali (Building Permit)

Pag-iisyu ng Building Permit

<b>Office or Division :</b>	Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura
<b>Classification :</b>	Complex
<b>Type of Transaction :</b>	G2B - Government to Business
<b>Who may avail :</b>	Residential Apartments, Commercial Establishments, Industrial Warehouses, Manufacturers
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	
<b>WHERE TO SECURE</b>	
1. Isang set (1) ng Building Permit Application Form	Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura ( <i>Building Regulatory Services Office</i> )
2. Kung sakaling ang aplikante ang nagmamay-ari at sa kanya nakarehistro ang lupa, kailangan ng dalawang (2) kopya ng TCT/OCT tunay na sinertipikahan o Certified true copy. Mayroon kopya sa registry of deeds.	Pagpapatala ng mga Gawa ( <i>Registry of Deeds</i> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 kopya ng deklarasyon sa buwis (tax declaration).</li> </ul>	Tanggapan ng Taga-tasa ( <i>Assessor's Office</i> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 kopya ng kasalukuyang resibo ng real property tax</li> </ul>	
3. Secretary's Certificate of Corporations	Korporasyon



4. Sulat ng pahintulot ( <i>authorization letter</i> )	Aplikante
5. Kinakailangan ng <i>Special Power of Attorney</i> kung ang may-ari ay hindi nakapirma sa application form, plano, at mga dokumento na may kinalaman sa pag-aaplay.	
6. Pagkakakilanlan o I.D. ng mga lalagda at awtorisadong tauhan.	
7. Dalawang kopya ng Barangay Clearance para sa Building Permit mula sa Barangay kung saan itatayo ang istraktura.	Barangay Hall kung saan itatayo ang istraktura.
8. Dalawang kopya ng Locational Clearance	CPDO (City Planning Development & Dev't. Office)
9. Dalawang kopya ng Fire Clearance	BFP (Bureau of Fire and Protection)
10. Sertipiko ng Buwis sa kontratista (Contractor's Tax Certificate)	Tanggapan na Naggagawad ng Kalakal at Prangkisa/Business Permit and Licensing Office (BPLO)
11. Komprehensibong Pangkalahatang Pananagutan ng Pagseseguro ( <i>Comprehensive General Liability Insurance</i> )*	Aplikante
12. Clearance mula sa ibang mga ahensya :	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Krokis ng lupa</i></li></ul>	Aprubado ng Kagawaran ng Kapaligiran at Likas na Yaman (Department of Environment and Natural Resources/DENR)
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Clearance para sa mga istraktura na matatagpuan sa kahabaan ng Pambansang Kalsada*</i></li></ul>	Kagawaran ng mga gawaing Pampubliko at mga daanan / (Department of Public Works and Highways/DPWH)
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Sertipiko ng pagtalima sa kapaligiran (Environment Compliance Certificate)*</i></li></ul>	Kagawaran ng Kapaligiran at Likas na Yaman (Department of Environment and Natural Resources/DENR)
13. Mga Teknikal na Dokumento:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Apat (4) na sets ng disenyo ng plano</i></li></ul>	Designed Engineer / Arkitekto
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Isang (1) set ng pagtutukoy (specifications)</i></li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Dalawang(2) sets ng talaan ng materyales (bill of materials)</i></li></ul>	





<ul style="list-style-type: none"><li>• Isang (1) set ng pagkalkula sa istruktura at pag-susuri (<i>Structural computation and Analysis</i>) / Pagsusuri sa lupa (<i>Soil Test</i>) / Sertipiko ng Struktural (<i>Structural Certificate</i>)*</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Maikling pagsusuri sa balantok (<i>short circuit analysis</i>)*</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• May lagda sa ibabaw ng naka-limbag na pangalan at selyadong mga lisensyado at rehistradong propesyonal pati na rin ng may-ari at aplikante</li></ul>	Designed Engineer / Arkitekto
1. <i>Survey plans</i>	Geodetic Engineer
2. <i>Architectural Documents</i>	Arkitekto
3. <i>Civil/Structural / Computation / Analysis</i>	Inhinyerong Sibil
4. <i>Dokumentong elektrikal</i>	Propesyonal na Elektrikal Engineer
5. <i>Plumbing Documents</i>	Sanitary Engineer / Master Plumber
6. <i>Dokumentong Mekanikal</i>	Propesyonal na Mekanikal Engineer
7. <i>Elektronikong dokumento</i>	Propesyonal na Electronic Engineer

