1. **Provision of Assistance to Clients of the Vocational Rehabilitation Centers**

***Pagbibigay ng Tulong sa mga Kliyente ng Vocational Rehabilitation Centers***

Procedure on the management of clients’ cases and provision of assistance to clients of Vocational Rehabilitation Centers managed by DSWD Field Offices i.e. National/ Area Vocational Rehabilitation Centers and Center for the Handicapped.

*Pamamaraan sa pamamahala ng mga kalagayan ng mga kliyente at pagbibigay ng tulong sa mga kliyente ng Tanggapan ng Bokasyonal at Rehabilitasyon na pinamamahalaan ng DSWD Field Offices i.e. National/ Area Vocational Rehabilitation Centers at Center for the Handicapped.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Office or Division:  *Opisina o Sangay* | DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Center for the Handicapped | | | | |
| Classification:  *Klasipikasyon* | Highly Technical  *Lubos na Panteknikal* | | | | |
|  |  | | | | |
| Type of Transaction:  *Uri ng Transaksyon* | G2G – Government to Government | | | | |
| Who may avail:  *Sinu ang pweding maka tanggap* | Field Offices Center Facilities  *Mga Pasilidad ng Field Offices Center* | | | | |
| **CHECKLIST OF REQUIREMENTS** | | **WHERE TO SECURE** | | | |
| Referral Letter  *Liham ng pagrerekomenda* | | LGU/ other referring party  *Yunit ng Lokal na Pamahalaan/ Ibang nagre-refer party* | | | |
| Social Case Study Report  *Ulat ng Social Case Study* | | LGU/ other referring party  *Yunit ng Lokal na Pamahalaan/ Ibang nagre-refer party* | | | |
| Medical Clearance  *Medikal Clearance* | | Private/ Government Physician  *Pribado/ Manggagamot ng Pamahalaan* | | | |
| Court Order (if any)  *Utos ng Hukuman (kung mayroon man)* | |  | | | |
| Barangay Clearance/ Certificate  *Barangay Clearance/ Sertipiko* | | Local Barangay Office  *Lokal na Tanggapan ng Barangay* | | | |
| Other pertinent documents per CRCF manual  *Iba pang mga nauugnay na dokumento sa bawat CRCF manwal* | |  | | | |
| **CLIENT STEPS** | **AGENCY ACTIONS** | **FEES TO BE PAID** | **PROCESSING TIME** | | **PERSON RESPONSIBLE** |
| *Pre-Admission Phase* | | | | | |
| 1. Client submits for initial interview and assessment  *Nagsusumite ang kliyente para sa paunang panayam at pagtatasa* | 1. Conducts initial interviews with the clients, parents, or guardians and provides brief orientation on the programs and services of the center.  *Nagsasagawa ng mga paunang panayam sa mga kliyente, magulang, o tagapag-alaga at nagbibigay ng maikling oryentasyon sa mga programa at serbisyo ng center.*  Clients admitted in the Vocational Rehabilitation Centers are either walk-in, outreached or referral from the Local Government Unit (LGU), National Government Agencies, Non-Government Organizations and other entities.  *Ang mga kliyenteng pinapapasok sa pang bokasyonal na rehabilitasyon Centers ay maaaring walk-in, outreach o referral mula sa Yunit ng Lokal na Pamahalaan (LGU), Mga Ahensya ng Pambansang Pamahalaan, Non-Government Organizations at iba pang entity.*  *Remarks: In the new normal, online registration virtual platforms/ teleconference or other forms of modalities are done in conducting an interview with client, family or referring agency in compliance with safety and health protocols.*  *Mga Puna: Sa bagong normal na pamantayan, ang mga virtual platform/teleconference sa online na pagpaparehistro o iba pang paraan ng mga modalidad ay ginagawa sa pagsasagawa ng panayam sa kliyente, pamilya o nagre-refer na ahensya bilang pagsunod sa mga protocol sa kaligtasan at kalusugan* | None  *Wala* | 2 hours  *dalawang oras* | Social Worker  *Social worker* | |
| Receives a list of documentary requirements or referral to other agencies  *Tumatanggap ng listahan ng mga kinakailangan sa dokumentaryo o referral sa ibang mga ahensya* | 2. Accomplishes the intake sheet and submits it to the Supervising Social Worker for case assignment.  *Magsagawa ng intake sheet at isinusumite ito sa Supervising Social Worker para sa pagtatalaga ng kaso.*  Provides the list of documentary requirements for compliance of the client’s family, if the client is found eligible to avail of the service  *Nagbibigay ng listahan ng mga kinakailangan sa dokumentaryo para sa pagsunod ng pamilya ng kliyente, kung ang kliyente ay napatunayang karapat-dapat na mag-avail ng serbisyo*  Refers the client to LGU, families, and other agencies who can respond to his/her needs, if the client is found not eligible to avail of the service.  *Isasangguni ang kliyente sa LGU, mga pamilya, at iba pang ahensya na maaaring tumugon sa kanyang mga pangangailangan, kung ang kliyente ay napatunayang hindi karapat-dapat na mabigyan ng kaukulang serbisyo* | None  *Wala* | One day  *Isang araw* | Social Worker | |
| Submit self for physical medical examination  *Isumite ang sarili para sa pisikal na medikal na pagsusuri* | 3. Refers the client to the Medical Officer for physical examination. Should the Medical Officer request laboratory tests, the client shall be given one day to comply with the required tests.  *Isangguni ang kliyente sa Opisyal ng Medikal para sa pisikal na pagsusuri. Kung ang Opisyal ng Medikal ay humiling ng mga pagsusuri sa laboratoryo, ang kliyente ay bibigyan ng isang araw upang sumunod sa mga kinakailangang pagsusuri.* | None  *Wala* | 30 minutes  *30 minuto* | Social Worker,  Medical Officer,  Client  *Social Worker,*  *Opisyal ng Medikal,*  *Kliyente* | |
| Submit self for psychological assessment  *Isumite ang sarili para sa sikolohikal na pagtatasa* | 4. Refers the client to the Vocational Guidance and Psychological Services for the initial assessment to determine his/ her psychological functioning, if client is assessed to be physically fit  *Isangguni ang kliyente sa Bokasyonal na Patnubay at mga Serbisyong Pangkaisipan para sa paunang pagtatasa upang matukoy ang kanyang sikolohikal na paggana, kung ang kliyente ay tinasa na malakas ang pangangatawan* | None  *Wala* | 2 hours  *dalawang oras* | Social Worker  Psychologist/  Psychometrician  *Social Worker*  *Psychologist/*  *Psychometrician* | |
|  | 5. Conducts home visit to the clients to gather collateral information as basis in the preparation of the Social Case Study Report  *Nagsasagawa ng pagbisita sa bahay sa mga kliyente upang mangalap ng collateral na impormasyon bilang batayan sa paghahanda ng Social Case Study.*  For the clients from far flung provinces, cities, municipalities/ areas, the social worker coordinates and requests assistance from the C/MSWDO for the conduct of the home visit to the client to gather information.  *Para sa mga kliyente mula sa malalayong probinsiya, lungsod, munisipalidad/lugar, ang social worker ay nag-coordinate at humihiling ng tulong mula sa C/MSWDO para sa pagsasagawa ng pagbisita sa bahay ng kliyente upang mangalap ng impormasyon.*  The social worker prepares the social case study report  *Inihahanda ng social worker ang ulat ng social case study* | None  *Wala* | 45 days  *45 na araw* | Social Worker (VRC)/ Social Worker (LGU)  *Social Worker (VRC)/ Social Worker (LGU)* | |
| *Admission Phase* | | | | | |
