



# **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.





# **HOUSING AND SETTLEMENTS DEPARTMENT**

## **External Services**





## 1. Pag-issue ng Building Permit (BP220)

Ang BP220 ay ipinagkakaloob para sa mga residente na nagbibigay pahintulot sa kanila na magpagawa ng bagong bahay o magsagawa ng renovation sa bahay o magpalagay ng extension sa bahay na klasipikadong *low-cost housing*.

<b>Office or Division :</b>	Housing and Settlements Department		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	Lahat ng may pag-aari ng lupa sa Lungsod ng Calamba na magpapagawa ng istrukturang klasipikado ng <i>low-cost housing</i>		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE	
1. Application form para sa hinihiling na BP220 (original copy)	2. HSD Form No. 1 (1 orihinal na kopya)	Housing and Settlements Department	
3. Plano ng disenyo, spesipikasyon, listahan ng materyales, at ibang nakahandang dokumento na nilagdaan at tinatakan ng mga taong lisensyado at rehistradong may propesyon gayun din naman ang may-ari / aplikante (3 orihinal na set)			
4. Valid Professional Regulation Commission (PRC) ID and Professional Tax Receipt (PTR) (1 photocopy)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Draftsman</li><li>• Architect</li><li>• Civil Engineer</li><li>• Professional Electrical Engineer</li><li>• Sanitary Engineer</li><li>• Master Plumber</li></ul>		
5. Tax Declaration (photocopy)			
6. Resibo ng Real Property Tax (photocopy)	City Assessment Office		
7. Barangay Clearance (photocopy)	Barangay kung saan ipapagawa ang istruktura		
8. Bill of materials and specification (2 original sets)	Licensed Civil Engineer		
9. Certificate of Locational Clearance Exemption (photocopy)	City Planning and Development Office		
10. Fire Clearance (photocopy)	Bureau of Fire Protection		





<b>Kung sakaling ang aplikante ang rehistradong may-ari ng lupa o lote</b>	
Transfer Certificate of Title (photocopy)	Register of Deeds
<b>Kung sakaling ang aplikante ay hindi rehistradong may-ari ng lupa o lote</b>	
Transfer Certificate of Title (photocopy)	Register of Deeds
Deed of Sale o Contract to Sell o Lease Purchase Agreement (photocopy)	Bangko, Pag-IBIG, taong nagbenta ng lupa, o ahensya ng gobyernong nag-award
<b>Kung sakaling ang lupa o lote o istruktura ay ini-award ng HSD o iba pang ahensya ng gobyerno</b>	
Certified True Copy ng Certification of Award (photocopy)	Housing and Settlements Department o sa ahensya ng gobyernong nag-award
<b>Kung hindi ang may-ari ang mag-aasikaso ng aplikasyon</b>	
Authorization letter o Special Power of Attorney (original)	May-ari ng lupa o Notaryo Publiko
Any Valid ID ng mag-aasikaso (photocopy)	Authorized Representative
Any Valid ID ng may-ari ng lupa (photocopy)	Kliyente
<b>Para sa mga istrukturang 2-storey pataas</b>	
Structural Analysis (2 orihinal na set)	Licensed Civil Engineer
<b>Para sa mga istrukturang 3-storey pataas</b>	
Boring Test (2 orihinal na set)	Licensed Geologist
<b>Para sa mga home improvement o extension</b>	
Occupancy Permit (1 photocopy)	Sariling kopya o sa developer





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Isumite ang application form at mga kinakailangan dokumento	1.1 Tanggapin at suriin ang mga dokumento at isagawa ang review, evaluation at pagsasaayos ng mga dokumento at plano  <b>Kung kumpleto:</b> <i>Bigyan ng Order of Payment at iproseso ang dokumento</i>  <b>Hindi kumpleto:</b> <i>Ibalik sa Kliyente ang mga dokumento</i>	Walang Babayaran	20 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer IV  Administrative Aide IV
2. Magbayad sa Treasury Office	2.1 Bigyan ng Opisyal na Resibo	Batay sa National Building Code	2 minuto	Revenue Collection Clerk III (Treasury Office)
3. Tanggapin ang Building Permit	3. Ibigay ang Building Permit at itala ang pag-tanggap ng aplikante	Walang babayaran	2 minuto	Administrative Aide IV
<b>TOTAL :</b>		Batay sa National Building Code	1 oras at 56 minuto	