**Tala (note) :**

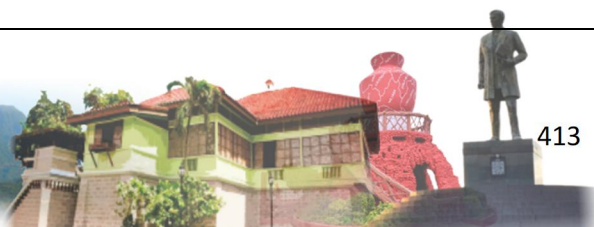
*Ipasa ang kopya ng PTR at PRC ID's ng mga propesyonal na lumagda sa dokumento: magpakita ng orihinal na kopya para sa pagpapatunay.*

*Ang mga kinakailangan at clearance na may markang \* ay para lamang sa mga kaugnay na aplikasyon.*

*Upang mapadali ang pag-proseso, mangyaring suriin muna ang mga sumusunod na plano at kaukulang dokumento bago isumite ang mga ito sa Tanggapan ng Opisyal ng Gusali;*

- *Mga kinakailangan ng Pambansang Kodigo ng Pilipinas at iba pang kaugnay na kinatataalan ng mga kautusan. (National Building Code of the Philippines and other related codes)*
- *Pag-sunod sa BP 344 (Batas sa Pagkakamit o Accessibility Law)*

*Maayos na isulat ang lahat ng kinakailangang impormasyon at pirma sa lahat ng application forms at mga liham.*





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagsusumite ng lahat ng mga kinakailangan para aplikasyon ng Building Permit	1.1 Pag-susuri kung kompleto ang mga dokumentong kinakailangan.	Walang Babayaran	20 minuto	Administrative Assistant V
	<p>1.2 Ang mga ipinasang dokumento at plano ay dadaan muna sa Permiso sa Pagta-tayo ng Gusali o Building Permit at sa Dibisyon ng Pagsusuri.</p> <p>Ang tao na tumanggap ng dokumento ay mag-sasagawa ng paunang pagsusuri at pag-tatasa. Itatala at ipapasok ang <i>transaction file</i> sa <i>Business Permit Automated System</i>. Isang <i>text message</i> ang ipapadala sa aplikante na naglalaman ng numero ng transakyon ng aplikasyon.</p>		30 minuto	Engineer I
	<p>1.3 Pagsusuri / pagtatasa ng dokumento at mga plano/ pagtutuos ng mga bayarin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Line/Grade Architectural</li> <li>▪ Civil / Structural</li> <li>▪ Sanitary</li> <li>▪ Mechanical (kung mayroon man)</li> <li>▪ Electrical</li> <li>▪ Electronic</li> </ul>	Walang Babayaran	3 araw	Architect I Engineer I Engineer II Engineer III



	1.4 Pag-limbag ng mandamyento ng kabayaran ( <i>printing of order of payment</i> ). Pag-tatasa ng teknikal na disiplina. ( <i>Technical assessment of discipline</i> )	Walang Babayaran	3 araw	Engineer III
	1.5 Pag-apruba ng mandamyento ng kabayaran ( <i>printing of order of payment</i> )			City Gov't Dept. Head I (Building Official)
2. Pagtanggap ng mandamyento ng kabayaran ( <i>order of payment</i> ) at magbayad ng mga kinakailangang bayarin sa Tanggapan ng Ingat Yaman	2.1 Bigyan ng Opisyal na Resibo	Ayon sa mandamyento ng kabayaran ( <i>order of payment</i> )	1 araw	Revenue Collection Clerk III Treasury Office
	2.2 Pagkuha ng resibo at iba pang naapubahang clearance; tulad ng Fire Safety Evaluation Clearance at DOLE CHSP			Engineer I
3. Pasusumite ng resibo kasama ang mandamyento ng kabayaran ( <i>order of payment</i> ) at naapubahang clearance tulad lang DOLE CHSP at Fire Safety Evaluation Clearance	3.1 Pagsasa-ayos ng mga dokumento ng permiso sa pagtatayo ng gusali ( <i>building permit</i> ) / pag-tatala para sa pag-apruba ng Opisyal ng Gusali, pagbibigay ng numero ng permit sa gusali ( <i>building permit number</i> )	Walang Babayaran	1 araw	Administrative Assistant V
	3.2 Pag-apruba ng permiso sa pagtatayo ng gusali ( <i>building permit</i> )	Walang Babayaran	1 araw	City Gov't Dept. Head I (Building Official)





