



## 2. IMPLEMENTATION OF PROGRAMS / ACTIVITIES / PROJECTS

### IMPLEMENTASYON NG MGA PROGRAMA/GAWAIN/PROYEKTO

The Quezon City Tourism Department implements/coordinates tourism, historical, culture and arts programs, activities and projects.

*Ang Kagawaran ng Turismo ng Lungsod Quezon ay nagpapatupad/nag-uugnay ng mga programa, gawain, at proyekto sa turismo, kasaysayan, kultura, at sining.*

<b>Office/Department:</b> <i>Opisina/Departamento</i>	Q.C. Tourism Department <i>Kagawaran ng Turismo ng Lungsod Quezon</i>
<b>Classification:</b> <i>Klasipikasyon:</i>	Highly Technical
<b>Type of Transaction:</b> <i>Uri ng Transaksiyon:</i>	G2C – Government to Citizen G2B – Government to Business Entity G2G - Government to Government <i>G2C – Gobyerno sa Mamamayan</i> <i>G2B – Gobyerno sa Entidad Pangnegosyo</i> <i>G2B – Gobyerno sa Gobyerno</i>
<b>Who May Avail:</b> <i>Sino ang maaaring makakuha:</i>	Government Agencies/Organizations Non-Government Organization/Associations Civic Organizations All <i>Mga Ahensiya/Organisasyon ng Pamahalaan</i> <i>Mga Organisasyon/Samahang Di-Pamahalaan</i> <i>Organisasyong Sibiko</i> <i>Lahat</i>

<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b> <i>TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN</i>	<b>WHERE TO SECURE</b> <i>SAAN MAKUKUHA</i>
Communication/Letter from concerned Party (1 original copy/ ecopy) (letter/Transmittal/ Endorsement/Referral) <i>Komunikasyon/Liham mula sa kinaauukulang partido (1 orihinal na kopya/ecopy)</i> <i>(liham/Transmittal/Endoso/Referral)</i>	Written by concerned party/ requesting party <i>Isinulat ng kinaauukulang partido/humihiling</i>



<b>CLIENT STEPS</b> <b>MGA GAGAWIN</b> <b>NG KLIYENTE</b>	<b>AGENCY ACTION</b> <b>MGA AKSIYON NG</b> <b>AHENSIYA</b>	<b>FEEES TO</b> <b>BE PAID</b> <b>MGA</b> <b>BABAYAR</b> <b>AN</b>	<b>PROCES</b> <b>SING TIME</b> <b>PANAHON</b> <b>NG</b> <b>PAGPROSES</b> <b>O</b>	<b>PERSON</b> <b>RESPONSIB</b> <b>L E</b> <b>NAKATALAGA</b> <b>NG TAUHAN</b>
<b>1. Request and Referral</b>				
1.1 Forward/email the letter/ communication/ endorsement/ referral/ request/ transmittal to Receiving Desk/ qctd@quezoncity.gov.ph <i>Iforward/i-email ang liham/ komunikasyon/ endoso/referral/ transmittal sa Receiving Desk/ qctd@quezoncity.gov.ph</i>	Welcome the client and receives/ evaluates communication/ endorsement/ referral/request/ transmittal Acknowledge the Email  <i>Haharapin ang kliyente at tatanggapin/ susuriin ang komunikasyon/ endorsement/ referral/transmittal. Tumugon sa email.</i>	None <i>Wala</i>	2 days <i>2 araw</i>	<i>Receiving Clerk</i> Administrative Support Group  <i>Receiving Clerk</i> <i>Administrative Support Group</i>
1.2 Leave the Office/ Wait for the action on the request <i>Lisanin ang Opisina/ Hintayin ang magiging tugon sa hiling</i>	Forward the endorsement/ referral/ request to the Head of Office/Action Officer  <i>Ipo-forward ang endorsement/ hiling sa Puno ng Opisina/Action Officer</i>	None <i>Wala</i>	5 days <i>5 araw</i>	<i>Receiving Clerk</i> Administrative Support Group  <i>Receiving Clerk</i> <i>Administrative Support Group</i>
	<b>TOTAL</b> <i>KABUOAN</i>		<b>7 days</b> <i>7 araw</i>	



