BARANGAY KALAWAKAN

CITIZENS CHARTER

2026 – 1st Edition

I. Mandate:

In order to establish a more responsive and citizen-friendly governance, the Barangay Kalawakan in compliance with the Civil Service Commission and Department of Interior and Local Government's call in formulating a Citizen's Charter that will serve as guidelines of frontline services in our Barangay. Our Citizen's Charter will serve as a tool to educate of our services and to make our governance easier for both client and service provider.

II. Vision:

Envisions a progressive, disciplined and safe community where every resident has equal opportunities for development, education, health and livelihood.

III. Mission:

Maintain peace and order, enhance public services, promote cooperation and compassion, and preserve the environment.

IV. Service Pledge:

As a citizen of Barangay Kalawakan to:

- Respect and abide the laws and ordinance of the barangay;
- Actively contribute to the development of our community;
- Fulfill my duties with responsibility and honesty;
- Serve the welfare of all with love and compassion.

LIST OF SERVICES

SERVICE	PAGE NO.
External Services	
Service 1 – **PAG ISYU NG CERTIFIED TRUE COPIES NG BARANGAY RESOLUTIONS AT ORDINANSA**	5
Service 2 **- PAG-ISYU NG CEDULA O COMMUNITY TAX CERTIFICATE**	5
Service 3 – **PAG-ISYU NG BARANGAY CLEARANCE, BARANGAY INDIGENCY AT BARANGAY CERTIFICATION**	6
Service 4 – **PAG-ISKEDYUL NG PAGGAMIT NG BARANGAY COVERED COURT, AMBULANSYA, SERVICE VEHICLE AT IBA PANG MGA PASILIDAD NG BARANGAY**	7
Service 5 – **REQUEST NG BARANGAY DOCUMENTS PARA RESEARCH AT IBA PANG LAYUNIN**	8

EXTERNAL SERVICES

1). PAG ISYU NG CERTIFIED TRUE COPIES NG BARANGAY RESOLUTIONS AT ORDINANSA.

Ang Tanggapan ng Kalihim ng Barangay ang nagsisilbing tagapag-ingat ng mga opisyal na rekord at dokumento na may kinalaman sa pagtupad ng mga tungkulin ng Sanggunian, tulad ng mga ipinasang ordinansa, inaprubahang resolusyon, at tala ng mga pulong o sesyon.

Tanggapan o Dibisyon:	Tanggapan ng Kalihim ng Barangay
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizen
Sino ang pwedeng mag-avail:	Lahat ng residente

TALAAN NG MGA KAILANGANG DOKUMENTO	**SAAN MAKUKUHA**
1. SB Request Form *(1 Original na kopya)*	Tanggapan ng Kalihim ng Barangay

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	**MGA GAWAIN NG AHENSYA**	**MGA BAYARING DAPAT BAYARAN**	**ORAS NG PAGPO-PROSESO**	**TAONG RESPONSABLE**
1. Humingi at sagutan ang SB Request Form	1.1 Suriin at-review ang SB Request form. 1.2 Aprubahan at iproseso ang dokumento.	Wala Wala	5 minuto 15 minuto	*Barangay Secretary / Barangay Clerk* **Pamahalaang Barangay**
2. Kunin ang hiniling na dokumento.	2.1 Ilabas ang dokumento.	Wala	5 minutes	*Barangay Secretary / Barangay Clerk* **Pamahalaang Barangay**
	KABUUAN	**Wala**	**20 MINUTO**	

2). PAG-ISYU NG CEDULA O COMMUNITY TAX CERTIFICATE.

Ang Community Tax Certificate ay ibinibigay sa bawat tao o korporasyon kapalit ng pagbabayad ng buwis panlungsod (Community Tax). Ang buwis na ito ay binabayaran sa lugar ng paninirahan ng isang indibidwal o sa lugar kung saan matatagpuan ang pangunahing opisina ng isang legal na entidad. (Art. 246 (e) Sek. 160, LGC).

