

# **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 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 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





# **BUSINESS PERMITS & TRICYCLE FRANCHISING OFFICE**

**External Services**





# 1. Pagpoproseso ng Aplikasyon ng Pahintulot Kalakal ng mga Bagong Negosyo (New Business Permit)

Pagkakaloob ng Pahintulot Kalakal para sa mga Bagong Negosyo

<b>Office or Division :</b>	BPTFO – Licensing Division		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	All Businesses operating within the City of Calamba		
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>	
Regulatory Requirements		Regulatory Offices (BRSO, CHO, CPDO, CENRO, POSO, DOT, BFP at iba pang tanggapan)	
Documentary Requirements:			
1. Rehistro ng Negosyo		Department of Trade and Industry Security and Exchange Commission Cooperatives Development Authority Philippine Economic Zone Authority Board of Investment Housing and Land Use Regulatory Board	
2. Tuos ng pagbabayaran sa Barangay Clearance		2. Barangay kung saan naroon ang negosyo	
3. Larawan ng labas at loob ng negosyo kasama ang karatula ng negosyo at 1 minutong video ng kabuuang lugar ng negosyo		May-ari ng Negosyo	
4. Katunayan ng Legal na Pag-aari o Pag-gamit ng pwesto ng negosyo			
5. Sworn Capital Investment			
6. Iba pang dokumento batay sa uri ng negosyo		May-ari ng Negosyo o iba pang tanggapan	





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
<p>1. Iprisinta ang mga kaukulang dokumento kalakip ang sinagutang application form para masiyasat ang kawastuan.</p> <p>1.1 Ang statement account / claim stub ay maaring makuha pagkatapos ng pahintulot na gagawin ng mga departamento ng BRSO, CPDO, POSO, CENRO, BFP, CHO atDOT</p>	<p>1. Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga documentary requirements na kinakailangan. Pormal natanggapin ang mga ito matapos na masurina wasto at kumpleto.</p>	<p>Walang babayaran</p>	<p>25 minuto</p>	<p>Licensing Officer I DEMO II</p>
	<p>1.1 Pagsusuri ng aplikasyon</p>			
	<p>1.2 Pagbeberipika ng Treasury Office kung may ibang record ng negosyo</p>			
	<p>1.3 Pagsusuri at pag-apruba ng mga sumusunod na Regulatory Office:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CPDO</li> <li>- OBO</li> <li>- Assessor's Office</li> <li>- CENRO</li> <li>- City Health</li> <li>- Tourism Office</li> <li>- BFP</li> <li>- Mayor's Office – para sa mga aplikasyon na may puhunan na 600K pataas</li> </ul>			<p>Treasury Office</p>
<p>2. Magtungo sa Treasury Office upang mabayaran ang lahat ng itinakdang buwis at mga bayarin.</p>	<p>2. Singilin ang karampatang buwis, butaw at ibang pang bayarin. Mag issue ng official receipt</p>	<p>Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006 at Fire Code</p>	<p>5 minuto</p>	<p>Treasury Office</p>





3. Tanggapin ang Opisyalna Business Permit, plaka ng negosyo, sticker, Fire Safety Inspection Certificate (FSIC) barangay clearance at sanitary permit	3. Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga documentary at regulatory requirements na kinakailangan.	Walang babayaran	15 minuto	Computer File Librarian II Licensing Officer I Administrative Aide VI Administrative Aide IV
	3.1 I-print ang opisyal na business permit at palagdaan sa pinuno ng tanggapan ng BPTFO at Mayor's Office			
	<b>Total :</b>	Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	45 minuto	

## 2. Pagpoproseso ng Aplikasyon ng Pagpapanibago ng Pahintulot Kalakal (Renewal of Business Permit)

Pagkakaloob ng Pinanibagong Pahintulot Kalakal

<b>Office or Division :</b>	BPTFO – Licensing Division
<b>Classification :</b>	Simple
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen
<b>Who may avail :</b>	All Businesses operating within the City of Calamba
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>
Regulatory Requirements	Regulatory Offices (BRSO, CHO, CPDO, CENRO, POSO, DOT, BFP at iba pang tanggapan)





