

TANGGAPAN NG KALIHIM

NG SANGGUNIANG PANLUNGSOD

CITIZEN'S CHARTER

2024 (1<sup>st</sup> Edition)

TANGGAPAN NG KALIHIM

NG SANGGUNIANG PANLUNGSOD

CITIZEN'S CHARTER  
2024 (UNANG EDISYON)

## I. Kautusan

Ang Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod ng Quezon na itinatag sa ilalim ng Batas Commonwealth Blg. 502 at kasunod na sinusugan ng Batas Republika Blg. 537 (ang Binagong Saligang-Batas ng Lungsod Quezon), ay kumikilos alinsunod sa Batas Republika Blg. 7160 o mas kilala bilang “Kodigo ng Lokal na Pamahalaan ng 1991”. Ang tanggapanang nabanggit ay nagsisilbing Kalihim ng Konseho ng Lungsod, Lupon ng mga Apela sa Buwis, at anumang iba pang lupon at komite na maaaring maitatag pagkatapos noon. Ang Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod ng Quezon ay mayroong mahalagang gampanin sa lokal na **lehislatura o pambatasan** sa pamamagitan ng pagbibigay ng administratibo, sekretarya at pambatasang serbisyo, gayundin ng teknikal na suporta sa Konseho ng Lungsod Quezon na masusing gumagawa ng mga polisiya ng Pamahalaang Lungsod.

## II. Pangitain

Nakikita ng Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod ang sarili nito bilang isa sa mga pinaka-importanteng bahagi ng lehislatibong sangay ng Pamahalaang Lungsod ng Quezon sa paghahatid ng dekalidad na batas na tumutugon sa mga pangangailangan ng pangkalahatang publiko.

## III. Misyon

Ang Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod ay nangangako na maging isang dinamiko at maaasahang opisina na nakatuon sa pagtataguyod ng mga prinsipyo ng prosesong pambatasan sa pamamagitan ng maingat na pag-aangkop ng mga makabagong sistema upang itaguyod ang mabuting pamamahala.

## IV. Pangako sa Serbisyo

Bilang kalihim ng Konseho ng Lungsod Quezon, ang Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod ay nangangakong itataguyod ang mga sumusunod na pangako sa mga mamamayang pinaglilingkuran nito:

1. Aksesibilidad: Upang mapanatili ang bukas na komunikasyon, tinitiyak hindi lamang sa mga mamamayan ng lungsod Quezon kundi sa publiko sa kabuuan na madaling maaabot ang opisina para sa mga katanungan, puna, at tulong. Tinitiyak ng lahat na tratuhin nang walang kinikilingan at patas, anuman ang katayuan, kasarian, etnisidad, relihiyon, kaugnayan sa politika o anumang iba pang katulad na salik/personal na kalagayan.
2. Pagkanasapanahon: Upang iproseso ang mga kahilingan, dokumento, at aplikasyon nang mabilis at maayos, nagsusumikap na mabawasan ang oras ng paghihintay at hindi kinakailangang pagkaantala. Ang oras ng tanggapan ay palaging nauuna.

3. Pagiging bukas at matapat: Upang makakilos nang bukas at matapat sa pamamagitan malinaw at matamang impormasyon patungkol sa mga pamamaraan, pangangailangan, at paglilitis ng Sangguniang Panlungsod
4. Pananagutan: Upang makasunod sa pinarangalang prinsipyo bilang isang pampublikong opisina, inaako ng tanggapan ang responsibilidad para sa mga aksyon at desisyon nito, at sa pagtitiwala ng mga tungkulin sa mga responsableng kinauukulan na nakatuon sa pagtugon sa mga alalahanin at pagwawasto ng mga pagkakamali sa napapanahon at epektibong paraan.
5. Propesyonismo: Upang maisabuhay ang pagiging propesyon, ang pagkakaroon ng kagandahang-loob at respeto sa lahat ng pakikipag-ugnayan sa publiko ay pinapanatili ang dignidad ng tanggapan at nga mga taong pinagsisilbihan nito.
6. Patuloy na Pagpapabuti: Upang magkaroon nang patuloy na pagpapabuti ng mga serbisyo, proseso, at sistema upang makasabay sa patuloy na pagbabago-bago ng mga kailangan at inaasahan ng publiko.

Sa pamamagitan ng mga serbisyong pangakong ito, muling pinagtitiyay ng Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod ang pangako nitong paglingkuran ang mga mamamayan ng lungsod Quezon nang may integridad, kahusayan at dedikasyon.

# MGA PANGUNAHING SERBISYO

## 1. PAG-ISYU NG CERTIFICATE OF APPEARANCE

Ang **Certificate of Appearance** ay ibinibigay sa mga taong nagsagawa ng pananaliksik sa loob ng Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod o nag-observa sa Konsehong Panlungsod habang nasa sesyon.