<b>CLIENT STEPS</b> <b>MGA GAGAWIN</b> <b>NG KLIYENTE</b>	<b>AGENCY ACTION</b> <b>MGA AKSIYON</b> <b>NG AHENSIYA</b>	<b>FEEES TO BE PAID</b> <b>MGA BABAYARAN</b> <b>AN</b>	<b>PROCES SING TIME</b> <b>PANAHON</b> <b>NG</b> <b>PAGPROSES</b> <b>O</b>	<b>PERSON RESPONSIB</b> <b>L E</b>  <b>NAKATALAGA</b> <b>NG TAUHAN</b>
<b>2. Coordination and Planning</b>				
2.1 None <i>Wala</i>	Head of Office/Action Officer will refer the matter to the concerned division head/s  <i>Puno ng Opisina/Action Officer ay Ipadadala ang komunikasyon/ endorsement/ referral/transmittal sa kinauukulang puno/mga puno ng dibisyon</i>	None <i>Wala</i>	3 days <i>3 araw</i>	Head of Office/ Action Officer  <i>Pinuno ng Opisina/Action Officer</i>
2.2 Attend to the queries or coordination meetings.  <i>Sagutin ang mga tanong o dumalo sa mga pulong para sa koordinasyon</i>	Process the request/ referral etc. (which may include communicating with the requesting party)  <i>Ipoproseso ang hiling/referral, atbp (maaaring kabilang ang pakikipag-usap sa humihiling)</i>  Give evaluation/ recommendation to the Head of Office  <i>Magbibigay ng ebalwasyon/ rekomendasyon sa Pinuno</i>	None <i>Wala</i>	9 days <i>9 na araw</i>	Concerned Division Heads  <i>Mga Kinauukulang Puno ng Dibisyon</i>



	<i>ng Opisina</i>			
2.3 None <i>Wala</i>	Head of Office/Action Officer act on the recommendation and inform the concerned division head  <i>Aaksiyunan ng Pinuno ng Opisina/ Action Officer ang rekomendasyon at ipababatid sa mga kinauukulang puno ng dibisyon</i>	None <i>Wala</i>	3 days <i>3 araw</i>	Head of Office/Action Officer  <i>Pinuno ng Opisina/ Action Officer</i>
2.4 Wait for coordination/ feedback <i>Maghintay para sa koordinasyon/ feedback</i>	Inform the requesting party of the action taken  <i>Ipababatid sa humihiling ang naging aksiyon</i>	None <i>Wala</i>	5 days <i>5 araw</i>	Concerned Division Head  <i>Kinauukulang Puno ng Dibisyon</i>
	TOTAL <i>KABUOAN</i>		<b>20 days</b> <i>20 araw</i>	



<b>CLIENT STEPS</b> <b>MGA GAGAWIN</b> <b>NG KLIYENTE</b>	<b>AGENCY ACTION</b> <b>MGA AKSIYON</b> <b>NG AHENSIYA</b>	<b>FEEES TO</b> <b>BE PAID</b> <b>MGA</b> <b>BABAYA</b> <b>RAN</b>	<b>PROCES</b> <b>SING TIME</b> <b>PANAHO</b> <b>NG</b> <b>PAGPROSES</b> <b>O</b>	<b>PERSON</b> <b>RESPONSIB</b> <b>L E</b>  <b>NAKATALAG</b> <b>ANG TAUHAN</b>
<b>3. Implementation and Monitoring</b>				
3.1 Participate in Preparation of Event/ Activity/ Projects <i>Lumahok sa Paghahanda ng Event/Aktibidad/ Proyekto</i>	Start preparation of event/ activity Coordinate with concerned agencies/offices/ individuals Holds Meetings Conducts Dry-Runs/ Rehearsals, etc. <i>Sisimulan ang paghahanda ng event/aktibidad Makikipag-ugnay sa mga kinauukulang ahensiya/opisina/ indibidwal Magdaraos ng mga pulong Magsasagawa ng mga Dry Run/ Rehearsal, atbp.</i>	None <i>Wala</i>	12 days <i>12 araw</i>	<i>Concerned Division Head Kinauukulang Puno ng Dibisyon</i>
3.2 Participates / implements event <i>Lumahok/isagawa ang event</i>	Implementation / Execution of Event/Activity /Project <i>Ipatutupad/ Isasagawa ang event/gawain/ proyekto</i>	None <i>Wala</i>	3 days <i>3 araw</i>	<i>Concerned Division Head Kinauukulang Puno ng Dibisyon</i>
3.3 None <i>Wala</i>	Post-event task <i>Isasagawa ang mga gawaing post-event</i>	None <i>Wala</i>	5 day <i>5 araw</i>	<i>Concerned Division Head Kinauukulang Puno ng Dibisyon</i>
<b>TOTAL</b> <b>KABUOAN</b>		None <i>Wala</i>	<b>20 days</b> <b>20 araw</b>	

