



CITY GOVERNMENT OF CALAMBA

CITIZEN'S CHARTER

2025 – 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.





CITY ENGINEERING SERVICES & INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT DEPARTMENT

External Services





1. Paghahanda Ng Programa sa Paggawa Ng Mga Proyektong Imprastraktura

Paghanda ng mga proyektong imprastraktura o paaralan ng DepEd o gusaling programa

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastraktura		
Classification :		Complex		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government		
Who may avail :		Barangay Officials, DepEd		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng kahilingan o Resolusyon ng Barangay na nagsasaad ng kailangang serbisyo		Kliyente		
2. Liham ng kahilingan ng DepEd kalakip ang PPMP na nagsasaad ng budget para sa kanilang serbisyo				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbigay ng liham ng kahilingan sa nakatalang tauhan	1.1 Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan o resolusyon at ito ay ibibigay sa Punong Inhinyero.	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing kahilingan o resolusyon at ito ay ipapasa sa nakatalagang dibisyon..		3 minuto	City Engineer
	1.3 Pag-aaralan ng hepe ng dibisyon ang kahilingang ito at magtatala ng iskedyul ng inspeksyon sa lugar.		3 minuto	Engineer IV





	<p>1.4 Ang nakatalagang mga Inhinyero/Arkitekto ay makiki-pag-usap sa tauhan ng opisyal ng DepEd/Barangay upang maisagawa ang inspeksyon sa lugar at magprepara nang sketch plan.</p>		<p>2 oras</p>	<p>Architect II Draftsman III Draftsman II Engineer II Engineer I</p>
	<p>1.5 Pagsusukat ng lupa at paghahanda ng plano para:</p> <p>a. <i>Matiyak ang tamang sukat na nakasaad mula sa titulo ng lote na pagtatayuan ng proyekto</i></p> <p>b. <i>Malaman kung mayroong ibang istraktura o pagmamay-ari na maapektuhan ng isasagawang proyekto</i></p> <p>- <i>Kung ang apektado ay pribadong pagmamay-ari, ihahanda ang mga legal na dokumento para sa pagbili ng matatamaang bahagi ng property</i></p> <p>- <i>Kung ilegal na istraktura ang apektado, makikipag-ugnayan sa kinauukulang ahensya at indibidwal para sa isasagawang demolisyon (sumangguni sa #8 ng lathaling ito)</i></p>	<p>Walang Babayaran</p>	<p>1-2 araw</p> <p>1-1 ½ buwan</p>	<p>Engineer III</p> <p>Engineer III Administrative Officer IV</p>



	1.6 Pagsisiyasat at pagprepara ng istruktural na disenyo ayon sa resulta ng pagsusuri ng lupa. <i>(kung kinakailangan lamang)</i>	Walang Babayaran	3 araw (vertical)	Engineer II Engineer I
	1.7 Paghahanda ng detalyadong plano. <i>(kung kinakailangan lamang)</i>		2 araw (horizontal) 5 araw (vertical) 1 buwan (Special Project)	Architect IV Architect II Draftsman III Draftsman II Engineer II
	1.8 Paghahanda ng Programa sa Paggawa kasama na ang listahan ng mga materyales, detalye, iskedyul ng konstruksyon, pinagtibay na badyet para sa kontrata.		2 araw (horizontal) 5 araw (vertical) 10 araw (Special Project)	Engineer III Engineer II Engineer I
	1.9 Paghahanda nang teknikal na pagtutukoy sa bawat programa sa paggawa.	Walang Babayaran	10 minuto	Engineer I
	1.10 Susuriin ng hepe ng dibisyon at irerekomenda ng Punong Inhinyero ang mga detalyadong plano at dokumento ng programa sa paggawa bago ito pagtibayin ng Punong Lungsod o ng Kapitan ng Barangay.		30 minuto	City Engineer Engineer IV
	1.11 Ipapadala ang nasabing dokumento sa Punong Lungsod o Kapitan ng Barangay para sa pagpapatibay.		1-2 araw	Administrative Officer IV