| Attends the orientation on the facility’s programs and services.  *Dumadalo sa oryentasyon sa mga programa at serbisyo ng pasilidad.* | 1. Orients the client about the facility, its programs and services, exploratory courses, schedules, rules and regulations including the accommodation procedures of clients (if necessary) with client’s conformity.  *Binibigyang-diin ang kliyente tungkol sa pasilidad, mga programa at serbisyo nito, mga kurso sa paggalugad, mga iskedyul, mga patakaran at regulasyon kabilang ang mga pamamaraan ng akomodasyon ng mga kliyente (kung kinakailangan) na naaayon sa kliyente.*  The Social Worker accomplishes Admission Slip.  *Nagagawa ng Social Worker ang Admission Slip* | None  *Wala* | 1 hour  *isang oras* | Social Worker, Client  *Social Worker, kliyenti* | |
|  | 2. The rehabilitation team conducts the 1st Rehabilitation Team Meeting. The client’s case is presented and discussed including the information from the client and from the collateral information gathered.  *Ang pangkat ng rehabilitasyon ay nagsasagawa ng unang Pagpupulong ng Koponan ng Rehabilitasyon. Ang kalagayan ng kliyente ay iniharap at tinalakay kasama ang impormasyon mula sa kliyente at mula sa collateral na impormasyong nakalap.*  The discussion includes details on the exploratory training (2-3 courses within five days per course), result of the psychological assessment, evaluation of the social rehabilitation courses and the intervention plan of different services.  *Kasama sa talakayan ang mga detalye sa pagsasanay sa eksplorasyon (dalawa - tatlong kurso sa loob ng limang araw bawat kurso), resulta ng sikolohikal na pagtatasa, pagsusuri ng mga kurso sa rehabilitasyon sa lipunan at ang plano ng interbensyon ng iba't ibang serbisyo.* | None  *Wala* | 4 hours  *apat na oras* | Rehabilitation team  *Koponan ng rehabilitasyon* | |
|  | 3. The social worker calls for the second rehabilitation team meeting to discuss and finalize the social rehabilitation goals of clients (indicating rehabilitation indicators, plans and social rehabilitation schedules within 2-3 months).  *Ang social worker ay nananawagan para sa ikalawang pulong ng pangkat ng rehabilitasyon upang talakayin at tapusin ang mga layunin sa panlipunang rehabilitasyon ng mga kliyente (nagsasaad ng mga tagapagpahiwatig ng rehabilitasyon, mga plano at mga iskedyul ng panlipunang rehabilitasyon sa loob ng dalawa o tatlong buwan).* | None  *Wala* | 2 hours  *dalawang oras* | Social Worker, Rehabilitation Team  *Social Worker, Koponan ng Rehabilitasyon* | |
| *Social Rehabilitation Phase* | | | | | |
| Attends the social rehabilitation training for two to three months on functional literacy, independent living, personality development, physical functioning, work adjustment, etc.  *Dumalo sa pagsasanay sa panlipunang rehabilitasyon sa loob ng dalawa hanggang tatlong buwan sa functional literacy, independent living, personality development, physical functioning, work adjustment, atbp.* | 1.The Social Adjustment Service, Vocational and Psychological Guidance Service, Training Service, Medical and Dental Service, etc. provide appropriate programs and services needed by the client.  *Ang Social Adjustment Service, Vocational and Psychological Guidance Service, Training Service, Medical at Dental Service, atbp. ay nagbibigay ng mga naaangkop na programa at serbisyo na kailangan ng kliyente.*  The Social Worker prepares and consolidates all reports from different services.  *Inihahanda at pinagsasama-sama ng Social Worker ang lahat ng ulat mula sa iba't ibang serbisyo.*  The Social Worker updates the Social Case Study Reports and Intervention Plan of the client per results of monitoring and evaluation done while attending the social rehabilitation.  *Ina-update ng Social Worker ang Social Case Study Reports at Intervention Plan ng kliyente sa bawat resulta ng pagsubaybay at pagsusuri na ginawa habang dumadalo sa panlipunang rehabilitasyon.* | None  *Wala* | 3 months  *tatlong buwan* | SAS, VPGS, Training, Medical and Dental Services  *SAS, VPGS, Training, Medical and Dental Services* | |
|  | 2. Convenes rehabilitation team for an evaluation conference to discuss and assess the results of Social Rehabilitation Training and determine the client’s readiness for vocational rehabilitation training.  *2. Nagtitipon ng pangkat ng rehabilitasyon para sa isang kumperensya ng pagsusuri upang talakayin at tasahin ang mga resulta ng Pagsasanay sa panlipunang rehabilitasyon at matukoy ang kahandaan ng kliyente para sa pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon.* | None  *Wala* | 1 hour  *isang oras* | Social Worker,  Vocational Training  Members, Rehabilitation Team  *Social Worker,*  *Bokasyonal na Pagsasanay*  *Mga miyembro, Rehabilitation Team* | |
| Proceed for the vocational rehabilitation training phase and/ or receives certificate of attendance for the completion on social rehabilitation training program.  *Magpatuloy para sa yugto ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon at/o tumanggap ng sertipiko ng pagdalo para sa pagkumpleto sa programa ng* | 3. Endorse client to proceed to the vocational rehabilitation training phase, if client is willing.  *3. I-endorso ang kliyente na magpatuloy sa yugto ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon, kung gusto ng kliyente.*  If the client decides NOT to proceed to the vocational training, provides certificate of attendance for the completion on social rehabilitation training program.  *Kung nagpasya ang kliyente na HINDI tumuloy sa bokasyonal na pagsasanay, nagbibigay ng sertipiko ng pagdalo para sa pagkumpleto sa programa ng pagsasanay sa rehabilitasyon sa lipunan.* |  | 20 minutes  *20 minuto* | Social Worker, Clients | |
|  | 4. Convenes the rehabilitation team to determine and finalize the client’s vocational training course to take, vocational training schedules and other needed requirements.  *4. Nagtitipon sa pangkat ng rehabilitasyon upang matukoy at tapusin ang kursong bokasyonal na pagsasanay ng kliyente na kukunin, mga iskedyul ng bokasyonal na pagsasanay at iba pang kinakailangang mga kinakailangan.*  The team finalizes the vocational rehabilitation goals of client.  *Tinatapos ng koponan ang mga layunin sa bokasyonal na rehabilitasyon ng kliyente.* | None  *Wala* | 2 hours  *dalawang oras* | Social worker  Rehabilitation Team  Client  *Social worker*  *Rehabilitation Team*  *Kliyente* | |
| *Vocational Rehabilitation Phase* | | | | | |
| Attends to the vocational training services based from the chosen vocation course  *Dumadalo sa mga serbisyo sa bokasyonal na pagsasanay batay sa napiling kurso sa bokasyon* | 1. Refers the client to the vocational training services to acquire skills along his/ her chosen vocational course and duration period from three up to nine months.  *Ire-refer ang kliyente sa mga serbisyo ng bokasyonal na pagsasanay upang makakuha ng mga kasanayan sa kanyang napiling kursong bokasyonal at tagal mula tatlo hanggang siyam na buwan.*  The psychologist/ psychometrician conducts vocational counselling session to the client for guidance.  *Ang psychologist/psychometrician ay nagsasagawa ng vocational counseling session sa kliyente para sa gabay.* | None  *Wala* | 3 to 9 months  *3 to 9 na buwan* | Social Worker, Psychologist/ Psychometrician  *Social Worker, Psychologist/ Psychometrician* | |