Documentary Requirements	
<p><b>1. ALIN MAN SA MGA SUMUSUNOD NA BASEHAN NG KABUANG BENTA:</b></p> <p>Notaryadong pahayag ng Kabuuang Halaga ng benta ng nakaraang taon; Audited Financial Statement Benta sa bawat branch Opisyal na resibo o Sales Invoice Billing Statement/Sales Journal/Point of Sales (POS)</p> <p><b>A. Income Tax Returns:</b></p> <p><i>2551M – Monthly VAT Declaration</i></p> <p><i>2550Q – Quarterly VAT Returns (Cumulative for 3 months)</i></p> <p><i>2551Q – Quarterly Percentage Tax Return</i></p> <p><i>1701 – Annual Income Tax Return for Individuals ( including MIXED Income Earner)</i></p> <p><i>1701A - Annual Income Tax Return for Individuals earning PURELY from business</i></p> <p><i>1701Q – Quarterly Income Tax Return for Individuals, Estates and Trusts</i></p> <p><i>1702RT – Annual Income Tax Return for Corporation, Partnership, and other Regular Income Tax Rate</i></p> <p><i>1702-EX – Annual Income Tax Return Corporation, Partnership, and Others – EXEMPT</i></p> <p><i>1702-MX – Annual Income Tax Return for Corporation, Partnership and others – MIXED Income</i></p> <p><i>1702Q – Quarterly Income Tax Return for Corporation, Partnership and Others</i></p> <p><b>B. Tuos ng pagbabayaran sa Barangay Clearance (kailangan lamang kung hindi nakakapag renew ng ilang taon)</b></p>	





<b>2. ORDER OF PAYMENT para sa BARANGAY BUSINESS CLEARANCE</b> <i>(kailangan lamang kung hindi na kakapag renew ng ilang taon)</i>		Barangay kung saan naroon ang negosyo		
<b>3. KASUNDUAN NG PAG-UPA (Kung paso o expired na ang kontrata)</b>				
<b>4. IBA PANG DOKUMENTO BATAY SA URI NG NEGOSYO</b>		May-ari ng Negosyo at iba pang tanggapan		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
<p>1. Iprisinta ang mga kaukulang dokumento kalakip ang sinagutang application form para masiyasat ang kawastuan.</p> <p>1.1 Ang statement account ay maaring makuha pagkatapos ng pahintulot na gagawin ng mga departamento ng BRSO, CPDO, POSO, CHO CENRO, BFP at DOT ***<i>(kung ang naturang Negosyo ay kasama sa NegativeList)</i></p>	1. Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga documentary requirements na kinakailangan.	Walang babayaran	25 minuto	Licensing Officer I DEMO II
	1.1 <b>BPTFO</b> — Pagsusuri at pormal na pagtanggap ng aplikasyon.			
	1.2 <b>TREASURY</b> Pag-apruba ng idineklarang benta			
	1.3 Pagsusuri at pagbibigay ng Approval ng mga Regulatory Offices			Treasury Office
	1.4 Pagbibigay ng Statement of Account para sa business permit, barangay business clearance at FSIC			





<p>2. Magtungo sa counter ng Treasury Office upang mabayaran ang lahat ng itinakdang buwis at mgabayarin.</p> <p>2.1 Bayaran ang Cedula ng negosyo</p> <p>2.2 Bayaran ang lahat ng buwis at iba pang butaw o fees.</p>	<p>2. Singilin ang karampatang buwis, butaw at iba pang bayarin.</p>	<p>Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006 at Fire Code</p>	<p>5 minuto</p>	<p>Treasury Office</p>
<p>3. Tanggapin ang Opisyal na Business Permit, sticker, Fire Safety Inspection Certificate (FSIC) barangay clearance at sanitary permit.</p>	<p>3. Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga documentary at regulatory requirements na kinakailangan. I print ang opisyal na business permit, sanitary permit, barangay business clearance at FSIC at igawad sa may ari nito.</p>	<p>Walang babayaran</p>	<p>15 minuto</p>	<p>Computer File Librarian II Licensing Officer I Admin Aide VI Admin Aide IV</p>
	<p><b>Total :</b></p>	<p>Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006</p>	<p>45 minuto</p>	





### 3. Pagpoproseso ng Aplikasyon ng Pagsasara ng Rekord ng Negosyo (Retirement of Business Permit)

Pagkakaloob ng Katunayan ng Pagsasara ng Rekord ng Negosyo

<b>Office or Division :</b>	BPTFO – Licensing Division		
<b>Classification :</b>	Simple		
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>	All Businesses operating within the City of Calamba		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE	
Documentary Requirements:			
1. Pinakahuling iginawad na pahintulot kalakal at plaka ng rehistro ng negosyo		May-ari ng Negosyo	
<b>2. ALIN MAN SA MGA SUMUSUNOD NA BASEHAN NG KABUUNANG BENTA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Notaryadong pahayag ng Kabuunang Halaga ng benta ng nakaraang taon;</li><li>- Audited Financial Statement</li><li>- Benta sa bawat branch</li><li>- Opisyal na resibo o Sales Invoice</li><li>- Billing Statement/Sales Journal/Point of Sales (POS)</li><li>- <b>Income Tax Returns:</b>  2551M – Monthly VAT Declaration 2550Q – Quarterly VAT Returns (Cumulative for 3 months) 2551Q – Quarterly Percentage Tax Return 1701 – Annual Income Tax Return for Individuals (including MIXED Income Earner) 1701A - Annual Income Tax Return for Individuals earning PURELY from business</li></ul>		May-ari ng Negosyo	





