



**CITIZEN'S CHARTER NO. CO-SCIS-03. PAGPAPAHIRAM NG MGA SANGGUNIAN AT IBA PANG MATERYAL NG AKLATAN  
(CITIZEN'S CHARTER NO. CO-SCIS-03. LENDING OF LIBRARY REFERENCE/RESOURCE MATERIALS)**

Idinidetalye ng prosesong ito ang pamamaraan ng paghiram at pagbabalik ng mga libro, periodiko, at iba pang mga sangguniang materyales mula sa Sentralisadong Aklatan ng DENR ng mga kawani sa DENR at ng publiko.

(This process details the procedure in borrowing and returning books, journals, and other reference materials from the DENR Centralized Library by DENR employees and the public.)

|   |   |
|---|---|
| <b>Opisina o Dibisyon<br/>(Office or Division):</b> | Sentralisadong Aklatan ng DENR, Dibisyon ng Publikong Impormasyon – Serbisyo sa Estratehikong Komunikasyon at mga Inisyatiba, Sentral na Opisina ng DENR (Matatagpuan sa gusali ng DENR Hostel)<br><br>DENR Centralized Library, Public Information Division – Strategic Communication and Initiatives Service (PID-SCIS), DENR Central Office (Located at DENR Hostel Building). |
| <b>Klasipikasyon<br/>(Classification):</b>          | Simple  |
| <b>Type of Transaction:<br/>Uri ng Transaksiyon</b> | G2B – Gobyerno sa Sektor ng Negosyo<br>(G2B - Government to Business)<br>G2C – Gobyerno sa Mamamayan<br>(G2C - Government to Citizen)<br>G2G – Gobyerno sa Gobyerno<br>(G2G - Government to Government)   |



|  |   |
|--|---|
|  |   |
| <p><b>Sino ang maaring makakuha (Who may avail):</b></p> | <p>Pangkalahatang publiko. Lahat ng opisyaes at kawani ng DENR (permanente man o naka-kontrata) mula sa mga opisina ng DENR (Sentral na Opisina ng DENR at mga Panrehiyong Opisina, Kawanihang Opisina ng DENR, at mga Ahensyang Kaugnay).</p> <p>(General public. All DENR officials and employees (permanent, contract of service) from DENR offices (DENR Central and Regional, DENR Bureaus, and Attached Agencies)).</p> |

**A. Walk-in clients**

| <b>TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN<br/>(CHECKLIST OF REQUIREMENTS)</b> |   | <b>SAAN KUKUNIN<br/>(WHERE TO SECURE)</b>               |   |   |
|--|---|---|---|---|
| Anumang valid ID<br>(Any valid identification card)              |   | Humihiling<br>(Requesting party)                        |   |   |
|  |   |   |   |   |
| <b>MGA GAGAWIN<br/>NG KLIYENTE<br/>(CLIENT STEPS)</b>            | <b>MGA AKSIYON<br/>NG AHENSIYA<br/>(AGENCY<br/>ACTIONS)</b> | <b>MGA<br/>BABAYAR<br/>AN<br/>(FEES TO<br/>BE PAID)</b> | <b>PANAHON<br/>NG<br/>PAGPOPROSE<br/>SO</b> | <b>NAKATALAGANG<br/>TAUHAN<br/><br/>(PERSONS)</b> |



|   |   |             | (PROCESSING TIME)      | RESPONSIBLE)        |
|---|---|-------------|------------------------|---------------------|
| <p>1. Punan ang logbook ng Sentralisadong Aklatan ng DENR</p> <p>Fill up the logbook of the DENR Centralized Library.</p>   | <p>1. Ibibigay ang logbook sa kliyente. Aatasan siya na sagutan ang mga impormasyong kinakailangan sa logbook ng Aklatan.</p> <p>(Provide the logbook to the client. Instruct to fill up all information required in the library log book.)</p> | Wala (None) | 5 minuto (5 minutes)   | Librarian, PID-SCIS |
| <p>2. Magtanong kung meryong ang Aklatan ng mga materyales na mayroong kaugnay sa paksa na sinasaliksik</p> <p>Inquire on availability of material/s related to the topic for research.</p> | <p>2. Tutukuyin ang mga materyales na handang magagamit.</p> <p>(Determine availability of material/s.)</p> <p>2.a. Para sa mga nakahandang materyales, kukunin ang mga ito at aatasan ang mga kliyente para punuan ang mga</p>                 | Wala (None) | 30 minuto (30 minutes) | Librarian, PID-SCIS |