### National Building Code Fees and Computations:

*Line and grade – Php 120.00*

*Electrical Fee – Php 200.00*

*Bilang ng CR x Php 100.00*

*Linear meter ng Fence x Php 7.00*

*Bilang ng metro kwadrado ng floor area x Php 7.20*





## 2. Issuance of Certificate of Final Electrical Inspection (CFEI)

Ang CFEI ay isang requirement para sa mga magpapakabit ng linya ng kuryente sa kanilang bahay o istruktura na nagpapatunay nakumpleto ang instalasyon ng mga electrical wiring nito at sang-ayon sa mga panuntunan ng National Building Code (NBC) at Philippine Electrical Code (PEC).

<b>Office or Division :</b>	Housing and Settlements Department		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	Lahat ng magpapakabit ng kuryente sa Lungsod ng Calamba		
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>	
Barangay Clearance (Photocopy)		Barangay	
MERALCO Service Application Form (Photocopy)		MERALCO	
Occupancy Permit (Photocopy)		Sariling kopya o sa developer	
<b>Kung sakaling ang aplikante ang rehistradong may-ari ng lupa o lote</b>			
Transfer Certificate of Title (photocopy)		Register of Deeds	
<b>Kung sakaling ang aplikante ay hindi rehistradong may-ari ng lupa o lote</b>			
Deed of Sale o Contract to Sell o Lease Purchase Agreement (photocopy)		Bangko, Pag-IBIG, taong nagbenta ng lupa, o ahensya ng gobyernong nag-award	
Notaryadong Undertaking (photocopy)		MERALCO at Notaryo Publiko	
<b>Kung sakaling ang lupa o lote o istruktura ay ini-award ng HSD o iba pang ahensya ng gobyerno</b>			
Certified True Copy ng Certification of Award (Photocopy)		Housing and Settlements Department o sa ahensya ng gobyernong nag-award	
<b>Kung hindi ang may-ari ang mag-aasikaso ng aplikasyon</b>			
Authorization letter o Special Power of Attorney (Original)		May-ari ng lupa o NotaryoPubliko	
Valid ID ng Authorized Representative (Photocopy)		BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, OSCA, kompanyangpinagtatrabahuhan	
Valid ID ng may-ari ng lupa (Photocopy)			



CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Isumite ang mga kinaka-ilangang dokumento	1.1 Tanggapin at suriin ang mga dokumento at bigyan ng schedule ng inspection para sa susunod na araw.		5 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer II
	1.2 Aktuwal na Inspeksyon ng electrical wiring ng instruktura		4 oras	
	1.3 Gawan ng report ang resulta ng inspeksyon  <b>Approved:</b> Bigyan ng Order of payment  <b>Disapproved:</b> Ipaliwanag sa kliyente	Walang Babayaran	30 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer II
2. Magbayad sa Treasury Office at isumite ang photocopy ng Opisyal na resibo	3.1 Bigyan ng Opisyal na Resibo	PHP 150	3 minuto	Revenue Collection Clerk II (Treasury Office)
	1.4 Iproseso ang dokumento at iendorso sa Meralco	Walang Babayaran	1 araw	Housing & Homesite Regulations Officer II
<b>TOTAL :</b>		PHP 150	1 araw, 4 oras at 38 minuto	

**Paalala:** Ang pagkuha ng CFEI ay aabutin ng hanggang Tatlong (3) na araw sapagkat ito ay dadaan pa sa inspection at evaluation bago maiendorso sa Meralco.





### 3. Aplikasyon sa Programang Pabahay at Palupa

Ang Aplikasyon sa Programang Pabahay at Palupa ng Pamahalaang Panlungsod ay alinsunod sa Batas Republika 7279 o Urban Development and Housing Act ng 1992 na may layuning iangat ang kalagayan ng mga mamamayan, lalo na ng mga informal settler at mga walang sariling tahanan, sa pamamagitan ng pagbibigay ng disenteng tahanan sa abot-kayang halaga kasama ng iba pang mga pangunahing serbisyong kaugnay nito.