	1.12 Ang aprubadong Programa sa Paggawa ay isusumite sa Tanggapan ng Pananalapi, Tanggapan ng <i>Accounting</i> at Tanggapan ng Tresurero para sa Sertipiko ng Pondo o Certificate of Availability of Fund (CAF).	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Officer IV Construction & Maintenance General Foreman
	1.13 Pagsusumite ng mga nasabing plano at programa sa paggawa (POW) kalakip ang CAF sa Komite ng Pagtatawad at Gawad o Bids and Awards Committee (BAC).		10 minuto	
	1.14 Ang lahat ng detalyadong plano at dokumento ng programa sa paggawa ay itatala ng nakatalagang tauhan sa opisina para sa maayos na pagtabi.		5 minuto	Architect II Engineer I
TOTAL:		Walang Babayaran	(Horizontal) 8 araw, 3 oras at 7 minuto (Vertical) 17 araw, 3 oras At 7 minuto (Special Project) 1 buwan, 10 araw, 3 oras at 7 minuto Karagdagan: 1-1 ½ buwan kung may apektadong istraktura sa lokasyon ng proyekto	





2. Pagsubaybay sa Pagsasagawa ng mga Proyektong Imprastruktura / Gusali

Pagsasagawa ng maayos na inspeksyon at pagsubaybay sa mga isinasagawang Proyektong Imprastruktura / Gusali

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastruktura		
Classification :		Complex		
Type of Transaction :		G2B – Government to Business		
Who may avail :		Contractors		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng Kahilingan		Contractors		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbibigay ng liham ang kontratista nang kahilingan kaugnay sa isinasagawang proyekto sa nakatalagang tauhan ng Tanggapan ng Punong Inhinyero. Tulad ng: <i>a. Pagsisiyasat para sa paglalagay ng istaka at sukat upang masimulan ang proyekto.</i> <i>b. Pagsisiyasat sa paghuhukay</i> <i>k. Pagsisiyasat sa pagbabakal</i>	1.1 Magsasagawa ng inspeksyon ang grupo ng pagsisiyasat sa isinasagawang proyekto ayon sa kahilingan ng kontratista	Walang Babayaran	2 oras	<i>Unang Grupo</i> Architect II Draftsman III Draftsman II <i>Ikalawang Grupo</i> Engineer II Engineer I <i>Ikatlong Grupo</i> Engineer III Engineer I <i>Ika-apat Na Grupo</i> Engineer IV Engineer I
	1.2 Paghahanda ng Pahayag ayon sa pagsisiyasat o katayuan ng proyekto.			10 minuto





d. Pagsisiyasat sa pagkakabit ng linya ng kuryente at tubig	1.3 Kapag ang nasabing proyekto ay 90% nang kumpleto, ang grupo ng pagsisiyasat ay magsasagawa na ng inspeksyon at listahan para sa pagwa-wasto at pagkum-puni sa mga gawang depektibo sa proyekto.	Walang Babayaran	2 oras	Engineer IV Architect II Engineer II Engineer I Draftsman III
e. Pagsisiyasat sa pagbubuhos ng konkreto	1.4 Kapag ang nasabing proyekto ay 100% na, magsusumite ang contractor ng aktwal na pagkakagawa (as-built plan).		20 minuto	City Engineer Engineer IV Engineer I
g. Pagsisiyasat sa pagtatapos ng proyekto				
h. Listahan ng napunang pagawain				
i. Sertipiko na tapos na ang proyekto	1.5 Pagsusuri at pag-apruba ng as-built plan na isinumite ng kontraktor.	Walang Babayaran	3 araw	Engineer III Engineer II Engineer I
j. Progreso sa pagsingil	1.6 Paghahanda ng detalyadong pagtatanya base sa aktwal na pagkakagawa (kung kinakailangan lamang)			
	1.7 Pagsusuri at pag-abruba ng detalyadong pagtatanya ng as-built plan.			
	1.8 Paghahanda ng huling pahayag ng naisagawang gawain.		10 minuto	Engineer III Engineer I
	1.9 Paghahanda ng Sertipiko ng Pagtatapos para makasingil ang Kontratista.		10 minuto	Engineer I