|   |  |                    |                               |                                       |
|---|--|--------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|   | <p>impormasyong kinakailangan.</p> <p>(For available material/s, retrieve material/s, instruct client/s to fill up the book card/s with all the information required.)</p> <p>2.b. Para sa mga materyales na hindi mahihiram, sasabihin sa kliyente na pumunta sa ibang Aklatan o sa mga opisina ng DENR na may kinalaman sa paksang kanyang hinahanap.</p> <p>(For unavailable material/s, refer the client to other libraries or concerned DENR office/s.)</p> |                    |                               |                                       |
| <p>1. Humiram ng mga materyales pangsanggunian</p> <p>(Borrow reference/resource materials)</p> | <p>3.a. Sa mga materyales pangsanggunian para sa Aklatan (8 n.u.-5 n.h., walang oras para sa tanghalian), ibibigay ang mga materyales sa kliyente.</p>   | <p>Wala (None)</p> | <p>30 minuto (30 minutes)</p> | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p> |



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>(For reference materials for Library use only (8 am-5 pm, no lunch break), turn over material/s to the client.)</p> <p>3.b. Para sa mga materyales na puwedeng dalhin mula sa aklatan</p> <p>(For material/s to be taken out of the library):</p> <p>3.b.1. Kung ang kliyente ay kawani ng DENR</p> <p>(If a client is a DENR employee)</p> <p>a. Ipagbibigay-alam sa kawani na ang panahon ng paghiram ay sa loob lamang ng tatlo (3) araw.)</p> <p>(Inform the employee that the lending period is three (3) working days only.)</p> <p>b. Ipa-file ang napunan na kard ng libro.</p> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|



|  |  |                            |                           |  |
|--|--|----------------------------|---------------------------|--|
|  | (File accomplished book card.)   |                            |                           |  |
|  | <p>3.b.2. Kung ang kliyente ay hindi kawani at gustong ipa-photocopy ang mga materyales, i-rerequest ang mga sumusunod</p> <p>(If a client is a non-employee and wants to photocopy materials, request the following):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Valid ID</li><li>b. Contact number/s</li><li>c. Php500 deposito na refundable (A refundable deposit of P500)</li><li>d. Mahahalagang bagay katulad ng mobile phone. (Valuable items such as mobile phone.)</li></ul> <p>Para sa mga materyales na ipapa-photocopy, ang mga kliyente ay</p> | Php 500.00<br>(Refundable) | 45 minuto<br>(45 minutes) |  |



|  |   |                    |                                   |                                       |
|--|---|--------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
|  | <p>pinahihintulatang magdala ng tatlong (3) materyales sa isang panahon at pagpapa-photocopy sa loob ng dalawang (2) oras</p> <p>(For materials for photocopying, clients are allowed to borrow a maximum of three (3) materials at a time and a photocopying time of two (2) hours.)</p> |                    |                                   |                                       |
|  | <p>3.1. Ibibigay ang materyales sa kliyente.</p> <p>(Issue material to the client.)</p>   | <p>Wala (None)</p> | <p>15 minuto<br/>(15 minutes)</p> | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p> |
| <p>4. Ibalik ang mga hiram na sanggunian at materyales</p> <p>(Return borrowed library reference/resource material/s.)</p> | <p>4. Kukunin ang mga materyales mula sa kliyente.</p> <p>(Retrieve material/s from client.)</p>  | <p>Wala (None)</p> | <p>15 minuto<br/>(15 minutes)</p> | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p> |



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>4.a. Kung ang kliyente ay kawani ng DENR, kukunin ang kard ng libro sa file</p> <p>(If a client is a DENR employee, retrieve the book card from the file.)</p> <p>4.a.1. Sa pinalawig na panahon ng paghiram (For extended borrowing period):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Aatasan ang kliyente na punan ang kard ng libro ng lahat ng impormasyong kailangan. (Instruct the client to fill up the book card/s with all the information required.)</li><li>● Ibibigay ang mga materyales sa kliyente. (Turn over material/s to the client.)</li><li>● Para sa hindi pinalawig na</li></ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|





|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>panahon ng paghiram:<br/>(For non-extension of the borrowing period)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Ilalagay ang “Ibinalik” sa tabi ng pangalan ng kliyente sa kard ng libro. (Indicate “Returned” across client’s name in book card)</li><li>● Ilalaki ang kard ng libro sa libro at ibalik sa istante. (Insert book card in the book and return to the shelf)</li></ul> <p>4.b. Kung ang kliyente ay hindi kawani ng DENR:<br/>(If a client is a non-DENR employee.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Kukunin ang mga materyales mula sa kliyente. (Retrieve material/s from client.)</li><li>● Ibabalik ang ID, Php500 at</li></ul> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|