|  | 2. The rehabilitation team monitors and submits progress reports within 3-9 months period providing feedback on significant effects/ benefits of the vocational rehabilitation attended by client.  *Ang pangkat ng rehabilitasyon ay sumusubaybay at nagsusumite ng mga ulat ng pag-unlad sa loob ng 3-9 na buwang panahon na nagbibigay ng feedback sa mga makabuluhang epekto/mga benepisyo ng bokasyonal na rehabilitasyon na dinaluhan ng kliyente.*  The Social Worker consolidates all reports from different services.  *Pinagsasama-sama ng Social Worker ang lahat ng ulat mula sa iba't ibang serbisyo.*  The social worker updates the Social Case Study Report and intervention plan per results of monitoring and evaluation during the vocational rehabilitation phase.  *Ina-update ng social worker ang Social Case Study Report at intervention plan sa bawat resulta ng monitoring at evaluation sa panahon ng yugto ng bokasyonal na rehabilitasyon.* | None  *Wala* | Social Worker, Rehabilitation Team,  Trainers  SAS Service  VPGS Service  *Social Worker, Rehabilitation Team,*  *Mga tagapagsanay*  *Serbisyo ng SAS*  *Serbisyo ng VPGS* | |
|  | 3. The social worker with the rehabilitation team assesses the results of the vocational rehabilitation training program of the client.  *Tinatasa ng social worker kasama ng pangkat ng rehabilitasyon ang mga resulta ng programa ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon ng kliyente.*  If the vocational rehabilitation training is successful, thereafter the rehabilitation team will discuss and agree on plans and schedules for the OJT of the client.  *Kung matagumpay ang pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon, pagkatapos nito ay tatalakayin at sasang-ayunan ng pangkat ng rehabilitasyon ang mga plano at iskedyul para sa OJT ng kliyente.* | None  *Wala* | 3 hours  *tatlong oras* | Social Worker, Rehabilitation Team  *Social Worker, Koponan ng Rehabilitasyon* | |
|  | 4. Social Worker prepares referral letter to the concerned parties. If the client wants to take other options or proposals for further training/ employment, then the rehabilitation team will assist him/her on the matter.  *Ang Social Worker ay naghahanda ng liham ng referral sa mga kinauukulang partido. Kung nais ng kliyente na kumuha ng iba pang mga opsyon o panukala para sa karagdagang pagsasanay/pagtatrabaho, tutulungan siya ng pangkat ng rehabilitasyon sa usapin.* | None  *Wala* | 1 hour  *Isang oras* | Social Worker/ Rehabilitation team | |
|  | 5. The Social Worker calls the rehabilitation team meeting to discuss the conduct of the On-the-Job (OJT) Training of client for two-three months.  *Tumawag ang Social Worker sa pulong ng pangkat ng rehabilitasyon upang talakayin ang pagsasagawa ng On-the-Job (OJT) Training ng kliyente sa loob ng dalawa hanggang tatlong ;buwan.*  The rehabilitation team discusses/ finalize the referral letter and MOA/ MOU with employers.  *Ang pangkat ng rehabilitasyon ay tinatalakay/ tinatapos ang referral letter at MOA/ MOU sa mga employer.* | None  *Wala* | 3 hours  *tatlong oras* | Social Worker, Placement Officer, Rehabilitation Team  *Social Worker, Placement Officer, Rehabilitation Team* | |
|  | 6. Prepares the referral letter and MOA/ MOU with employers.  *Inihahanda ang referral letter at MOA/ MOU sa mga employer.* | None  *Wala* | 1 hour  *isang oras* | Social Worker  *social worker* | |
| *On-the-Job Training Phase* | | | | | |
| Attends the OJT based on recommendation of the rehabilitation team.  *Dumadalo sa OJT batay sa rekomendasyon ng pangkat ng rehabilitasyon.* | 1. Monitors clients on matters such as attendance, behavior, work attitude and work habit.  *Sinusubaybayan ang mga kliyente sa mga bagay tulad ng pagdalo, pag-uugali, ugali sa trabaho at nakasanayang ugali sa trabaho.*  The social worker prepares monthly feedback report.  *Ang social worker ay naghahanda ng buwanang ulat ng feedback.*  The employer submits an evaluation report based on the performance of the client.  *Ang tagapag-empleyo ay nagsusumite ng isang ulat sa pagsusuri batay sa pagganap ng kliyente.* | None  *Wala* | 2-3 months  *2 - 3 buwan* | Social Worker  Placement Officer  Client  Employer  *Social Worker*  *Placement Officer*  *Client*  *Employer* | |
|  | 2. Convenes the rehabilitation team to discuss the results of the OJT of client based on employer’s final evaluation report.  *Nagtitipon sa pangkat ng rehabilitasyon upang talakayin ang mga resulta ng OJT ng kliyente batay sa huling ulat ng pagsusuri ng employer.*  If OJT assessment is positive/ favorable, the trainee will be referred either to school or job placement  *Kung positibo/paborable ang pagtatasa ng OJT, ire-refer ang trainee sa paaralan o paglalagay ng trabaho* | None  *Wala* | 45 minutes  *45 minutos* | Social Worker, Rehabilitation Team  Client  Employer  *Social Worker, Rehabilitation Team*  *Kliyente*  *Employer* | |
| *Job Placement Phase* | | | | | |
| Avails of open employment, self-employment or sheltered employment  *Magagamit ng bukas na trabaho, self-employment o sheltered na trabaho* | 1. Refers client to open employment, self-employment or sheltered employment within three months.  *1. Tinutukoy ang kliyente sa bukas na trabaho, self-employment o sheltered na trabaho sa loob ng tatlong buwan.* |  | 3 months  *tatlong buwan* | Social Worker, Placement Officer,  Client  *Social Worker, Placement Officer,*  *Kliyente* | |
|  | 2. Submits an evaluation on program implementation citing effects/ benefits to the social worker and members of the Rehabilitation Team recommending for the closure of the case having achieved the vocational rehabilitation indicators.  *Nagsusumite ng pagsusuri sa pagpapatupad ng programa na nagbabanggit ng mga epekto/mga benepisyo sa social worker at mga miyembro ng Koponan ng Rehabilitasyonna nagrerekomenda para sa pagsasara ng kaso na nakamit ang mga tagapagpahiwatig ng bokasyonal na rehabilitasyon.*  When job placement indicators have been achieved within three (3) months from the date of actual job placement, the graduate and the employer are formally informed on recommendation for the closure of the case  *Kapag ang mga tagapagpahiwatig ng paglalagay ng trabaho ay nakamit sa loob ng tatlong (3) buwan mula sa petsa ng aktwal na pagkakalagay ng trabaho, ang nagtapos at ang employer ay pormal na ipaalam sa rekomendasyon para sa pagsasara ng kaso*  The Placement Officer and Rehabilitation team identify gaps to enhance the provision of the vocational rehabilitation programs and services. Feedback reports from client after undertaking the vocational rehabilitation training program are elicited and responded.  *Tinutukoy ng Opisyal ng Paglalagay at pangkat ng Rehabilitasyon ang mga puwang upang mapahusay ang probisyon ng mga programa at serbisyo sa bokasyonal na rehabilitasyon. Ang mga ulat ng feedback mula sa kliyente pagkatapos isagawa ang programa ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon ay nakuha at tinutugunan.*  The social worker prepares an updated social case study report.  *Ang social worker ay naghahanda ng na-update na ulat ng social case study.* |  | 1 day  *isang araw* | Placement Officer, Rehabilitation Team, Employer  *Social Worker,*  *kliyente,*  *Miyembro ng pamilya,*  *Referring Party/LGU* | |
| *Discharge Phase* | | | | | |