	1.10 Paghahanda at pagsusumite ng liham ng kahilingan sa Tanggapan ng Tagasuri para sa kanilang huling inspekyon sa Proyekto at mga dokumento para sa pagsingil na isusumite sa <i>Accounting Department</i> .	Walang Babayaran	10 minuto	Administrative Officer IV
	Total :	Walang Babayaran	5 oras at 20 minuto <i>Karagdagan:</i> <i>3 araw kung kinakailangan</i>	





3. Pagsasaayos at Pagpapanatili ng Imprastruktura / Gusali

Pagkukumpuni at pagsasaayos ng lahat nang Proyektong Imprastruktura /Gusali

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastruktura		
Classification :		Simple		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government		
Who may avail :		Barangay Officials, DepEd, Citizens		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng Kahilingan		Kliyente		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbigay ng liham ng kahilingan sa nakatalagang tauhan.	1.1. Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan at ito ay ipapasa sa Punong Inhinyero.	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing liham at ito ay ipapadala sa Dibisyon ng Pagsasaayos at Pagpapanatili.		3 minuto	City Engineer
	1.3 Ang nakatalagang mga inhinyero ay makikipag-ugnayan sa taong humiling o sa mga opisyaes ng barangay o DepEd at magsasagawa ng inspeksyon sa lugar		2 oras	Engineer IV Engineer II Engineer I
	1.4 Paghahanda ng ulat ng pagsisiyasat. i. <i>Sketch plan kalakip ang listahan nang materyales na gagamitin para sa pagsasaayos at pagpapanatili (kung kinakailangan lamang)</i> ii. <i>Rekomendasyon para sa angkop na paggawa</i>		1 araw (horizontal) 3 araw (vertical)	Engineer II Engineer I

<p>1.5 Susuriin ng Punong Inhinyero ang ulat ng pagsisiyasat na may rekomendasyon para sa angkop napagsasagawa kasunod ng pagtitibay ng Punong Lungsod.</p>			<p>10 minuto</p>	<p>City Engineer</p>
<p>1.6 Pagsasagawa ng hiniling na pagsasa-ayos o pagpapanatili ng proyektong imprastraktura o gusali.</p>		<p>Walang Babayaran</p>	<p><i>Depende sa lawig o lawak ng aayusin o gawain.</i></p>	<p><i>Unang Grupo</i> Heavy Equipment Operator III Engineering Staff <i>Ikalawang Grupo</i> Administrative Aide VI Administrative Aide IV <i>Ikatlong Grupo</i> Driver II</p>
<p>TOTAL :</p>		<p>Walang Babayaran</p>	<p>(Horizontal) 1 araw, 2 oras, 16 minuto (Vertical) 3 araw, 2 oras, 16 minuto <i>Karagdagan: Aktwal na pagsasagawa ay nakadepende sa lawig ng gawain</i></p>	





4. Pagpapahiram ng Pansamantalang Entablado, Sasakyan at Heavy Equipment ng Pamahalaang Lungsod

Paghiram ng pansamantalang entablado at sasakyan ng pamahalaang lungsod para sa pangangailangan ng publiko

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastruktura		
Classification :		Simple		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government G2C – Government to Citizens		
Who may avail :		Barangay Officials, DepEd, Citizens		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng Kahilingan		Kliyente		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbigay ng liham ng kahilingan sa panghihiram ng pansamantalang entablado o paghiram ng sasakyan ng pamahalaang lungsod.	1.1 Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan at ito ay ipapasa sa Punong Inhinyero.	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing kahilingan at ito ay ipapadala sa Dibisyon ng Pagsasaayos at Pagpapanatili.		3 minuto	City Engineer
	1.3 Isasaayos ang iskedyul ng paghiram ng pansamantalang entablado at sasakyan ng pamahalaang lungsod.		5 minuto	Engineer I Engineer III