<b>Office or Division:</b>	Housing and Settlements Department
<b>Classification:</b>	Complex
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizen
<b>Who may avail:</b>	Lahat ng residente ng Lungsod ng Calamba na may edad 18-55 taong gulang at walang pag-aaring sariling lupa
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>
Notaryadong application form para sa pabahay at palupa (1 orihinal na kopya, 5 photocopy)	Housing and Settlements Department
Pinakabagong 3R family picture nakumpleto ang mga miyembro ng kasama sa apply (2 orihinal na kopya, 1 photocopy)	Kliyente
Birth Certificate ng Aplikante (1orihinal na kopya, 2 photocopy)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ipinanganak
2x2 ID Picture ng Aplikante (2 orihinal na kopya, 1 photocopy)	Kliyente
1x1 ID Picture ng Aplikante (2 orihinal na kopya, 1 photocopy)	
Certification of Non-Ownership (1 orihinal na kopya, 1 photocopy)	City Assessment Office
Barangay Clearance para sa Apply ng Pabahay Ownership (1 orihinal na kopya)	Barangay na kasalukuyang tinitirhan
1 Valid ID ng Aplikante (2 photocopy)	BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, kompanyang pinagtatrabahuhan
White folder na long (2 piraso)	Tindahan



<b>Kung sakaling ang aplikante ay single (head of the family)</b>	
Certificate of No Marriage o CENOMAR (1 orihinal na kopya, 2 photocopy)	Philippine Statistics Authority
<b>Kung sakaling ang aplikante ay kasal sa kinakasama niya</b>	
Marriage Contract (1 orihinal na kopya, 2 photocopy)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ikinasal
Birth Certificate ng Asawa (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	
1 Valid ID ng Asawa (2 photocopy)	BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, OSCA, kompanyang pinagtatrabahuhan
<b>Kung sakaling ang aplikante ay may ka-live in (pero isa sakanila ay kasal sa unang asawa)</b>	
Marriage Contract ng kasal sa unang asawa (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ikinasal
Certificate of No Marriage o CENOMAR ng single sa magka-live in (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	Philippine Statistics Authority
Notarized Affidavit of Abandonment (1 orihinal na kopya)	Notaryo Publiko
Notarized Affidavit of Cohabitation (1 orihinal na kopya)	Housing and Settlements Department at Notaryo Publiko
1 Valid ID ng ka-live in (2 photocopy)	BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, OSCA, kompanyang pinagtatrabahuhan
<b>Kung sakaling ang aplikante ay may ka-live in (pero pareho silang kasal sa unang asawa)</b>	
Marriage Contract ng aplikante (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ikinasal



Marriage contract ng ka-live in (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ikinasal
Notarized Affidavit of Abandonment ng aplikante (1 orihinal na kopya)	Notaryo Publiko
Notarized Affidavit of Abandonment ng ka-live (1 orihinal na kopya)	
Notarized Affidavit of Cohabitation (1 orihinal na kopya)	Housing and Settlements Department at Notaryo Publiko
Any Valid ID ng ka-live in (2 photocopy)	BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, OSCA, kompanyang pinagtatrabahuhan
<b>Kung sakaling ang aplikante ay balo</b>	
Marriage Contract ng aplikante (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ikinasal
Death Certificate ng asawa (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)	Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan nirehistro ang pagkamatay ng asawa
<b>Kung sakalingang aplikante ay regular na empleyado (pribado o gobyerno)</b>	
Income Tax Return (1 photocopy) o Certificate of Compensation (1 orihinal na kopya)	Kompanyang pinagtatrabahuhan
<b>Kung sakaling ang aplikante ay kontraktwal na empleyado (pribado o gobyerno)</b>	
Certificate of Compensation (1 orihinal na kopya) o Notarized Affidavit of Income (1 orihinal na kopya)	Kompanyang pinagtatrabahuhan o Housing and Settlements Department o Notary Public
<b>Kung sakaling ang aplikante ay self-employed o may sariling negosyo</b>	
Notarized Affidavit of Income (1 orihinal na kopya)	Housing and Settlements Department o Notary Public
<b>Kung sakaling ang aplikante ay walang sariling pinagkakakitaan</b>	
Notarized Affidavit of Support ng sumusuportang pinansyal sa aplikante (1 orihinal na kopya)	Housing and Settlements Department o Notary Public