|  | 1. Conducts pre-discharge conference with the rehabilitation team involving the family member, referring party and LGU to discuss the nature of discharge and after care plan of client within three-six months.  *Nagsasagawa ng pre-discharge conference kasama ang rehabilitation team na kinasasangkutan ng miyembro ng pamilya, nagre-refer na partido at LGU para talakayin ang kalikasan ng paglabas at pagkatapos ng plano ng pangangalaga ng kliyente sa loob ng tatlo hanggang anim na buwan.*  The nature of discharge includes but not limited to open employment, self-employment, sheltered employment, independent living, family, employer, LGU acceptance, dropped out or terminated.  *Ang likas na katangian ng paglabas ay kabilang ngunit hindi limitado sa bukas na trabaho, self-employment, sheltered na trabaho, independiyenteng pamumuhay, pamilya, employer, pagtanggap ng LGU, nag-drop out o natapos.*  The discharge/ termination plan is formulated with the client and other stakeholders prior to actual termination.  *Ang plano sa paglabas/pagtatapos ay binuo kasama ng kliyente at iba pang mga stakeholder bago ang aktwal na pagwawakas.* | None  *Wala* | 2 hours  *dalawang oras* | Social Worker,  Client,  Family Member,  Referring Party/LGU  *Social Worker,*  *kliyente,*  *Miyembro ng pamilya,*  *Referring Party/LGU* | |
|  | 2. Calls for the final discharged conference with family member and referring party to finalize the discharged plan.  *Tumatawag para sa huling na-discharge na kumperensya kasama ang miyembro ng pamilya at nagre-refer na partido upang tapusin ang na-discharge na plano.* | None  *Wala* | 2 hours  *dalawang oras* | Rehabilitation team  Referring party/  LGU  *Koponan ng rehabilitasyon*  *Nagre-refer na partido/*  *LGU* | |
| Accomplishes Client Satisfaction Survey  *Nagagawa ang Client Satisfaction Survey* | 3. Administers satisfaction survey either online or personal fill-in the form.  *Nagagawa ang Client Satisfaction Survey*  *Remarks: In the context of the pandemic, filling up the satisfaction survey can be done either through email or personal filling-out of survey or other modalities, whichever is applicable to the client.*  *Pangungusap: Sa konteksto ng pandemya, ang pagsagot sa satisfaction survey ay maaaring gawin sa pamamagitan ng email o personal na pagsagot sa survey o iba pang modalidad, alinman ang naaangkop sa kliyente.*  *Pahayag: Sa konteksto ng pandemya, ang pagpoproseso ng satisfaction survey ay maaaring gawin sa pamamagitan ng email o personal na pagpunan ng survey, o iba pang paraan, kung alin man ang angkop sa kliyente.* | None  *Wala* | 10 minutes  *10 minuto* | Social Worker, Client | |
| *VI. Post Discharge* | | | | | |
|  | 1. Conducts monitoring visit to clients within 3 to 6 months after the discharge to determine the status of client in the family or community.  *Nagsasagawa ng pagsubaybay sa pagbisita sa mga kliyente sa loob ng 3 hanggang 6 na buwan pagkatapos ng paglabas upang matukoy ang katayuan ng kliyente sa pamilya o komunidad.*  The Social Worker prepares termination/ closing summary report of client.  *Ang Social Worker ay naghahanda ng pagwawakas/pagsasara ng buod na ulat ng kliyente.*  *Remarks: In the context of the pandemic, the social worker conducts virtual platforms/ teleconference or other forms of modalities to monitor status of client in the family or community.*  *Pahayag: Sa konteksto ng pandemya, ang social worker ay nagsasagawa ng mga virtual Plataporma/teleconference o iba pang paraan ng mga modalidad upang masubaybayan ang kalagayan ng kliyente sa pamilya o komunidad.* | None  *Wala* | 3-6 months after discharge  *Tatlo hanggang anim na buwan pagkatapos ng paglabas* | Social Worker,  *Social worker* | |
| TOTAL  *KABUUAN* | | NONE  *Wala* | 18 months maximum, until job placement phase when availed  Labing walong *buwang maximum, hanggang sa yugto ng paglalagay ng trabaho kapag na-avail* | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM**  *MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO* | |
| How to send feedback  *Paano magpadala ng feedback* | DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.  *DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga feedback* | DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office.  *DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.* |
| How to file a complaint  *Paano magsampa ng reklamo* | Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information.  *Maaaring magsampa ng mga reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa PMB-DSWD. Ang mga detalye ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.* |
| Complainant using 8888  *Nagrereklamo gamit ang 8888* | SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:  *Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:*  a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint  *a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo*    b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint  b. *Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo* | -The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern.  -*Ang kinauukulang Tanggapan ay magsasagawa ng case conference/pulong para talakayin ang isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, magtakda ng isang pulong sa nagrereklamo at talakayin ang alalahanin.*  -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office.  *-Isasagawa ang panloob na imbestigasyon sa loob ng Kawanihan, pagkatapos ay magbigay ng rekomendasyon at opisyal na magpadala ng sulat ng tugon/memo sa kinauukulang DSWD-Field Office.* |
| Contact info of ARTA, PCC and CCB  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB* | Tel No. 8847-509  Email Add: [complaints@arta.gov.ph](mailto:complaints@arta.gov.ph)  Hotline: 8888  Email Add: [pcc@malacanang.gov.ph](mailto:pcc@malacanang.gov.ph)  Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  0908-881-6565 |
| Contact information of DSWD FO XII Program In-Charge  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge* | **OMBRA S. SANGCUPAN**  Manpower Development Officer I / Center Head  0935-5238-532  [centerforthehandicapped@gmail.com](mailto:centerforthehandicapped@gmail.com)    **MICHELLE ANNE SARMIENTO**  SWAIDE/ Health Coordinator  0907-205-0071 |

1. **Provision of Assistance to Person living with HIV (PLHIV)**

*Pagbibigay ng Tulong sa Taong may HIV (PLHIV)*

As part of the DSWD’s psychosocial care and support services for persons living with HIV (PLHIV) and their affected families and in accordance with Section 36 of RA 11166, the Department, through its Field Offices (FOs) provides economic assistance for education, livelihood, burial/funeral, transportation, medical, and food. These forms of assistance are meant for individuals and families of PLHIV in need of social welfare and development interventions.

*Bilang bahagi ng psychosocial care at support services ng DSWD para sa mga taong may HIV (PLHIV) at kanilang mga apektadong pamilya at alinsunod sa Seksyon 36 ng RA 11166, ang Kagawaran, sa pamamagitan ng mga Field Office (FOs) nito ay nagbibigay ng tulong pang-ekonomiya para sa edukasyon, kabuhayan, libing/libing, transportasyon, medikal, at pagkain. Ang mga uri ng tulong na ito ay para sa mga indibidwal at pamilya ng PLHIV na nangangailangan ng panlipunang kapakanan at mga interbensyon sa pagpapaunlad.*

The direct provision of this assistance aims to mitigate the impact of HIV and AIDS on affected individuals and their families, assuring their well-being and; contributing to the overall response of the national government to HIV and AIDS.