<p>1701Q – Quarterly Income Tax Return for Individuals, Estates and Trusts</p> <p>1702RT – Annual Income Tax Return for Corporation, Partnership, and other Regular Income Tax Rate</p> <p>1702-EX – Annual Income Tax Return Corporation, Partnership, and Others – EXEMPT</p> <p>1702-MX – Annual Income Tax Return for Corporation, Partnership and others – MIXED Income</p> <p>1702Q – Quarterly Income Tax Return for Corporation, Partnership</p>				
<p>3. Iba pang dokumento batay sa uri ng negosyo at pangangailangan para sa pagproseso</p>		<p>May-ari ng Negosyo o iba pang tanggapan</p>		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
<p>1.Iprisinta ang mga kaukulang dokumento kalakip ang sinagutang application form para masiyasat ang kawastuan.</p> <p>1.1 Kunin ang Statement of Account pagkatapos ma aprubahan ang idineklarang kabuuang benta.</p>	<p>1.1 Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga documentary requirements na kinakailangan. Pormal na tanggapin ang mga ito matapos na masuri na wasto at kumpleto.</p> <p>1.2 Pag-apruba ng idineklarang benta ng kawani ng Treasury Office</p> <p>1.3 Pagbibigay ng Statement of Account para sa Retirement ng Negosyo</p>	<p>Walang babayaran</p>	<p>25 minuto</p>	<p>Licensing Officer I DEMO II</p>





2. Magtungo sa counter ng Treasury Office upang mabayaran ang karampatang buwis, butaw at iba pang bayarin.	2. Singilin ang karampatang buwis, butaw at iba pang bayarin. Ibigay ang resibo ng pinagbayaran	Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	5 minuto	Treasury Office
3. Tanggapin ang Certificate of Retirement mula sa kawani ng BPTFO	3. Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga documentary at regulatory requirements na kinakailangan. I print ang katunayan ng pagsasara ng record ng Negosyo o Certificate of Retirement	Walang babayaran	15 minuto	Computer File Librarian II Licensing Officer I Administrative Aide VI Administrative Aide IV
<b>Total :</b>		Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	45 minuto	





#### 4. Pagbabago o pagtatama ng mga detalye ng negosyo na nakatala sa Pahintulot Kalakal o Business Permit

Pagtatama, Pagdaragdag at Pagbabago ng mga detalye sa Pahintulot Kalakal o Business Permit

<b>Office or Division :</b>	BPTFO – Licensing Division
<b>Classification :</b>	Simple
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen
<b>Who may avail :</b>	Individual's Peddling Goods

CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pagbabago ng Pangngalan ng May-ari</li><li>- Pagbabago ng Uri ng Pagmamay-ari</li><li>- Pagbabago ng Pangngalan ng Negosyo</li><li>- Pagbabago ng Uri ng Negosyo</li><li>- Karagdagang Uri / Linya ng Negosyo</li></ul> <p><b>MGA KAILANGAN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Original nakopya ng Mayor's / Business Permit</li></ul> <p><b>•Ayon sa Detalyeng Babaguhin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pinakahuling kopya ng: DTI/SEC/PEZA/BOI/HLURB</li><li>- Para sa Paglilipat ng Pagmamay-ari:<ul style="list-style-type: none"><li>*Deed of Absolute Sale/Katunayan ng Bentahan</li><li>*Extra Judicial Settlement</li><li>*Deed of Assignment</li><li>*Transfer of Rights</li></ul></li><li>- Katunayan ng Legal naPagmamay-arisa Bagong Lugar ng Negosyo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Pinakahuling Kontrata ng Pag-upa</li><li>- Larawan ng Lugar ng Negosyo (Loob at Labas)</li><li>- Site Inspection (Inspection Report ng mga kinauukulang Regulatory Office)</li><li>- Deklarasyon ng Karagdagang Kapital (Kung magkakaroon ng dagdag na uri o linya ng negosyo)</li></ul></li></ul> <p>•Iba pang mga dokumento ayon sa pangangailangan</p>	<p>May-ari ng negosyo at Tanggapan base kung anong detalye ng negosyo ang itatama o babaguhin</p>