	<p>1.4. Pakikipag-ugnayan sa mga taong humiling, opisyal ng barangay o DepEd ukol sa hinihiram na pansamantalang entablado, sasakyan at heavy equipment at isasakatuparan ang naturang hiling. <i>(Pagtatayo o pagtatanggal ng pansamantalang entablado sa mga lugar na nakatakda; Pagbibigay ng permiso para makabiyahang mga sasakyang panggobyerno.)</i></p>	Walang Babayaran	4 oras	<p><i>Unang Grupo</i> Heavy Equipment Operator III</p> <p><i>Ikalawang Grupo</i> Driver II</p>
TOTAL :		None	4 oras at 11 minuto	





5. Pagkukumpuni ng pagpapailaw sa kalsada (Streetlight Repair)

Pagkukumpuni ng pagpapailaw sa kalsada – Streetlight Repair

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastruktura		
Classification :		Simple		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government		
Who may avail :		Barangay Officials		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng Kahilingan		Kliyente		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbigay ng liham ng kahilingan para sa pagkukumpuni ng pagpapailaw sa kalsada- <i>(Streetlight Repair)</i> .	1.1 Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan at ito ay ipapasa sa Punong Inhinyero..	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing kahilingan at ito ay ipapadala sa Dibisyon ng Pagsasaayos at Pagpapanatili.		3 minuto	City Engineer
	1.3 Isasaayos ang iskedyul ng pagkukumpuni ng ilaw sa kalsada		5 minuto	Engineer I
	1.4 Pagkukumpuni ng ilaw sa kalsada. <i>(Streetlight Repair)</i>		4 oras	Engineer I Administrative Aide VI Administrative Aide IV
TOTAL :		None	4 oras at 11 minuto	



6. Pagkukumpuni at pagsasaayos ng daluyan ng tubig gaya ng kanal, sapa at iba pa (Repair, Clearing and Desilting of Drainage Canal etc.)

Pagkukumpuni at pagsasaayos ng daluyan ng tubig gaya ng kanal, sapa at iba pa – Repair, Clearing and Desilting of Drainage Canal etc.

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastruktura		
Classification :		Simple		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government		
Who may avail :		Barangay Officials		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng Kahilingan		Kliyente		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbigay ng liham ng kahilingan para sa pagkukumpuni at pagsasaayos ng daluyan ng tubig gaya ng kanal, sapa at iba pa (<i>Repair, Clearing and Desilting of Drainage Canal, etc.</i>)	1.1 Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan at ito ay ipapasa sa Punong Inhinyero.	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing kahilingan at ito ay ipapadala sa Dibisyon ng Pagsasaayos at Pagpapanatili.		3 minuto	City Engineer
	1.3 Isasaayos ang iskedyul ng kahilingan na nakaayon sa <i>first come, first serve basis</i> o sa agarang pangangailangan (base sa inspeksyon na isasagawa ng nakatalagang dibisyon)		5 minuto	Engineer I
	1.4 Pagsasagawa ng kahilingan ayon sa iskedyul na nakatakda.		1-2 araw <i>Depende sa lawig ng gawain</i>	Engineer I Engineer II Heavy Equipment Operator III Engineering Staff
TOTAL :		None	2 araw at 11 minuto	





7. Pagpapanatili ng kaayusan ng Sewerage Treatment Plant (STP)

Pagpapanatili ng kaayusan ng Sewerage Treatment Plant (STP)

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastraktura		
Classification :		Simple		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government		
Who may avail :		City Hall, Tanggapan ng BJMP, Mercado de Calamba		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Tala ng pagmomonito		Tanggapan ng Engineering		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ilalahad ang tala o report liham ng kahilingan para sa pagpapanatili ng kaayusan ng <i>Sewerage Treatment Plant (STP)</i> .	1.1 Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan at ito ay ipapasa sa Punong Inhinyero.	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing kahilingan at ito ay ipapadala sa Dibisyon ng Pagsasaayos at Pagpapanatili.		3 minuto	City Engineer
	1.3 Isasaayos ang iskedyul ng pagpapanatili ng kaayusan ng <i>Sewerage Treatment Plant (STP)</i> .		5 minuto	Engineer I
	1.4 Pagpapanatili ng kaayusan ng <i>Sewerage Treatment Plant (STP)</i> .		4 oras	Engineer I Engineering Staff
TOTAL :		None	4 oras at 11 minuto	