*Ang direktang probisyon ng tulong na ito ay naglalayong pagaanin ang epekto ng HIV at AIDS sa mga apektadong indibidwal at kanilang mga pamilya, na tinitiyak ang kanilang kagalingan at; nag-aambag sa pangkalahatang tugon ng pambansang pamahalaan sa HIV at AIDS.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Office or Division:** | | DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Provision of Assistance to Person living with HIV (PLHIV) | | | | |
| **Classification:** | |  | | | | |
| **Type of Transaction:** | | G2C - Government to Citizens | | | | |
| **Who may avail:** | | People Living with HIV (PLHIV) and their affected families | | | | |
| **CHECKLIST OF REQUIREMENTS** | | | **WHERE TO SECURE** | | | |
| **Medical Assistance for Hospital Bill** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (original and one(1) photocopy)  *Medical Certificate/Clinical Abstract na kumpleto sa pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities   *Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV* | | | |
| 3. Hospital bill / Statement of Account (outstanding balance) with name and signature (original and one(1) photocopy)  *Hospital bill / Statement of Account (natitirang balanse) na may pangalan at lagda (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Billing clerk of the hospital | | | |
| 4. Social Case Study Report/ Case Summary  *Ulat ng Social Case Study* | | | * Licensed social worker from DSWD, Local Social Welfare and Development Office, Medical Social Services, Treatment Hubs, and Primary HIV Care Facilities | | | |
| 5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client’s situation (original and one(1) photocopy)  *Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy*) | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | |
| **Medical Assistance for Medicine**  ***Tulong Medikal para sa Medisina*** | | | | | | |
| 1. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number, and signature of the attending physician issued within three months (original and one(1) photocopy)  *Medical Certificate/Clinical Abstract na kumpleto sa pangalan, numero ng lisensya, at pirma ng dumadating na manggagamot na ibinigay sa loob ng tatlong buwan (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities   *Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV* | | | |
| 2. Prescription with the date of issuance, complete name, license number, and signature of the Physician issued within three (3) (original and one(1) photocopy)  *Ang reseta na may petsa ng paglabas, kumpletong pangalan, numero ng lisensya, at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong (3) (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 3. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others) | | | |
| 4. Social Case Study Report/ Case Summary | | | * Licensed social worker from DSWD, Local Social Welfare and Development Office, Medical Social Services, Treatment Hubs, and Primary HIV Care Facilities   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client’s situation (original and one(1) photocopy)  *Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente* | | | |
| **Medical Assistance for Laboratory Requests** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang valid identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (original and one(1) photocopy)  *Medical Certificate/Clinical Abstract na kumpleto sa pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities   *Nag-aaral na Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV* | | | |
| 3. Laboratory Requests with name, license number and signature of the attending physician issued within three (3) months (original and one(1) photocopy)  *Mga Kahilingan sa Laboratory na may pangalan, numero ng lisensya at pirma ng dumadating na manggagamot na ibinigay sa loob ng tatlong (3) buwan (orihinal at isang (1) photocopy)* | | | * Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities   *Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV* | | | |
| 4. Social Case Study Report/ Case Summary | | | * Licensed social worker from DSWD, Local Social Welfare and Development Office, Medical Social Services, Treatment Hubs, and Primary HIV Care Facilities   *Licensed social worker mula sa DSWD, Local Social Welfare and Development Office, Medical Social Services, Treatment Hubs, at Primary HIV Care Facilities* | | | |
| 5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client’s situation (original and one(1) photocopy)  *Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | |
| **Burial Assistance for Funeral Bill** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2.Death Certificate or Certification from the Tribal Chieftain (for IPs), Imam (for Moro), or any authorized medical practitioner in the absence of a death certificate (original and one(1) photocopy)  *Death Certificate o Certification mula sa Tribal Chieftain (para sa mga IP), Imam (para sa Moro), o sinumang awtorisadong medical practitioner kung walang death certificate (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * City/Municipal Hall ( Civil Registry Office), hospital, Funeral Parlor or Tribal/Religious Chieftain/Leader,   *City/Municipal Hall ( Civil Registry Office), ospital, Funeral Parlor o Tribal/Religious Chieftain/Lider* | | | |
| 3. Funeral Contract with Outstanding Balance except for Muslims and Indigenous People performing customary practices (original and one(1) photocopy)  *Kontrata sa Paglilibing na may Natitirang Balanse maliban sa mga Muslim at Katutubong Tao na nagsasagawa ng mga kaugaliang gawain (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel   *Awtorisadong kawani ng Funeral Parlor/ Memorial Chapel* | | | |
| 4.Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client’s situation (original and one(1) photocopy)  *Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | |
| **Burial Assistance for Transfer of Cadaver** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2. Death Certificate or Certification from the Tribal Chieftain (for IPs), Imam (for Moro), or any authorized medical practitioner in the absence of a death certificate (original and one(1) photocopy)  *Death Certificate o Certification mula sa Tribal Chieftain (para sa mga IP), Imam (para sa Moro), o sinumang awtorisadong medical practitioner kung walang death certificate (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * City/Municipal Hall ( Civil Registry Office), hospital, Funeral Parlor or Tribal/Religious Chieftain/Leader   *City****/****Municipal Hall ( Civil Registry Office), ospital, Funeral Parlor o Tribal/Religious Chieftain/Lider* | | | |
| 3. Funeral Contract except for Muslims and Indigenous People performing customary practices (original and one(1) photocopy)  *Kontrata sa Paglilibing maliban sa mga Muslim at Katutubong Nagsasagawa ng mga kaugalian (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel   *Awtorisadong kawani ng Funeral Parlor/ Memorial Chapel* | | | |
| 5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client’s situation (original and one(1) photocopy)  *Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | |
| **Educational Assistance** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2. Validated school ID of the student beneficiary  ***Validated school ID ng student beneficiary*** | | | * Registrar, Authorized staff from the school   ***Registrar, Awtorisadong kawani mula sa paaralan*** | | | |
| 2.Enrolment Assessment Form or Certificate of Enrolment or Registration (original and one(1) photocopy)  *Enrollment Assessment Form o Certificate of Enrollment o Registration (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * Registrar, Authorized staff from the school   *Registrar, Awtorisadong kawani mula sa paaralan* | | | |
| 3. Statement of Account for college students, when available. This may not available to State Universities  Registrar (original and one(1) photocopy)  *Statement of Account para sa mga mag-aaral sa kolehiyo, kapag available. Maaaring hindi ito magagamit sa mga Unibersidad ng Estado*  *Registrar (orihinal at isang (1) photocopy)* | | | * Registrar officer, Authorized staff from the school   *Registrar officer, Awtorisadong kawani mula sa paaralan* | | | |
| 4. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client’s situation (original and one(1) photocopy)  *Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)* | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | |
| **Food Assistance for Individuals and Families** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang valid identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2. Barangay Certificate/ Certificate of Residency*Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | * From the Barangay where the client/s is/are presently residing. | | | |
| **Transportation and Cash Assistance for Other Support Services** | | | | | | |
| 1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed  *Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin* | | | * Government agencies issuing an identification card(SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)   *Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)* | | | |
| 2. Depending on the circumstances:  -Police Report/ Bureau of Fire Protection Report from the Bureau of Fire  *Depende sa mga pangyayari:*  *-Ulat ng Pulisya/ Ulat ng Bureau of Fire Protection mula sa Bureau of Fire*  -Passport, Travel Document/s, certification from OWWA or the Barangay  -Certification from social worker or Case manager from rescued clients.  *Sertipikasyon mula sa social worker o Case manager mula sa mga nasagip na kliyente.*  -Police Blotter and social worker’s certification for the victims of online sexual exploitation of children  *Police Blotter at sertipikasyon ng social worker para sa mga biktima ng online na sekswal na pagsasamantala sa mga bata*  - For Locally stranded individuals (LSI) without valid IDs, the Medical Certificate or the Travel Authority issued by the Philippine National Police will suffice and be accepted to prove his/her identity.  *Para sa mga Locally stranded individuals (LSI) na walang valid ID, ang Medical Certificate o Travel Authority na inisyu ng Philippine National Police ay sapat na at tatanggapin upang patunayan ang kanyang pagkakakilanlan.* | | | * Police Station, Bureau of Fire, Philippine Embassy / Consulate, Social Worker from welfare agencies. | | | |
| 3.For all other incidents- Barangay Certificate of Residency or Certificate of Indigency or Certificate of the Client is in Need of Assistance as well as other documents from legal authority’s/regulating agencies, as may be applicable.  *Para sa lahat ng iba pang insidente- Ang Barangay Certificate of Residency o Certificate of Indigency o Certificate of the Client ay Nangangailangan ng Tulong pati na rin ang iba pang mga dokumento mula sa legal na awtoridad/regulating agencies, na maaaring naaangkop.* | | | * From the Barangay where the client is presently residing.   *Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.* | | | |