	3.3 Pag-scan ng mga naaprubahang dokumento at plano para sa pangmatagalang imbakan ( <i>for archiving</i> )			Engineer I
<b>TOTAL :</b>		Ayon sa mandamye nto ng kabayaran ( <i>order of payment</i> )	9 araw at 50 minuto	

## 5. Serbisyonang One Stop Shop (Simpleng Transaksyon)

Simple Transaction para sa pagkuha ng Building Permit

<b>Office or Division :</b>	Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura		
<b>Classification :</b>	Complex		
<b>Type of Transaction :</b>	G2B - Government to Business		
<b>Who may avail :</b>	Residential Apartments, Commercial Establishments, Industrial Warehouses, Manufacturers		
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>	
1. Isang set ng Building Permit application form	Punong Tanggapan ng Pamantayan para sa Gusali at Istruktura (Building Regulatory Services Office)		
2. Locational Clearance form			
3. Fire Safety Evaluation clearance form			
4. Tatlong (3) kopya ng wastong lisensya (PRC I.D.) ng lahat ng kasangkot na propesyonal.	Lahat ng kasangkot na Propesyonal		
5. Tatlong (3) kopya ng notaryadong tinantyang halaga (estimated value) ng gusali. Istruktura na itatayo na idineklara ng may-ari (pirmado at may selyo ng Arkitekto o ng Inhinyero)	Arkitekto o Inhinyero		
6. Apat (4) na set ng plano ( pirmado at may selyo ng Geodetic Engineer)	Design Propesyonal		
7. Isang (1) set – lot plan ( pirmado at may selyo ng Geodetic Engineer)	Geodetic Engineer		
8. Isang (1) set – specifications (pirmado at may selyo ng Arkitekto o ng Inhinyero)	Arkitekto o Inhinyero		
9. Isang (1) kopya ng structural computation ( pirmado at may selyo ng Inhinyero)	Inhinyerong Sibil (Civil Engineering)		



10. Isang (1) kopya ng Boring Test (pirmado at may selyo ng mga Inhinyero)*	Geotechnical Engineer
11. 1 piraso ng libro ng pag-log sa konstruksiyon ( <i>construction log book</i> )	Aplikante
12. 1 hiwalay na kalapit na mapa ( <i>vicinity map</i> )	Arkitekto o Inhinyero
<b><u>Patunay ng pag-mamayari:</u></b>  8. 2 kopya ng orihinal na sertipiko ng titulo ( <i>OCT/Original Certificate of Title</i> ) / Paglipat ng Sertipiko ng Titulo ( <i>Transfer Certificate of Title/TCT</i> ), Kasulatan ng ganap na bilihan ng lupa ( <i>Deed of Absolute Sale</i> ) o kaya ay Lot Locational Plan mula sa LRA (kung nangungupahan, ay Kontrata ng Pag-papaupa/ <i>Contract of Lease</i> )  9. Dalawang (2) kopya ng Tax Declaration ( <i>deklarasyon sa buwis</i> )  10. Dalawang (2) kopya ng Tax receipt ( <i>resibo ng buwis</i> )	Aplikante  Tanggapan ng Taga-Tasa (Assessor's Office)  Tanggapan ng Ingat-Yaman (Treasurer's Office)
<b><u>Mga Clearance:</u></b>  ▪ Isang (1) kopya ng Construction Safety Health and Program	Aprubdo ng Kagawaran ng Paggawa at Trabaho ( <i>Department of Labor and Employment/DOLE</i> )
▪ Dalawang (2) kopya ng Mandamyento ng pagbabayad ( <i>Order of Payment</i> ) galing sa Barangay Building Clearance	Barangay Hall
▪ Isang (1) kopya ng DPWH clearance	Kagawaran ng mga gawaing Pampubliko at mga daanan / Department of Public Works and Highways / DPWH; Kung ang establimento ay sa tabing kalsada.