8. Demolisyon ng mga Nakatayong Ilegal na Istruktura sa Road-Right-of-Way (RROW) at Lumang Gusali ng mga Paaralan

Demolisyon ng mga nakatayong ilegal na istruktura

Office or Division :		Tanggapan ng Inhinyeriyang Panlungsod at Tagapagsulong ng Imprastruktura		
Classification :		Simple		
Type of Transaction :		G2G – Government to Government		
Who may avail :		Barangay Officials at DepEd		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Liham ng Kahilingan		Kliyente		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Magbigay ng liham para sa demolisyon ng mga nakatayong istruktura na sumasakop sa lupang pagmamay-ari ng gobyerno o lumang gusali ng paaralan	1.1 Tatanggapin at itatala ng nakatalagang tauhan ang lahat ng liham ng kahilingan at ito ay ipapasa sa Punong Inhinyero.	Walang Babayaran	3 minuto	Administrative Assistant IV Administrative Assistant V Administrative Officer IV
	1.2 Susuriin ng Punong Inhinyero ang nasabing kahilingan at ito ay ipapadala sa Dibisyon ng Pagsasaayos at Pagpapanatili.		3 minuto	City Engineer
	1.3. Isasaayos ang iskedyul ng demolisyon na nakasaad sa kahilingan		5 minuto	Engineer II
	1.4a Kung ilegal na istruktura na nakatayo sa lupang pagmamay-ari ng gobyerno o sa RROW, isasagawa ang pagsusukat ng parsela ng lote upang maging basehan ng idedemolish na istruktura		2 oras	Engineer III



	1.4b Kung lumang gusali ng paaralan, ihahanda ng liham kahilingan para <i>Certificate for Existing Records</i> ng naturang gusali mula sa Tanggapan ng Accounting		5 minuto	Administrative Officer IV
	1.5 <i>Pakikipag-ugnayan sa mga opisyal ng barangay at mga maapektuhan ng demolisyon at sa punongguro ng paaralan (kung kinakailangan)</i>		2 oras	Engineer III Administrative Officer IV
	1.6. Pagsasagawa ng demolisyon sa mga nakatayong istraktura		2 araw (depende sa lawak ng gawain)	Engineer II Engineer III Engineer IV Heavy Equipment Operator III Engineering Staff
TOTAL :		None	2 araw, 2 oras at 16 na minuto	





VI. Feedback and Complaints Mechanism

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	<ol style="list-style-type: none">1. Kumuha ng Client Satisfaction Survey na nakalagay sa ibabaw ng suggestion box sa harapan ng opisina2. Isulat ang Feedback/Suggestion sa tao or opisinang nagbigay serbisyo.
How feedbacks are processed	<ol style="list-style-type: none">1. Kada Biyernes ito ay kinukuha ng tauhan ng opisina (Administrative Officer) para i-compile at i-record ang lahat ng feedback/suggestion na isinumite.2. Ang Feedback/Suggestion na may kaugnayan sa opisina or tao ay kailangan sagutin sa loob ng tatlong (3) araw3. Ang Kasagutan ng Opisina/Tao ay sasabihin or ipapadala sa Kliyente. <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>chrnocalamba2001@gmail.com</i></p>
How to file a complaint	<ol style="list-style-type: none">1. Kumuha ng Client Satisfaction Survey (CSR) sa ibabaw ng suggestion box sa harapan ng opisina.2. Isulat ang reklamo at kung sino ang inirereklamo.
How complaints are processed	<ol style="list-style-type: none">1. Isumite ang reklamo sa Tanggapan ng City Human Resource Management Office o direkta sa opisinang inirereklamo.2. Hintayin ang aksyon sa loob ng 5 hanggang 15 minuto
Contact Information of ARTA, CCB, PCC	ARTA : complaints@arta.gov.ph PCC : 8888 CCB : 0908-8816565 (sms) : contactcenterngbayan@gov.ph : 1-6565