| **CLIENT STEPS** | **AGENCY ACTIONS** | | | **FEES TO BE PAID** | **PROCESSING TIME** | **PERSON RESPONSIBLE** |
| 1. Client receives accomplished Health Declaration Form and received queuing number  *Ang kliyente ay tumatanggap ng natapos na Health Declaration Form at nakatanggap ng queuing number* | 1. Issuance of Health Declaration Form and queue number  *Pagbibigay ng Health Declaration Form at queue number* | | | *None*  *Wala* | *5 minutes*  *5 minuto* | *Admin / Security Personnel* |
| 2. Submits documents and self for interview and assessment  *Nagsusumite ng mga dokumento at sarili para sa pakikipanayam at pagtatasa* | 2.1 Conduct initial interview to identify needs/queries of the client  *Magsagawa ng paunang panayam upang matukoy ang mga pangangailangan/tanong ng kliyente*  If asking for informational service, provide the necessary information and a copy of the checklist of requirements.  *Kung humihingi ng serbisyong pang-impormasyon, ibigay ang kinakailangang impormasyon at isang kopya ng checklist ng mga kinakailangan.*  If submission of requirements to avail service, receive documents  *Kung magsumite ng mga kinakailangan upang makakuha ng serbisyo, tumanggap ng mga dokumento*  2.2 Review documents submitted by client.  *Suriin ang mga dokumentong isinumite ng kliyente.*  If the client is a referral from other agencies or organizations:  *Kung ang kliyente ay isang referral mula sa ibang mga ahensya o organisasyon:*   * Check Documentary Requirements for needed Assistance and completeness of forms for referrals   *Suriin ang Mga Kinakailangang Dokumentaryo para sa kinakailangang Tulong at pagkumpleto ng mga form para sa mga referral*  If the walk-in client, PLHIV:   * Conduct initial interview to identify assistance being sought for and review document requirements being presented as to completeness and compliance   *Magsagawa ng paunang panayam upang matukoy ang tulong na hinahangad at suriin ang mga kinakailangan sa dokumentong iniharap tungkol sa pagkakumpleto at pagsunod*  If supporting documents are **incomplete** and **non-compliant**, provide a checklist.  *Check the completed / compliant documentary requirements and highlight incomplete/ noncompliant requirements for submission and ask client to return with completed documents required.*  *Kung ang mga sumusuportang dokumento ay hindi kumpleto at hindi sumusunod, magbigay ng checklist.*  *Suriin ang nakumpleto / sumusunod na mga kinakailangan sa dokumentaryo at i-highlight ang hindi kumpleto/ hindi sumusunod na mga kinakailangan para sa pagsusumite at hilingin sa kliyente na bumalik na may mga kinakailangang dokumento****.*** | | | None  *Wala* | 5 minutes  *5 minuto* | *Designated PLHIV Focal Staff / Alternate* |
| None  *Wala* | 5 minutes  *5 minuto* | *Designated PLHIV Focal Staff / Alternate* |
| 3. Client to fill-out necessary fields in prescribed forms  *Kliyente upang punan ang mga kinakailangang field sa mga iniresetang form* | 3. Conduct of further verification of submitted documents and probing interview  *Pagsasagawa ng karagdagang pag-verify ng mga isinumiteng dokumento at probing interview*   * Verify submitted requirements for veracity, consistency, and authenticity.   *I-verify ang mga isinumiteng kinakailangan para sa katotohanan, pagkakapare-pareho, at pagiging tunay.*  - If one or more documents are found to be inauthentic or contains inadequate details, provide explanation to client;  *- Kung ang isa o higit pang mga dokumento ay napatunayang hindi totoo o naglalaman ng hindi sapat na mga detalye, magbigay ng paliwanag sa kliyente;*  - Provide checklist and identify which document is inauthentic and inadequate.  *- Magbigay ng checklist at tukuyin kung aling dokumento ang hindi totoo at hindi sapat.*   * Conduct assessment and intake interview   *Magsagawa ng assessment at intake interview*  4.Recommend assistance to be provided to client and facilitate disbursement or referral to other DSWD OBSUs  *Magrekomenda ng tulong na ibigay sa kliyente at mapadali ang disbursement o referral sa ibang DSWD OBSUs*  If assistance may be directly provided:  *Kung ang tulong ay maaaring direktang ibigay*     * Preparation of Certificate of Eligibility   *Paghahanda ng Certificate of Eligibility*   * Encoding of client’s information to registry and accomplishment of Form Three (3) Referral Feedback if client was referred by another agency;   *Pag-encode ng impormasyon ng kliyente sa pagpapatala at pagtupad sa Form Three (3) Referral Feedback kung ang kliyente ay ni-refer ng ibang ahensya;*   * Submit documents to authorized personnel for review and approval:   *Magsumite ng mga dokumento sa mga awtorisadong tauhan para sa pagsusuri at pag-apruba*   * Ensure all required signatories and fields are accomplished.   *Tiyakin na ang lahat ng kinakailangang lumagda at mga patlang ay nagawa*  If client needs to be referred to other OBSUs such as the CIS and SLP:  *Kung kailangang i-refer ang kliyente sa iba pang OBSU gaya ng CIS at SLP:*   * Social worker to facilitate referral with reference to respective Citizen’s Charter of receiving offices;   *Social worker upang mapadali ang referral na may pagtukoy sa kaukulang Citizen's Charter ng mga tumatanggap na tanggapan;*   * Conduct follow-through to seek feedback on the actions taken and/or, if needed, provide further clarification.   *Magsagawa ng follow-through upang humingi ng feedback sa mga ginawang aksyon at/o, kung kinakailangan, magbigay ng karagdagang paglilinaw.*  5. Social worker completely facilitates approval of documents and actual disbursement of assistance that may either be Cash or a Guarantee Letter to identified service provider  *Ganap na pinapadali ng social worker ang pag-apruba ng mga dokumento at aktwal na pagbabayad ng tulong na maaaring Cash o Liham ng Garantiya sa tinukoy na service provider*   * Designated approving officer/s conduct/s final review of submitted documents and initiate final approval of the worker’s recommendation;   *Itinalagang taga-apruba na pag-uugali/s panghuling pagsusuri ng mga isinumiteng dokumento at simulan ang pinal na pag-apruba ng rekomendasyon ng manggagawa;*   * Preparation of vouchers of designated personnel; and   *Paghahanda ng mga voucher ng mga itinalagang tauhan; at*   * Actual disbursement of assistance to client   *Aktwal na disbursement ng tulong sa kliyente* | | | None  *Wala*  None  *Wala*  None  ***Wala*** | 15 minutes  *15 minuto*  15 minutes  *15 minuto*  If within the day:  30 minutes to one (1) hour depending on the amount and assistance being sought for  If not, within three (3) working days or depending on the availability of funds and/or authorized approving officers; as well as the amount and assistance being sought | *Designated PLHIV Focal Staff / Alternate*  *Designated PLHIV Focal Staff / Alternate*  *Authorized approving personnel*  *Designated PLHIV Focal and/or Alternate*  *Authorized approving personnel*  *Designated disbursing officer* |
| 4. Client accomplish Client Satisfaction Survey Form  *Nagawa ng kliyente ang Form ng Survey sa Kasiyahan ng Kliyente* | 6. Issue Client Satisfaction Survey (CSS) Form to client  *Mag-isyu ng Client Satisfaction Survey (CSS) Form sa kliyente*   * Ask client to completely fill-out the CSS Form;   *Hilingin sa kliyente na ganap na punan ang CSS Form;*   * Collect accomplished form and submit to designated personnel for consolidation   *Kolektahin ang natapos na form at isumite sa mga itinalagang tauhan para sa pagsasama-sama* | | | None  *Wala* | 10 minutes  *10 minuto* | *Designated PLHIV Focal and/or Alternate* |
| **TOTAL** | | | | **For within the day transaction:**  **1 hour and 45 minutes**  *Para sa loob ng araw na transaksyon:*  *1 oras at 45 minuto*  **If not within the day:**  **3 days, 1 hour, and 15 minutes**  *Kung hindi sa loob ng araw:*  *3 araw, 1 oras, at 15 minuto* | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM**  *MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO* | |
| How to send feedback  *Paano magpadala ng feedback* | DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.  *DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga feedback* | DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office.  *DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.* |
| How to file a complaint  *Paano magsampa ng reklamo* | Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. |
| Complainant using 8888  *Nagrereklamo gamit ang 8888* | SMS *Maaaring magsampa ng mga reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa PMB-DSWD. Ang mga detalye ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.*will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:  *Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:*  a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint  *a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo*  b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint  b. *Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo* | -The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern.  -*Ang kinauukulang Tanggapan ay magsasagawa ng case conference/pulong para talakayin ang isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, magtakda ng isang pulong sa nagrereklamo at talakayin ang alalahanin.*  -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office.  ***-****Isasagawa ang panloob na imbestigasyon sa loob ng Kawanihan, pagkatapos ay magbigay ng rekomendasyon at opisyal na magpadala ng sulat ng tugon/memo sa kinauukulang DSWD-Field Office.* |
| Contact info of ARTA, PCC and CCB  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB* | Tel No. 8847-509  Email Add: [complaints@arta.gov.ph](mailto:complaints@arta.gov.ph)  Hotline: 8888  Email Add: [pcc@malacanang.gov.ph](mailto:pcc@malacanang.gov.ph)  Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  0908-881-6565 |
| Contact information of DSWD FO XII Program In-Charge  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge* | **SHIERRA I. USOP**  Social Welfare Officer I/Program Focal  0939-904-7178  [womenandf@gmail.com](mailto:womenandf@gmail.com)  **HUNAIFAH P. HADJI NAIF**  Social Welfare Officer II  0935-888-8675  [womenandf@gmail.com](mailto:womenandf@gmail.com)  **NORAINA T. MANISI**  Social Welfare Officer II  0936-815-8006  [womenandf@gmail.com](mailto:womenandf@gmail.com) |

1. **Procedure for Social Pension Provision to Indigent Senior Citizens (SPISC)**

***Pamamaraan para sa Pagbibigay ng Social Pension sa mga Mahihirap na Senior Citizens (SPISC)***

The Social Pension for Indigent Senior Citizens (SPISC) is in compliance with the Republic Act No. 9994 or the “Expanded Senior Citizens Act of 2010” which institutionalizes social protection to senior citizens by providing additional government assistance to indigent senior citizens which aims to augment the daily subsistence and other medical needs of the eligible beneficiaries based on the eligibility criteria as mentioned below.