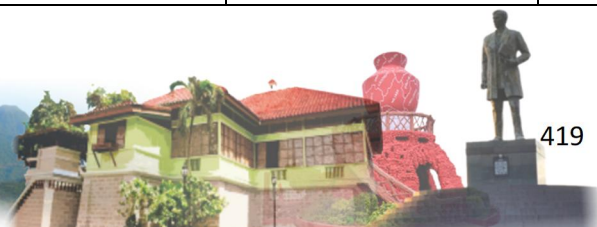


<b><u>Iba pang mga kinakailangan:</u></b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Isang (1) kopya ng sulat pahintulot (authorization letter) ng SPA (Special Power of Attorney)</li> <li>▪ Isang (1) kopya ng I.D. ng may ari/lagda, I.D. ng awtorisado</li> <li>▪ Isang (1) kopya ng Sertipiko ng Sekretarya (Secretary's Certificate) kung ang inaaplayan ay korporasyon*</li> </ul>		Aplikante		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Isang (1) kopya ng Sertipiko ng Buwis ng Kontratista (Contractor's Tax Certificate)*</li> </ul>		Tanggapan na Nag-gagawad ng Pahintulot ng Kalakal at Prangkisa/Business Permits and Licensing Office (BPLO)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Isang (1) kopya ng Ordinansa ng Lungsod Bilang 603 Komprehensibong Seguro sa Pangkalahatang Pananagutan/(Comprehensive General Liability Insurance).</li> </ul>		Aplikante		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Affidavit ng Pagsasagawa (Affidavit of Undertaking)*</li> </ul> (*kung kinakailangan)				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagsusumite ng lahat ng kinakailangan dokumento para sa pag-aaply ng permiso ng pagpapatayo o <i>building permit</i> .	1.1 Pagsusuri kung kompleto ang mga ipinasang plano at iba pang kailangang dokumento.	Walang Babayaran	20 minuto	Administrative Assistant V
1.1 Pagsusumite ng lahat ng mga plano at suportadong dokumento, clearances form na galing sa iba pang mga ahensya.				





	<p>1.2 Ang mga ipinasang dokumento at plano ay dadaan muna sa Permisong Pagtatayo ng Gusali o Building Permit at sa Dibisyon ng Pagsusuri. Ang tao na tumanggap ng dokumento ay mag-sasagawa ng paunang pagsusuri at pagtatasa. Itatala at ipapasok ang <i>transaction file</i> sa <i>Business Permit Automated System</i>. Isang <i>text message</i> ang ipapadala sa aplikante na naglalaman ng numero ng transakyon ng aplikasyon. Pagsusuri at pagtatasa ng mga bayarin ng CPDO para sa Locational Clearance.</p>	Walang Babayaran	30 minuto	Engineer I
	<p>1.3 Pag-susuri at pagtatasa ng mga bayarin ng CPDO para sa Locational Clearance.</p>	Walang Babayaran	30 minuto	Nakatalagang tauhan ng CPDO
	<p>1.4 Pag-susuri sa <i>Real Property Tax Assessment</i></p>		30 minuto	Nakatalagang tauhan ng Tanggapan ng Pagtatasa/ <i>City Assessor's Office</i>
	<p>1.5 Pag-susuri at Pagtatasa ng mga bayarin ng Kawanihan ng Apoy (<i>Bureau of Fire</i>)</p>	Walang Babayaran	3 days	Nakatalagang tauhan ng Kawanihan ng Apoy ( <i>Bureau of Fire</i> )