(Implementation of Program/Activity/Project) qualified for multi-stage processing.  
Total days dependent on date, type and magnitude of program/activity/project and the requesting party

*(Implementasyon ng Programa/Aktibidad/Proyekto) kwalipikado para sa multi-stage na*



*pagpoproseso.*

*Ang Kabuoang araw ay depende sa petsa, uri at laki/saklaw ng programa/aktibidad/proyekto, at humihiling*



<b>FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM</b> <b>MEKANISMO SA FEEDBACK AT REKLAMO</b>	
<p>How to send feedback <i>Paano magbibigay ng feedback</i></p>	<p>Fill-out the ARTA Client Satisfaction Measurement (CSM) Form or scan the QR Code provided by the QC Citizen Services Department. <i>Sagutan ang ARTA Client Satisfaction Measurement (CSM) Bumuo o i-scan ang QR Code na ibinigay ng QC Citizen Services Department</i></p>
<p>How feedbacks are processed <i>Paano ipinoproceso ang mga feedback</i></p>	<p>The QC Citizen Services Department compile the filled-out CSM Form and process the same. Results of the survey will be submitted to the Office of the City Administrator and can be accessed by department through google drive. <i>Tinitipon at ipinoproceso ng QC Citizen Services Department ang mga sinagutan CSM Form. Ipapasa ang resulta ng survey sa Opisina ng Administrador ng Lungsod at maaaring maakses ng mga dibisyon sa google drive.</i></p> <p>The concerned division is given 3 days to reply to feedbacks that need to be addressed. The administrative officer then sends the reply to the concerned party. <i>Ang kinauukulang dibisyon ay mayroong 3 araw na tumugon sa mga feedback na kailangang harapin. Pagkatapos, ipadadala ng opisyal pampangasiwaan ang tugon sa kinauukulang panig.</i></p>
<p>How to file a complaint <i>Paano maghain ng reklamo</i></p>	<p>Write a letter stating the complaint or answer the CSM form and drop it in a box at the Tourism Desk at QC Tourism Department Office or send an email at <a href="mailto:gctd@quezoncity.gov.ph">gctd@quezoncity.gov.ph</a> or call 89884242 local 7037. State the name of person being complain, the scenario/incident, date (with time) of incident and evidence. For inquiries and follow-up, please contact <a href="mailto:gctd@quezoncity.gov.ph">gctd@quezoncity.gov.ph</a> or call 89884242 local 7037.</p> <p><i>Magpadala ng liham na nagsasaad ng reklamo o sagutan ang CSM form at ihulog ito sa kahong nasa Tourism Desk sa opisina ng QC Departamento ng Turismo, o mag-email sa <a href="mailto:gctd@quezoncity.gov.ph">gctd@quezoncity.gov.ph</a> o tumawag sa 89884242 lokal 7037. Sabihin ang pangalan ng taong inirereklamo, ang pangyayari/insidente, petsa (kasama ang oras) ng insidente at ebidensiya.</i></p>



<p>How complaints are processed</p> <p><i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i></p>	<p>Upon receipt of the complaint the administrative officer will investigate, prepare a report and submit it to the head of the department for appropriate action. The administrative officer will give the feedback to the client.</p> <p><i>Pagkatanggap ng reklamo, magsasagawa ng imbestigasyon ang opisyal pampangasiwaan, ihahanda ang ulat, at ipapasa sa pinuno ng departamento para sa nararapat na aksiyon. Magbibigay ang opisyal pampangasiwaan ng feedback sa kliyente.</i></p>
<p>Contact Information of CCB, PCC, ARTA</p> <p>Contact Information ng CCB, PCC, ARTA</p>	<p>CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <a href="mailto:complaints@arta.gov.ph">complaints@arta.gov.ph</a> 1-ARTA (2782)</p>