|                         |  |                                    |   |  |
|-------------------------|--|------------------------------------|---|--|
|                         | <p>dinepositong mahahalagang bagay mula sa kliyente. (Return ID, P500 and deposited valuable item/s to client)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibabalik ang libro sa estante. (Return book to the shelf)</li> </ul> |                                    |   |  |
| <b>KABUOAN (TOTAL):</b> |  | <b>Php 500.00<br/>(Refundable)</b> | <b>2 oras at 20 minuto<br/>(2 hours &amp; 20 minutes)</b> |  |

**B. Telephone/Email clients.**

| <b>TSEKLIST NG MGA KAILANGAN<br/>(CHECKLIST OF REQUIREMENTS)</b>   | <b>SAAN KUKUNIN<br/>(WHERE TO SECURE)</b>     |
|--|---|
| <p>Liham kahilingan (ipinadala sa email account ng Sentralisadong Aklatan ng DENR)</p> <p>(Request letter (sent through DENR Centralized Library email account))</p> | <p>Humilihiling</p> <p>(Requesting party)</p> |



| <b>MGA GAGAWIN NG KLIYENTE (CLIENT STEPS)</b>   | <b>MGA AKSIYON NG AHENSIYA (AGENCY ACTIONS)</b>  | <b>MGA BABAYARAN (FEES TO BE PAID)</b> | <b>PANAHON NG PAGPOPROSESO (PROCESSING TIME)</b> | <b>NAKATALAGANG TAUHAN (PERSONS RESPONSIBLE)</b> |
|---|--|--|--|--|
| <p>1. Magpadala ng katanungan o kahilingan sa pamamagitan ng telepono o sa email account ng Sentralisadong Aklatan ng DENR.</p> <p>(Send an inquiry/request to the library through telephone/DENR Centralized Library email account.)</p> | <p>1. Tatanggapin ang katanungan o kahilingan at suriin ang kailangang impormasyon o serbisyo ng kliyente.</p> <p>(Receive the inquiry/request and evaluate the needed information/service of the client.)</p> | <p>Wala (None)</p>                     | <p>1 oras (1 hour)</p>                           | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p>            |
|   | <p>1.1. Ipapadala ang tugon sa kliyente tungkol sa kanyang hinihiling.</p> <p>(Send a reply to the client on his/her inquiry/request.)</p> <p>a. Kung ang materyales ay maaaring gamitin,</p>                  | <p>Wala (None)</p>                     |  | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p>            |



|  |   |                    |                             |                                       |
|--|---|--------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
|  | <p>sasabihin ito sa kliyente na pumunta sa Sentralisadong Aklatan ng DENR sa itinakdang araw.</p> <p>(If the library material is available, inform the client to go to the DENR Centralized Library on a scheduled date.)</p> |                    |                             |                                       |
| <p>2. Pumunta sa Sentralisadong Aklatan ng DENR sa itinakdang araw.</p> <p>(Go to the DENR Centralized Library on the scheduled date.)</p> |   | <p>Wala (None)</p> |                             |                                       |
| <p>1. Punuan ang talaan ng Sentralisadong Aklatan ng DENR.</p>   | <p>3. Ibibigay ang talaan sa kliyente. Aatasan ang kliyente na punan ang lahat ng impormasyong hinihingi sa talaan ng aklatan.</p>  | <p>Wala (None)</p> | <p>5 minuto (5 minutes)</p> | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p> |



|   |   |                    |                               |                                       |
|---|---|--------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| <p>(Fill out the logbook of the DENR Centralized Library.)</p>                      | <p>(Provide the logbook to the client. Instruct to fill up all information required in the Library log book.)</p>   |                    |                               |                                       |
| <p>2. Hiramang materyales pangsanggunian. (Borrow reference/resource materials)</p> | <p>4.a. Para sa sangguniang materyales para sa paggamit sa aklatan lamang (8 n.u. hanggang 8 n.h., walang lunch break, ibibigay ang mga materyales sa kilyente.</p> <p>(For reference materials for Library use only (8 am-5 pm, no lunch break), turn over material/s to the client.)</p> <p>4.b Para sa mga materyales na pwedeng dalhin mula sa library: (For material/s to be taken out of the library):</p> <p>4.b.1. Kung ang kilyente ay kawani ng DENR (If a client is a DENR employee)</p> | <p>Wala (None)</p> | <p>30 minuto (30 minutes)</p> | <p><i>Librarian,<br/>PID-SCIS</i></p> |