	<p>1.6 Pagsuri / Paghahalaga / Pagtatasa ng mga dokumento at plano / pagtutuos ng mga bayarin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Line / Grade Architectural</i></li> <li>▪ <i>Civil/Structural Sanitary</i></li> <li>▪ <i>Mechanical (kung mayroon)</i></li> <li>▪ <i>Elektrikal</i></li> <li>▪ <i>Electronic</i></li> </ul>			<p>Architect I</p> <p>Engineer III</p> <p>Engineer II</p> <p>Engineer I</p>
	1.7 Pag-piprint ng Mandamyento ng pagbabayad ( <i>Order of Payment</i> )			Engineer III
	1.8 Pag-apruba ng Mandamyento ng pagbabayad ( <i>Order of Payment</i> )			City Gov't Dept. Head I (Building Official)
2. Tanggapin ang mandamyento ng pagbabayad (order of payment) at bayaran ang mga kinakailangan bayarin sa Tanggapan ng Pamantayan ng Gusali at Istruktura / Building Regulatory Services Office	<p>2.1 Bigyan ng Opisyal na Resibo</p> <p>2.1 Tanggapin ang resibo at iba pang aprubadong clearances tulad ng DOLE CHSP.</p>	Ayon sa mandamyento ng pagbabayad (order of payment)	1 araw	<p>Revenue Collection Clerk III Treasury Office</p> <p>Engineer I</p>





2.1 Pagsusumite ng resibo kasama ang mandamyento ng pagbabayad ( <i>order of payment</i> ), mga aprubadong clearance katulad ng DOLE CHSP.	2.2 Pagsasaayos ng mga dokumento ng Building Permit / Pagtatala ng mga aaprubahang building permit; at pagbibigay ng <i>building permit number</i> .	Walang Babayaran		Administrative Assistant V
	2.3 Pag-aapruba ng Building Permit			City Gov't Dept. Head I (Building Official)
		2.4 Pag iscan sa mga naaprubahang dokumento at plano para sa pangmatalagalang imbakan ( <i>for archiving</i> )	Walang Babayaran	N/A
3. Pagkuha ng mga na-aprubahang Building Permit.	3. Pagbibigay at huling pagtatala ng Building Permit		5 minuto	Engineer I
<b>TOTAL :</b>		None		





## VI. Feedback and Complaints Mechanism

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kumuha ng Client Satisfaction Survey na nakalagay sa ibabaw ng suggestion box sa harapan ng opisina</li><li>2. Isulat ang Feedback/Suggestion sa tao or opisinang nagbigay serbisyo.</li></ol>
How feedbacks are processed	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Ang Feedback/Suggestion na may kaugnayan sa opisina or tao ay kailangan sagutin sa loob ng tatlong (3) araw</li><li>3. Ang Kasagutan ng Opisina/Tao ay sasabihin or ipapadala sa Kliyente.</li></ol> <p><i>Para sa inquiries and follow-ups, ang kliyente ay pwedeng tumawag sa numerong: (049) 545-6789 loc 8000 or 8219/8220(CHRM Office)</i></p> <p><i>Email Address:</i> <i><a href="mailto:chrnocalamba2001@gmail.com">chrnocalamba2001@gmail.com</a></i></p>
How to file a complaint	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kumuha ng Client Satisfaction Survey (CSR) sa ibabaw ng suggestion box sa harapan ng opisina.</li><li>2. Isulat ang reklamo at kung sino ang inirereklamo.</li></ol>
How complaints are processed	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Isumite ang reklamo sa Tanggapan ng City Human Resource Management Office o direkta sa opisinang inirereklamo.</li><li>2. Hintayin ang aksyon sa loob ng 5 hanggang 15 minuto</li></ol>
Contact Information of ARTA, CCB, PCC	ARTA : <a href="mailto:complaints@arta.gov.ph">complaints@arta.gov.ph</a> PCC : 8888 CCB : 0908-8816565 (sms) : <a href="mailto:contactcenterngbayan@gov.ph">contactcenterngbayan@gov.ph</a> : 1-6565