Tanggapan o Dibisyon:	Tanggapan ng Ingat-Yaman ng Barangay
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen

Sino ang pwedeng mag-avail:	Lahat ng residente, may-ari ng negosyo, at nagbabayad ng buwis

TALAAN NG MGA KAILANGANG DOKUMENTO	**SAAN MAKUKUHA**
1. Community Tax Information Slip (CTIS) *(1 Orihinal na kopya)*	Tanggapan ng Ingat Yaman ng Barangay

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	**MGA GAWAIN NG AHENSYA**	**MGA BAYARING DAPAT BAYARAN**	**ORAS NG PAGPO-PROSESO**	**TAONG RESPONSABLE**
1. Sagutan at ipasa ang CTIS	1.1 Tanggapin ang kumpletong detalye ng CTIS. 1.2 I-encode at kwentahin ang buwis batay sa sahod.	Wala Wala	3 minuto 2 minuto	*Barangay Treasurer* **Pamahalaang Barangay**
2. Bayaran ang buwis at kunin ang CTC.	2.1 Tanggapin ang bayad at ibigay ang CTC.	Depende sa kita ng nagbabayad	2 minuto	
	KABUUAN	**Depende sa kita.**	**5 minuto**	

3. PAG-ISYU NG BARANGAY CLEARANCE, BARANGAY INDIGENCY AT BARANGAY CERTIFICATION

Ang Tanggapan ng Punong Barangay ay responsable rin sa pagtulong sa mga mamamayan upang makakuha ng tulong medikal at/o pinansyal o sertipikasyon mula sa iba't ibang ahensya ng pamahalaan at pribadong sektor. Ang Barangay Clearance, Sertipiko ng Indigency, o iba pang sertipikasyon ay nagsisilbing patunay na ang humihiling ay kwalipikado sa naturang tulong o rekomendasyon.

Tanggapan o Dibisyon:	Tanggapan ng Kalihim ng Barangay
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizen
Sino ang pwedeng mag-avail:	Lahat ng residente

TALAAN NG MGA KAILANGANG DOKUMENTO	**SAAN MAKUKUHA**
1. Valid ID *(1 original na kopya)* 2. Cedula o Community Tax Certificate (CTC) *(1 original na kopya)*	Kliyente Barangay Hall

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG AHENSYA	MGA BAYARING DAPAT BAYARAN	ORAS NG PAGPO-PROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Isumite ang mga requirements sa Kalihim o Clerk ng Barangay.	1.1 Tanggapin at suriin ang kumpletong requirements. 1.2 Ihanda ang dokumento.	Wala Wala	3 minuto 5 minuto	*Barangay Secretary / Barangay Clerk* **Pamahalaang Barangay**
2. Tanggapin ang hiniling na dokumento.	2.1 I-review at ibigay sa aplikante.	P 40.00	5 minuto	
	TOTAL	**P 40.00**	**13 MINUTO**	

4). PAG-ISKEDYUL NG PAGGAMIT NG BARANGAY COVERED COURT, AMBULANSYA, SERVICE VEHICLE AT IBA PANG MGA PASILIDAD NG BARANGAY.

Alinsunod sa layunin ng barangay na maglingkod sa publiko, isinusulong ng pamahalaang barangay ang isang patakaran kung saan maaaring gamitin ng publiko ang mga pasilidad ng barangay.

Tanggapan o Dibisyon:	Tanggapan ng Kalihim ng Barangay
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizen
Sino ang pwedeng mag-avail:	Lahat ng residente

TALAAN NG MGA KAILANGANG DOKUMENTO	SAAN MAKUKUHA
Wala	Wala

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA GAWAIN NG AHENSYA	MGA BAYARING DAPAT BAYARAN	ORAS NG PAGPO-PROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Sulatan ng detalye ang logbook	1.1 Kunin ang mga impormasyong kinakailangan.	Wala	2 minuto	*Barangay Secretary / Barangay Clerk* **Pamahalaang Barangay**

2. Tanggapin ang naka-skedyul na petsa at oras sa hiniling na pasilidad o sasakyan.	2.1 Beripikahin ang iskedyul. 2.2 I-aprub ang nasabing skedyul.	Wala Wala	2 minuto 2 minuto	
	KABUUAN	**WALA**	**6 MINUTO**	

5). REQUEST NG BARANGAY DOCUMENTS PARA RESEARCH AT IBA PANG LAYUNIN

Maaaring ilabas ang mga dokumento para sa layunin ng pananaliksik at iba pang gamit na maaaring magsilbing batayan o sanggunian sa kanilang pangangailangan.