<b>Opisina Dibisyon:</b>	o	Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod		
<b>Klasipikasyon:</b>	Simple			
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C, G2B, G2G			
<b>Mga maaaring kumuha:</b>	Kahit Sino			
<b>MGA KAILANGAN</b>		<b>MAARING PAGKUHANAN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Valid ID</li> <li>· Business Travel Authority (Gov't Emp.)</li> </ul>		Client		
<b>KAILANGANG GAWIN NG KLIYENTE</b>	<b>TUGON NG TANGGAPAN</b>	<b>MGA KAILANGANG BAYARAN</b>	<b>ORAS NG PAGPROSES</b>	<b>TAONG RESPONSAB LE</b>
1. Personal na humiling ng Certificate/s of Appearance at magsumite ng mga kinakailangan para sa balidasyon	1. Tanggapin at i-scan ang mga isinuiteng kinakailangang dokumento, at i-upload ito sa OSSP-QC Document	N/A	3 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)

	Tracking System.		
	2. Ihanda ang Certificate/s of Appearances; mag-print ang mga kopya ayon sa hinihiling at isama ang isang receiving copy.	2 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)
2. Hintayin ang paglabas ng certificate/s.	3. Sertipikahan ang mga kopya sa pamamagitan ng lagda ng Kalihim ng Lungsod.	2 minuto	Division Chief – Legislative Service Division  (Wilmamae R.)
3. Tanggapin ang mga hinihiling na kopya at lagdaan ang receiving copy.	4. Ibigay ang mga hinihiling na kopya at kumuha ng acknowledgment receipt sa pamamagitan ng pagpapapirma sa humihiling sa receiving copy.	1 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)
<b>KABUUANG ORAS NG PAGPROSESO</b>		<b>8 MINUTO</b>	

**2. PHOTOCOPY / CERTIFIED TRUE COPY (CTC) NG MGA ORDINANSA, RESOLUSYON, AT IBA PANG DOKUMENTONG PAMBATAS NG LUNGSOD QUEZON.**

Ang kopya ng mga dokumentong pambatas tulad ng mga *Ordinansa ng Lungsod, Resolusyon, Mga Tuntunin sa Pagpapatupad at Regulasyon, Paunawa ng mga Pagdinig ng Komite, Mga Ulat ng Komite, Minuto at Journal ng mga Sesyon*, ay maaaring isapubliko at maaaring makuha nang personal o online. Para sa opisyal na paggamit, maaaring gumawa ang tanggapan ng mga Certified True Copies (CTC) ng mga nabanggit na dokumento.

<b>Opisina o Dibisyon:</b>	Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod	
<b>Klasipikasyon:</b>	Simple	
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C, G2B, G2G	
<b>Mga maaaring kumuha:</b>	Kahit Sino	
<b>MGA KAILANGAN</b>		<b>MAARING PAGKUHANAN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ordinance / Resolution Number</li> <li>· Significant Keywords/Subjects/Category</li> <li>· PO / PR number</li> <li>· Author / Co-author</li> <li>· Date / Year of enactment/adoption</li> </ul> <p>For Official Government Requests:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Request Letter signed by Department Head</li> </ul>		<p>Maaaring makakuha ng mga kailangang karagdagang impormasyon online.</p>

(Para sa mga kahilingang sobra sa 10 pahina, pakibigay ng inyong **Email Add.** or **Flash Drive**)

<b>KAILANGANG GAWIN NG KLIYENTE</b>	<b>TUGON NG TANGGAPAN</b>	<b>MGA KAILANGAN G BAYARAN</b>	<b>ORAS NG PAGPROSE SO</b>	<b>TAONG RESPONSA BLE</b>
<p>1. Humingi ng kopya (o CTC) ng mga dokumento ng pambatas</p> <p>(Pwedeng makahingi online sa pamamagitan ng OSSP website, email o tawag)</p>	<p>1. T anggapin ang kahilingan at hanapin sa Database.</p>	<p>Para sa paghingi ng CTC:</p> <p>P50.00 bawat pahina</p>	2 minuto	<p>Admin. Asst. II</p> <p>(Jane M.)</p>
<p>2. Para sa regular na kopya (hindi CTC), tingnan ang blg. 7</p>	<p>2. Kunin, suriin at kopyahin ang mga dokumento.</p> <p>Para sa regular na kopya (hindi CTC), tingnan ang blg. 6</p>		2 minuto	<p>Admin. Asst. II</p> <p>(Jane M.)</p>
<p>3. Kunin ang Order of Payment.</p>	<p>3. Ibigay ang Order of Payment.</p>	<p>P50.00 bawat pahina</p>	3 minuto	<p>Admin. Asst. II</p> <p>(Jane M.)</p>
<p>4. Pumunta sa Treasurer's Office at magbayad</p>				