1 Valid ID ng sumusuporta (2 photocopy)		BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, LTO, kompanyang pinagtatrabahuhan		
<b>Kung sakaling may mali sa birth certificate o ID ng aplikante o miyembro ng pamilya</b>				
Notarized Affidavit of Discrepancy (1 orihinal na kopya)		Housing and Settlements Department o Notary Public		
<b>Kung sakaling ang aplikante ay may mga anak at iba pang kamag-anak na kapisan sa bahay at kasama sa apply</b>				
Birth Certificate ng bawat isa (1 orihinal na kopya na ipe-present lamang para sa beripikasyon, 1 photocopy na ipapasa)		Philippine Statistics Authority o Civil Registry Office kung saan ipinanganak		
<b>Kung sakaling ang pabahay na ina-apply-an ay pag-aari ng Pamahalaang Lungsod</b>				
Notarized Affidavit (Pabahay at Palupa sa Lungsod ng Calamba) (1 orihinal na kopya)		Housing and Settlements Department o Notary Public		
<b>Kung sakaling ang pabahay na ina-apply-an ay pag-aari ng ibang ahensya ng gobyerno</b>				
Notarized Affidavit (Apply sa Pabahay, Walang sariling pag-aaring bahay, Hindi Awardee ng Pabahay ng gobyerno) (1 orihinal na kopya)		Housing and Settlements Department, ahensya ng gobyernong nangangasiwa sa pabahay o Notary Public		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magtanong o mag-inquire kung paano magkaroon ng pabahay	1. Aalamin kung may record o census na ang aplikante.  <b>Kung wala pa :</b> Kunin ang profile ng aplikante.  <b>Kapag may record na:</b> Ibigay ang checklist ng mga requirement o kailangang dokumento	Walang babayaran	15 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer III





2. Isumite ang mga kinakailangan dokumento	2.1 Tanggapin at suriin ang mga dokumento  <b>Kung kumpleto:</b> <i>Tuloy ang proseso</i>  <b>Hindi kumpleto:</b> <i>Ibalik sa Kliyente ang mga dokumento</i>		10 minuto	
	2.2. Isagawa ang masusing review / evaluation ng aplikasyon ayon sa kwalipikasyon	Walang babayaran	15 minuto	City Government Department Head I
	2.3. Makipag-ugnayan sa aplikante kung makakasama sa shortlist ng kwalipikadong aplikasyon at bigyan ng application form at iba pang form		10 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer III
3. Ipanotaryo at isumite ang mga karadagang form	3.1 Tanggapin at suriin ang mga dokumento		10 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer III
	3.2 I-schedule ang aplikante para sa gaganaping Orientation		5 minuto	
4. Dumalo sa Orientation at tanggapin ang Certificate of Housing Award at susi ng bahay	4. Isagawa ang Orientation hinggil sa mga panuntunan ng paninirahan sa pabahay ng gobyerno at ibigay ang Certificate of Housing Award at susi ng bahay	Walang babayaran	4 oras	City Government Department Head I  Housing and Homesite Regulations Officer III
<b>TOTAL :</b>		None	5 oras at 5 minuto	





<b>Karagdagang Hakbang:</b>				
<b>Kung Pag-aari ng aplikanteng informal settler ang kasalukuyang tinitirhan</b>				
1. Magpa-schedule ng boluntaryong paggigiba ng bahay na kasalukuyang tinitirhan	1. Imonitor ang isasagawang paggiba ng nabanggit na bahay	Walang babayaran	2 araw	Housing and Homesite Regulations Officer III
<b>Kung hindi Pag-aari ng Pamahalaang Panlungsod ang Pabahay</b>				
1. Pumunta at makipag-ugnayan sa National Housing Authority o ahensya ng gobyernong nangangasiwa ang pabahay.	1.1 I-endorso ang isang kopya ng mga dokumento sa National Housing Authority o ahensya ng gobyernong syang nangangasiwa ng pabahay	Walang babayaran	2 oras	Housing and Homesite Regulations Officer III
	1.2 Ipaalam na pumunta at makipag-ugnayan sa nabanggit na ahensya	Walang babayaran	5 minuto	
<b>Kung wala pang available na bahay para i-award</b>				
	1. Ipaalam sa aplikante ang estado ng aplikasyon at availability ng housing unit.	Walang babayaran	5 minuto	Housing and Homesite Regulations Officer III