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
<p>1. Ipasa ang lahat ng mga kailangang dokumento na pagbabatayan ng mga hinihiling na Pagbabago sa pahintulot kalakal / business permit. Kasama nito ang application form para sa pagbabago ng record.</p> <p>1.1 Kunin ang Statement of Account pagkatapos ma-proseso ang pagbabago ng detalye ng negosyo.</p>	<p>1.1 <b>BPTFO</b> Suriin at siguraduhin nakumpleto ang mga documentary requirements na kinakailangan. Pormal na tanggapin ang mga ito matapos na masuri na wasto at kumpleto.</p> <p>1.2 <b>TREASURY</b> Pag-apruba ng Deklarasyon ng Karagdagang Kapital (kung magkakaroon ng karagdagang uri/ linya)</p> <p>1.3 Pagbibigay ng Statement of Account para sa Pagbabago ng Detalye ng Negosyo</p>	<p>Walang babayaran</p>	<p>5 minuto</p>	<p>Licensing Officer I DEMO II</p>
<p>2. Magtungo sa counter ng Treasury Office para mabayaran ang mga nakatakdang bayarin para sapagbabago ng record.</p>	<p>2. Singilin ang karampatang bayarin at ibigay ang resibo ng pinagbayaran</p>	<p>Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006</p>	<p>5 minuto</p>	<p>Treasury Office</p>



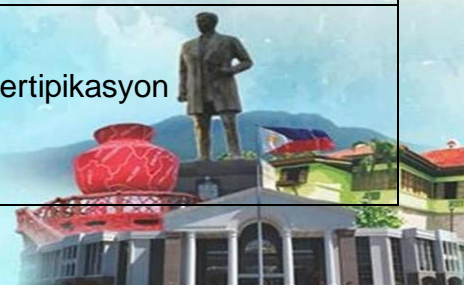


3. Tanggapin ang bagong kopya ng business permit o pahintulot kalakal.	3. Suriin at siguraduhin na kumpleto ang mga kinakailangang dokumento at bayarin. I print ang bagong kopya ng business permit o Pahintulot Kalakal.	Walang Babayaran	5 minuto	Computer File Librarian II Licensing Officer I Administrative Aide VI
<b>TOTAL :</b>		Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	15 minuto	

## 5. Pagbibigay ng Iba't-ibang uri ng Sertipikasyon

Pagbibigay ng mga Sertipikasyon

<b>Office or Division :</b>	BPTFO – Licensing Division	
<b>Classification :</b>	Simple	
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen	
<b>Who may avail :</b>	Individual's Peddling Goods	
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>	
<b>SERTIPIKASYON NG KAWALANG RECORD NG NEGOSYO</b> Records Verification Form	BPTFO	
<b>SERTIPIKASYON NG PAGBABAGO NG DETALYE NG NEGOSYO (AMENDMENT)</b> Katunayan ng amendment (OR/ Xerox of amended Business Permit)	Humiling ng Sertipikasyon	
<b>WORKING PERMIT:</b> -Mayor's Clearance -Official Receipt/Resibo	IIPESO Treasury Office	
<b>CONTRATOR'S BUSINESS TAX CERTIFICATE</b> -Inaprubahang Bill of Materials -Mayor's Permit (kung mayroon) -Contractors' Information Sheet	Humihiling ng Sertipikasyon BPTFO	







CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
<p>1. Ipasa ang aplikasyon para sa hinihiling na sertipikasyon</p> <p>1.1 Kunin ang Order of Payment ng babayaran para sa Sertipikasyon</p>	<p><b>1.1 BPTFO</b> Suriin ang aplikasyon para sa hinihiling na sertipikasyon.</p> <p><b>1.2 TREASURY</b> Magberipika ng record ng negosyo (kung ang hinihiling ay sertipikasyon ng record)</p> <p>1.3 Ihanda at ibigay ang Order of Payment para sa Sertipikasyon</p>	Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	5 minuto	Licensing Officer II Licensing Officer I DEMO II
2. Magtungo sa Treasury Office upang mabayaran ang certification fee.	2. Singilin ang karampatang certification fee at ibigay ang opisyal na resibo.	Ayonsa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	5 minuto	Treasury Staff
3. Tanggapin ang Sertipikasyon mula sa Kawani ng BPTFO	3. I print ang sertipikasyon at ibigaysa may kahilingan nito.		5 minuto	Licensing Officer II Licensing Officer I DEMO II
	<b>Total :</b>	Ayon sa sinasaad ng Calamba City Tax Code 2006	15minuto	