sa Miscellaneous Cashier; Kunin ang official receipt.				
5. Bumalik sa OSSP at ipakita ang Official Receipt.	4. Tingnan ang Official Receipt at isulat sa logbook .		1 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)
6. Hintayin na maibigay ang mga hinihiling na mga kopya.	5. Sertipikahan ang mga kopya ng orihinal na dokumento.		3 minuto	Division Chief – Legislative Service Division  (Wilmamae R.)
7. Kunin ang kopya ng mga dokumento .	6. Ibigay ang mga hinihiling na kopya.		1 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)
<b>KABUJANG ORAS NG PAGPROSESO:</b>			Para sa mga regular na kopya: <b>5 minuto</b>  Para sa mga CTC: <b>12 minutes</b>	

### 3. PHOTOCOPY / **CERTIFIED TRUE COPY (CTC)** NG IBA PANG MGA DOKUMENTO

Ang kopya ng iba pang mga mahalalag dokumento tulad ng *Subdivision Plans, Deeds of Donations, Memorandum of Agreements, Annual Budget, Personnel Schedule, NGOs/POs, Barangay Ordinances/ Resolutions/ Executive Orders/ Complaints*, ay maaaring isapubliko at maaaring makuha nang personal o sa online. Para sa opisyal na paggamit, maaaring gumawa ang tanggapan ng mga Certified True Copies (CTC) ng mga nabanggit na dokumento.

<b>Opisina Dibisyon:</b>	o	Tanggapan ng Kalihim ng Sangguniang Panlungsod		
<b>Klasipikasyon:</b>	Simple			
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C, G2B, G2G			
<b>Mga maaaring kumuha:</b>	Kahit Sino			
<b>MGA KAILANGAN</b>		<b>MAARING PAGKUHANAN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ordinance / Resolution Number</li> <li>· Location / Address</li> <li>· Year / Date</li> <li>· Other pertinent details</li> </ul> <p>For Official Government Requests:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Request Letter signed by Department Head</li> </ul>		Maaaring makakuha ng mga kailangang karagdagang impormasyon online.		
<b>KAILANGANG GAWIN NG KLIYENTE</b>	<b>TUGON NG TANGGAPAN</b>	<b>MGA KAILANGANG BAYARAN</b>	<b>ORAS NG PAGPROSE SO</b>	<b>TAONG RESPONSAB LE</b>

<p>1. Ma gsumite ng kahilinga n para sa mga kopya o CTC ng iba pang mga dokumen to.</p> <p>(Pwedeng makahingi online sa pamamagitan ng OSSP website, email o tawag)</p>	<p>1. T anggapi n ang kahiling an at hanapin sa Databa se.</p>	<p>Para sa paghingi ng CTC:  P50.00 bawat pahina</p>	<p>3 minuto</p>	<p>Admin. Asst. II  (Jane M.)</p>
<p>2. Ma ghantay ng mga karagdag ang tagubilin.</p> <p>(Para sa mga blueprint o plano, maghanap ng large-scale printing services sa loob ng compound )</p> <p>Para sa regular na kopya (hindi CTC), tingnan ang blg. 7</p>	<p>2. K unin, suriin at kopyahi n ang mga dokume nto.</p> <p>(Para sa mga blueprint o plano, samahan ang kliyente sa pinakamalapit na photocopying shop sa loob ng city hall compound)</p> <p>Para sa regular na</p>		<p>3 minuto  (12 minuto)</p>	<p>Admin. Asst. II  (Jane M.)</p>

	kopya (hindi CTC), tingnan ang blg. 6			
3. Kunin ang Order of Payment.	3. Ibigay ang Order of Payment.	Php50.00/pag e	3 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)
4. Pumunta sa Treasurer's Office at magbayad sa Miscellaneous Cashier; Kunin ang official receipt.				
5. Bumalik sa OSSP at ipakita ang Official Receipt.	4. Tingnan ang Official Receipt at isulat sa logbook.		1 minuto	Admin. Asst. II  (Jane M.)
6. Hintayin na maibigay ang mga hinihiling na mga kopya.	5. Sertipikahan ang mga kopya ng orihinal na		3 minuto	Division Chief – Legislative Service Division  (Wilmamae R.)

	dokumento.			
7. Kunin ang kopya ng mga dokumento.	6. Ibigay ang mga hiniling na kopya.		1 minuto	Archives Officer  (Jane M.)
<b>KABUUANG ORAS NG PAGPROSESO</b>			Para sa mga regular na kopya: <b>7 minuto</b>  Para sa CTC ng blueprint: <b>23 minuto</b>	