***Paalala: Ang Pag-award ng pabahay ay aabutin ng hanggang limang (5) araw sapagkat ito ay dadaan pa sa review at evaluation.***





#### 4. Pag-bibigay ng Occupancy Certification

Ang Occupancy Certification ay ipinagkakaloob para sa mga:(1) awardee ng pabahay ng Pamahalaang Panlungsod ng Calamba na gagamiti nitong requirement para sa pagpapakabit ng bagong linya o reconnection ng kuryente o tubig at (2) mga informal settler family na kasama sa census na isinagawa ng tanggapang ito na rekoneksyon lang ang apply. Ang sertipikasyong ito ay patunay na ang aplikante ang siyang nagmamay-ari o naninirahan sa bahay na inia-apply.

<b>Office or Division :</b>	Housing and Settlements Department		
<b>Classification :</b>	Complex		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	A) Lahat ng awardee ng pabahay ng Pamahalaang Panlungsod ng Calamba na nagnanais magpakabit ng bago o reconnection lang ng linya ng kuryente o tubig at B) mga informal settler family na na-census ng HSD ngunit reconnection lang ng linya ng kuryente o tubig ang ia-apply		
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>	
Barangay Clearance (photocopy)		Barangay na kasalukuyang tinitirhan	
Any Valid ID ng aplikante (photocopy)		Kliyente	
<b>Para sa mga informal settler family na na-census ng HSD</b>			
Building Permit (BP220) (photocopy)		Housing and Settlements Department	
<b>Kung ang istrukturang inia-apply ay may extension</b>			
Extension Permit (photocopy)		Housing and Settlements Department	
<b>Kung hindi ang may-ari ang magpapasa ng mga requirement</b>			
Authorization letter (orihinal)		May-ari ng istruktura	
Valid ID ng magpapasa ng mga requirement (photocopy)		Kliyente	
Valid ID ng may-ari ng istruktura (photocopy)			





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Sumangguni tungkol sa proseso ng pag-aapply para sa Occupancy Certification	1.1 Ipaliwanag ang mga panuntunan at proseso ng pagkuha ng sertipikasyon	Walang babayaran	10 minuto (1 <sup>st</sup> day)	Housing & Homesite Regulations Officer III
	1.2 Beripikahin ang pangalan ng aplikante kung nasa listahan ng mga awardee ng pabahay ng Pamahalaang Panlungsod ng Calamba at sa listahan ng mga na-census ng HSD <i>* Isasagawa ang pagsusuri ng mga dokumentong dati nang naipasa kung awardee ito</i>		15 minuto	
	1.3 I-schedule ang inspeksyon sa susunod na araw		3 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer III
	1.4 Aktuwal na Inspection	Walang babayaran	4 oras	
	1.5 Gawan ng report at ipaalam sa aplikante ang resulta ng inspeksyon		1 oras	





2. Isumite ang mga kinakailangang dokumento	2.1 Tanggapin at suriin ang mga dokumento  <b>Kung kumpleto:</b> <i>Bigyan ng Order of Payment at Iproseso ang dokumento</i>  <b>Hindi kumpleto:</b> <i>Ibalik sa Kliyente ang mga dokumento</i>	Walang babayaran	20 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer III
3. Magbayad sa Treasury Office	3 Bigyan ng Opisyal na Resibo	PHP 60.00	2 minuto	Local Revenue Collection Officer II (Treasury Office)
4. Tanggapin ang Occupancy Certification	4. Ibigay ang Occupancy Certification at itala ang pagtanggap ng aplikante.	Walang Babayaran	10 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer III
<b>TOTAL :</b>		PHP 60.00	6 oras at 23 minuto	

**Paalala:** Ang pagkuha ng Occupancy Certification ay aabutin ng hanggang tatlong (3) araw sapagkat ito ay dadaan pa sa inspection bago ang pag-isyu.