|  |  |                                    |                               |                                       |
|--|--|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|  | <p>a. Ipaalam sa kawani na ang panahon ng paghiram at tatlong (3) araw lamang. (Inform the employee that the lending period is three (3) working days only.)</p> <p>b. Isusumite ang pinunuang kard ng libro. (File accomplished book card.)</p>                     |                                    |                               |                                       |
|  | <p>4.b.2. Kung ang kliyente ay hindi kawani ngunit gustong magpa-photocopy ng mga materyales, hilingin ang mga sumusunod<br/>(If a client is a non-employee and wants to photocopy materials, request the following):</p> <p>a. Valid ID<br/>b. Contact number/s</p> | <p>Php 500.00<br/>(Refundable)</p> | <p>45 minuto (45 minutes)</p> | <p><i>Librarian,</i><br/>PID-SCIS</p> |



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>c. Php500 deposito na refundable (A refundable deposit of P500)</p> <p>d. Mga mahahalagang bagay tulad ng mobile phone (Valuable items such as mobile phone.)</p> <p>Para sa mga materyales na kailangan ipa-photocopy, ang mga kliyente ay pinapayagang humiram ng tatlong materyales ng isang pagkakataon at magkaroon ng dalawang oras na pagpo-photocopy.</p> <p>(For materials for photocopying, clients are allowed to borrow a maximum of three (3) materials at a time and a photocopying time of two (2) hours.)</p> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|



|  |  |             |                          |                               |
|--|--|-------------|--------------------------|-------------------------------|
|  | <p>4.1. Ibibigay ang materyales sa kliyente (Issue material to the client.)</p>  | Wala (None) | 15 minuto<br>15 minutes) | <i>Librarian,</i><br>PID-SCIS |
| <p>3. Ibalik ang mga hiniram na sangguniang materyales sa aklatan.<br/><br/>(Return borrowed library reference/resource material/s.)</p> | <p>5. Kukunin ang mga materyales mula sa kliyente. (Retrieve material/s from client.)</p> <p>5.a. Kung ang kliyente ay kawani ng DENR, kukunin ang kard ng libro sa mga isinalansang dokumento. (If a client is a DENR employee, retrieve the book card from the file.)</p> <p>5.a.1. Para sa pinalawig na panahon ng paghiram: (For extended borrowing period):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aatasan ang kliyente na punan ang kard ng libro ng lahat ng impormasyong kailangan.</li></ul> | Wala (None) | 15 minuto (15 minutes)   | <i>Librarian,</i><br>PID-SCIS |





|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>(Instruct the client to fill up the book card/s with all the information required.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ibibigay ang mga materyales sa kliyente. (Turn over material/s to the client.)</li></ul> <p>5.a.2. Para sa hindi pinalawig na panahon ng paghiram: (For non-extension of the borrowing period)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ilalagay ang “Ibinalik” sa tabi ng pangalan ng kliyente sa kard ng libro.<br/>(Indicate “Returned” across client’s name in book card)</li><li>• Ilalaki ang kard ng libro sa libro at ibalik sa istante.<br/>(Insert book card in</li></ul> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>the book and return to the shelf)</p> <p>5.b. Kung ang kliyente ay hindi kawani ng DENR:<br/>(If a client is a non-DENR employee.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kukunin ang mga materyales mula sa kliyente. (Retrieve material/s from client.)</li><li>• Ibabalik ang ID, Php500 at ang dinepositong mahahalagang bagay ng kliyente. (Return ID, P500 and deposited valuable item/s to client</li></ul> <p>Return book to the shelf)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ibabalik ang libro sa estante. (Return book to the shelf.)</li></ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|



|                         |                                    |   |
|-------------------------|------------------------------------|---|
| <b>KABUOAN (TOTAL):</b> | <b>Php 500.00<br/>(Refundable)</b> | <b>2 oras at 50 minuto<br/>(2 hours &amp; 50 minutes)</b> |
|-------------------------|------------------------------------|---|

Inihanda ni:

Sheela Kristelle V. Legaspi  
Public Relations Assistant  
Dibisyon ng Publikong Impormasyon  
Serbisyo sa Estratehikong Komunikasyon at mga  
Inisyatiba