Tanggapan o Dibisyon:	Tanggapan ng Kalihim ng Barangay
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizen
Sino ang pwedeng mag-avail:	Lahat ng residente at mga mananaliksik

TALAAN NG MGA KAILANGANG DOKUMENTO	**SAAN MAKUKUHA**
1. Sulat-Kahilingan sa Punong Barangay *(1 orihinal na kopya)* 2. Request Slip *(1 orihinal na kopya)*	Kliyente Barangay Secretary / Clerk

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	**MGA GAWAIN NG AHENSYA**	**MGA BAYARING DAPAT BAYARAN**	**ORAS NG PAGPO-PROSESO**	**TAONG RESPONSABLE**
1. I-submit ang sulat-kahilingan.	1.1 Suriin ang sulat-kahilingan at ihanda ang Request Slip.	Wala	2 minuto	*Barangay Secretary / Barangay Clerk* **Pamahalaang Barangay**
2. Sagutan ang request slip at isumite ito sa kaukulang tauhan.	2.1 Beripikahin at. Aprubahan ang request slip. 2.2 Suriin ang **pagkakaroon** ng hinihiling na dokumento	Wala Wala	2 minuto 5 minuto	

	batay sa nilalaman ng sulat-kahilingan.			
3. Tanggapin ang hinihiling na dokumento at pumirma sa logbook.	3.1 Ihanda at ibigay ang hinihiling na dokumento at itala ito sa logbook.	Wala	10 minuto	
	KABUUAN	**NONE**	**17 MINUTO**	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback?	Accomplish the feedback and complaint form and drop it at the designated comments and suggestion box located at the Public Assistance and Complaint Desk near the entrance of the barangay hall. Contact Information: **0953-296-3419** Mail us at **brgykalawakandrtbulacan@gmail.com**
How feedbacks are processed?	Every Friday the PACD Officer opens the comments and suggestion box and compiles and records all feedback submitted. Feedback requiring immediate attention was then forwarded at the Office of the Punong Barangay for appropriate answer or action. The answer or action taken by the office is then relayed to the citizen
How to file a complaint?	Answer the complaint form and drop it at the designated drop box in front of the PACD. Make sure to provide the following information: -Name of person being complained -Incident -Evidence For inquires and follow-up client may Contact Information: **0953-296-3419** Mail us at **brgykalawakandrtbulacan@gmail.com**
How complaints are processed?	The Complaints Officer open the complaints drop box on a daily basis and evaluates each complaint. Upon evaluation, the Complaint Officer shall start the investigation and forward the complaint to the relevant office for their explanation. After the investigation the report will submit to the Head of Agency for appropriate action. The Complaint Officer will give the feedback to the client. For inquires and follow-up client may Contact Information: **0953-296-3419** Mail us at **brgykalawakandrtbulacan@gmail.com**
Contact information of ARTA, CSC, Contact Center ng Bayan and PCC?	ARTA: **complaints@arta.gov.ph** 1-ARTA-2728 CSC: 8931-7913 PCC: 8888 CCB: 0908 8816565

List of Offices

OFFICE	ADDRESS	CONTACT NUMBER
Office of the Punong Barangay	**Proper, Kalawakan, DRT, Bulacan**	**0953-296-3419**
Office of the Barangay Secretary	**Proper, Kalawakan, DRT, Bulacan**	**0976-160-8141**
Office of the Barangay Treasurer	**Proper, Kalawakan, DRT, Bulacan**	**0967-762-9433**
Office of the Sangguniang Kabataan	**Proper, Kalawakan, DRT, Bulacan**	**0981-313-4992**

Effectivity

The Citizen's Charter, 2026 (1st Edition) shall take effect this 2nd day of February, 2026. Any existing order found inconsistent thereto shall be deemed repealed or modified.

***

Commitment

I hereby commit to adopt and implement the Citizen's Charter, 2026 (1st Edition). It is understood that this Citizen's Charter shall be the basis in the delivery of basic services to our constituents.

MILAGROS DR. MANGUIAT
Punong Barangay