## 5. Pagbibigay ng Occupancy Permit

Ang Occupancy Permit ay ipinagkakaloob bilang patunay na ang pagkakatayo ng isang istruktura na klasipikadong *low-cost housing* ay nakasunod sa aprubadong planong ipinasa nang ito ay i-apply ng Building Permit (BP 220). Kinakailangang maisyuhan muna nito bago matirahan o malipatan ang istrukturang tinutukoy.

<b>Office or Division :</b>	Housing and Settlements Department		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	Lahat ng may pag-aaring lupa sa Lungsod ng Calamba na magpapagawa ng istrukturang klasipikadong <i>low-cost housing</i>		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE	
Certificate of Building Completion (HSD Form No. 3) (3 orihinal na kopya)		Housing and Settlements Department	
Aprubadong plano ng disenyo, spesipikasyon, listahan ng materyales, at ibang nakahandang dokumento na nilagdaan at tinatakan ng mga taong lisensyado at rehistradong may propesyon gayundin naman ang may-ari/aplikante (photocopy)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Draftsman</li><li>• Architect</li><li>• Civil Engineer</li><li>• Professional Electrical Engineer</li><li>• Sanitary Engineer</li><li>• Master Plumber</li></ul>	
Professional Regulation Commission (PRC) ID (photocopy)			
Approved Building Permit 220 (photocopy)		Housing and Settlements Department	
Mga larawan ng tapos nang itayong istruktura (harap, likod, kanan at kaliwang bahagi) (photocopy bawat isa)		Sariling kopya	
Kung hindi ang may-ariang mag-aasikaso ng aplikasyon			
Authorization letter o Special Power of Attorney (1 orihinal)		May-ari ng lupa o Notaryo Publiko	
Valid ID ng mag-aasikaso (photocopy)		BIR, Post Office, DFA, PSA, SSS, GSIS, Pag-IBIG, Philhealth, PRC, COMELEC, OSCA, kompanyang pinagtatrabahuhan	
Valid ID ng may-ari ng lupa (photocopy)			





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Punan at Isumite ang Certificate of Building Completion form kasama ang iba pang mga nakalistang hinihinging dokumento	1.1 Tanggapin at suriin ang mga dokumento  <b>Kung kumpleto:</b> <i>Bigyan ng Schedule ng Inspeksyon</i>  <b>Hindi kumpleto:</b> <i>Ibalik sa Kliyente ang mga dokumento</i>	Walang babayaran	20 minuto	Housing & Homesite Regulations Officer IV
	1.2 Aktuwal na Inspeksyon ng istruktura kung nakasunod sa aprubadong plano	Walang babayaran	4 oras	
	1.3 Gawan ng report ang resulta ng inspeksyon  <b>Approved:</b> Bigyan ng Order of Payment at iproseso ang dokumento  <b>Disapproved:</b> Ipaliwanag sa kliyente		30 minuto	
2. Magbayad sa Treasury Office	2. Bigyan ng Opisyal na Resibo	Batay sa National Building Code	2 minuto	Revenue Collection Clerk III Treasury Office
3. Tanggapin ang Occupancy Permit	3. Ibigay ang Occupancy Permit at itala ang pagtang-gap ng aplikante	Walang babayaran	10 minuto	Administrative Aide IV



<b>TOTAL :</b>	Batay sa National Building Code	5 oras at 12 minuto	
----------------	---------------------------------	---------------------	--

***Paalala: Ang pagkuha ng Occupancy Permit ay aabutin ng hanggang tatlong (3) araw sapagkat ito ay dadaan pa sa inspection at evaluation bago ang pag-isyu.***

### **National Building Code Fees and Computations**

Batay sa halaga ng bracket na sasakop sa kompyutasyon para sa = Floor area x php 10,000

*Php 150,000.00 and below - Php100.00*

*Php 150,001.00 – 400,000.00 - Php 200.00*

*Php 400,001.00 – 850,000.00 - Php 400.00*

*Php 850,001.00 – 1,200,000.00 - Php 800.00*

*(Additional Php 800.00 sa bawat dagdag na milyon o bahagi nitong sosobra)*





## 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