*Ang Social Pension for Indigent Senior Citizens (SPISC) ay alinsunod sa Republic Act No. 9994 o ang “Expanded Senior Citizens Act of 2010” na nagpapatibay ng panlipunang proteksyon sa mga senior citizen sa pamamagitan ng pagbibigay ng karagdagang tulong ng gobyerno sa mga mahihirap na senior citizen na naglalayong dagdagan ang pang-araw-araw na kabuhayan at iba pang mga medikal na pangangailangan ng mga karapat-dapat na benepisyaryo batay sa pamantayan sa pagiging karapat-dapat tulad ng nabanggit sa ibaba.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Office or Division** | DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Social Pension Program For Indigent Senior Citizens (SPISC) | | | | |
| **Classification** | Highly Technical | | | | |
| **Type of Transaction** | G2G-Government to Government ; G2C-Government to Citizen | | | | |
| **Who may avail:**  Sino-sino ang pwede mag-avail: | Indigent senior citizens who are:   1. 60 years old and above indigent senior citizens who are frail, sickly, bedridden, or with a disability;   *60 taong gulang pataas na mga mahihirap na senior citizen na mahina, may*  *sakit, nakaratay, o may kapansanan;*   1. No permanent source of income   *Walang permanenteng pinagkukunan ng kita*   1. No regular support from family or relatives   *Walang regular na suporta mula sa pamilya o mga kamag-anak*   1. No pension from GSIS, SSS, PVAO, and other insurance agencies   *Walang pensiyon mula sa GSIS, SSS, PVAO, at iba pang ahensya ng*  *insurance.* | | | | |
| **CHECKLIST OF REQUIREMENTS** | | **WHERE TO SECURE** | | | |
| OSCA ID or any Valid ID | | OSCA at Local Government Unit, Government Agency issuing Government ID  *OSCA at Local Government Unit, Government Agency na nag-iisue ng Government ID* | | | |
| Social Pension Application Form | | **BSCA:**  The BSCA President distribute Application Forms to the indigent senior citizens of the barangay for onward submission to the OSCA.  *Ang Pangulo ng BSCA ay namamahagi ng mga Application Form sa mga mahihirap na senior citizen ng barangay para isumite sa OSCA.*  or  **OSCA:**  The indigent senior citizen may go directly to the Office of the Senior Citizens Affairs (OSCA) located in their respective locality.  *Ang indigent senior citizen ay maaaring direktang pumunta sa Office of the Senior Citizens Affairs (OSCA) na matatagpuan sa kani-kanilang lokalidad.*  BSCA/OSCA to provide a copy of the Social Pension Application Form to the senior citizen.  *BSCA/OSCA na magbigay ng kopya ng Social Pension Application Form sa senior citizen.* | | | |
| **1ST PHASE VALIDATION AND ASSESSMENT OF THE SOCPEN BENEFICIARIES’ SUBMITTED MASTERLIST** | | | | | |
| **CLIENT STEPS** | **AGENCY ACTIONS** | | **FEES TO BE PAID** | **PROCESSING TIME** | **PERSON RESPONSIBLE** |
| 1. DSWD FO RSPU receives the consolidated list from the LSWDO and conducts assessment/ validation to potential beneficiaries  *RSPU ay tumatanggap ng pinagsama-samang**listahan mula sa LSWDO at nagsasagawa ng pagtatasa/ pagpapatunay sa mga potensyal na benepisyaryo* | 1.1 The DSWD Field Office – Regional Social Pension Unit (RSPU) receives the certified consolidated list of indigent senior citizen applicants submitted by the LSWDO / walk-in applicants/ referrals from different stakeholders to the Field Offices.  *Ang DSWD Field Office – Regional Social Pension Unit (RSPU) ay tumatanggap ng sertipikadong pinagsama-samang listahan ng mga aplikanteng indigent senior citizen na isinumite ng LSWDO / walk-in applicants/ referral mula sa iba't ibang stakeholder sa Field Offices.*  1.2 DSWD FO RSPU schedules the validation/assessment and shall inform the LGU (OSCA and LSWDO)  *Iniiskedyul ng DSWD FO RSPU ang validation/assessment at dapat ipaalam sa LGU (OSCA at LSWDO)*  1.3 DSWD FO RSPU conducts the validation using General Intake Sheet (GIS) (Annex 2) and/or Social Pension Beneficiary Update Form (SPBUF) based on the certified list of potential beneficiaries submitted by the OSCA/LSWDO.  *Isinasagawa ng DSWD FO RSPU ang validation gamit ang General Intake Sheet (GIS) (Annex 2) at/o Social Pension Beneficiary Update Form (SPBUF) batay sa sertipikadong listahan ng mga potensyal na benepisyaryo na isinumite ng OSCA/LSWDO.*    1.4 Submission of delisted, replacement, for validation and for inclusion should be quarterly in coordination with LGUs by DSWD FO RSPU.  *Ang pagsusumite ng na-delist, kapalit, para sa validation at para sa maisasama sa mga kwalipikadong benepisyaryo ay dapat na quarterly sa koordinasyon sa mga LGU ng DSWD FO RSPU.* | | None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala* | Within 7-14 working days from the receipt of the certified list  *Sa loob ng 7-14 araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng sertipikadong listahan* | * OSCA * LSWDO * Referring agencies/ organizations and other stakeholders * Walk-in Applicants * DSWD FO RSPU |
| 1. DSWD FO RSPU encodes the final list of beneficiaries in the Social Pension Information System (SPIS)   *Ini-encode ng DSWD FO RSPU ang huli o final na listahan ng mga benepisyaryo sa Social Pension Information System (SPIS)* | 2.1. DSWD FO RSPU encodes the validated list of potential beneficiaries in the SPIS by data entry and for uploading to the DSWD Central Office –Social Pension Unit for cross-matching.  *Ini-encode ng DSWD FO RSPU ang validated list ng mga potensyal na benepisyaryo sa SPIS sa pamamagitan ng data entry at para sa pag-upload sa DSWD Central Office –Social Pension Unit para sa cross-matching.*    The data from SPIS will determine if the applicant is eligible or not. (Yes/No)  *Ang data mula sa SPIS ay tutukuyin kung ang aplikante ay karapat-dapat o hindi. (Oo hindi)*  2.1.1. If Yes: Generation of Certification of Eligibility duly approved by Regional Director  *Kung Oo: Pagbuo ng Sertipikasyon ng Pagiging Karapat-dapat na inaprubahan ng Regional Director*  2.1.2. If No: DSWD FO RSPU to provide data/results through an Official letter to LGUs for revalidation/grievance.  *Kung Hindi: Ang DSWD*  *FO RSPU ay magbibigay ng data/mga resulta sa pamamagitan ng Opisyal na liham sa mga LGU para sa revalidation/karaingan.*  2.1.2.1.Delisted beneficiaries (double entry, deceased, able family, receiving a pension from other government and private agencies and with regular income) subject for replacement.  *Ang mga na-delist na benepisyaryo (double entry, namatay, may kakayahang pamilya, tumatanggap ng pensiyon mula sa ibang ahensya ng gobyerno at pribadong at may regular na kita) ay maaaring palitan.*  2.1.2.2. LSWDO will identify the replacement as per approved and qualified waitlisted beneficiaries.  *Tutukuyin ng LSWDO ang kapalit ayon sa naaprubahan at kwalipikadong mga benepisyaryo ng waitlisted.*  2.1.2.3. BSCA, OSCA, LSWDO and DSWD FO RSPU staff conduct door-to-door validation using the SPBUF as the basis for assessment.  *Ang mga kawani ng BSCA, OSCA, LSWDO at DSWD FO RSPU ay nagsasagawa ng door-to-door validation gamit ang SPBUF bilang batayan para sa pagtatasa.* | | None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala* | Within 7-14 working days  *Sa loob ng 7-14 araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng sertipikadong listahan* | * DSWD Field Office – RSPU * DSWD Central Office - Social Pension Unit |
| 1. DSWD FO RSPU encodes/uploads validated list of beneficiaries.   *Ang DSWD FO RSPU ay nag-encode/nag-upload ng validated na listahan ng mga benepisyaryo* | 3.1 DSWD FO RSPU encodes/ uploads the consolidated validated list submitted to the DSWD CO Social Pension Unit for data cleansing and eligibility test.  *Ang DSWD FO RSPU ay nag-encode/nag-upload ng pinagsama-samang validated na listahan na isinumite sa DSWD CO Social Pension Unit para sa paglilinis ng data at pagsusulit sa pagiging kwalipikado.* | | None  *Wala* | Within 7-14 working days  *Sa loob ng 7-14 araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng sertipikadong listahan* | * DSWD Field Office - RSPU |
| 1. DSWD CO Social Pension Unit performs data cleansing and runs eligibility tests   *Ang DSWD CO Social Pension Unit ay nagsasagawa ng paglilinis ng data at nagpapatakbo ng mga pagsusulit sa pagiging karapat-dapat* | 4.1 DSWD CO Social Pension Unit performs and runs eligibility tests to the received validated lists of beneficiaries.  *Ang DSWD CO Social Pension Unit ay nagsasagawa at nagpapatakbo ng mga pagsusulit sa pagiging karapat-dapat sa mga natanggap na validated na listahan ng mga benepisyaryo*   * + 1. DSWD CO Social Pension Unit endorse generated clean and error list to the DSWD FO RSPU   *Ini-endorso ng DSWD CO Social Pension Unit ang nabuong listahan ng malinis at error list sa DSWD FO RSPU* | | None  *Wala*  None  *Wala* | Within 20 working days  *\*turnaround time includes the receipt from FO until the endorsement to FOs of the clean and error list.*  *Sa loob ng 20 araw ng trabaho*  *\*Kasama sa turnaround time ang resibo mula sa FO hanggang sa pag-endorso sa mga FO ng clean and error list.* | * DSWD Central Office - Social Pension Unit and ICTMS |
| 1. DSWD FO RSPU endorses a validated and approved list of qualified Social Pension Beneficiaries.   *Inendorso ng DSWD FO RSPU ang naaprubahang validated na listahan ng mga benepisyaryo.* | * 1. DSWD FO RSPU endorses the approved validated list of beneficiaries to the City/Municipal Mayor through the OSCA Head and LSWDO.   *Inendorso ng DSWD FO RSPU ang naaprubahang validated na listahan ng mga benepisyaryo sa City/Municipal Mayor sa pamamagitan ng OSCA Head at LSWDO.*  5.1.1. Per coordination of the DSWD FO RSPU, OSCA/LSWDO notifies the qualified senior citizens thru a written notification of their inclusion as beneficiary of the Social Pension Program.  *Sa bawat koordinasyon ng DSWD FO RSPU, inaabisuhan ng OSCA/LSWDO ang mga kwalipikadong senior citizen sa pamamagitan ng nakasulat na abiso ng kanilang pagkakasama bilang benepisyaryo ng Social Pension Program.* | | None  *Wala*  None  *Wala* | Within 7-14 days  Sa loob ng 7-14 na araw | * DSWD FO -RSPU * LSWDO * OSCA |
| 1. Qualified Indigent Senior Citizen notified and received qualification to the program   *Ang Kwalipikadong Indigent Senior Citizen ay nakatanggap ng impormasyon tungkol sa kanyang kwalipikasyon sa programa.* | * 1. Qualified Indigent Senior Citizen receives written letter from the OSCA/LSWDO on his/her inclusion as beneficiary of the program.   *Ang Kwalipikadong Indigent Senior Citizen ay tatanggap ng liham mula sa OSCA/LSWDO sa kanyang pagkakasama bilang benepisyaryo ng programa.* | | None  *Wala* | None  *Wala* | * Indigent Senior Citizen |
| **TOTAL PROCESSING TIME** | | | **NONE** | **76 days maximum processing time per the Master list submitted** | |
| **2ND PHASE FACILITATION OF CASH ADVANCE FOR THE CONDUCT OF SOCIAL PENSION PAYOUT THROUGH SPECIAL DISBURSING OFFICERS (SDOs)** | | | | | |
| 1. DSWD FO facilitates the cash advance.   *Pinoporoseso ng DSWD FO ang cash advance ng stipend.* | * 1. DSWD FO - Finance Unit facilitates the cash advance of the stipend based on the approved list of beneficiaries and corresponding amount for each payroll.   *Pinapadali ng DSWD FO - Finance Unit ang cash advance ng stipend batay sa aprubadong listahan ng mga benepisyaryo at kaukulang halaga para sa bawat payroll.* | | None  *Wala* | Within 7-10 working days before informing the LGUs on the conduct of pay-out.  *Sa loob ng 7-10 araw ng trabaho bago ipaalam sa mga LGU ang pagsasagawa ng pay-out.* | * DSWD Field Office Finance Unit * DSWD FIELD OFFICE - RSPU |
| 1. DSWD FO SDOs encash the cash advance   *Pag-eencash ng cash advance ng mga natukoy na Special Disbursing Officer (SDOs).* | 2.2. DSWD FO – Finance Unit identified Special Disbursing Officer (SDOs) encash the cash advance of the stipend based on the corresponding number of Social Pension beneficiaries (FO)  *DSWD FO – Tinukoy ng Unit ng Pananalapi ang Special Disbursing Officer (SDOs) na mag-eencash ng cash avance ng stipend batay sa kaukulang bilang ng mga benepisyaryo ng Social Pension (FO).* | | None  *Wala* | Within 1-3 working days before the conduct of pay-out.  *Sa loob ng 1-3 araw ng trabaho bago ang pagsasagawa ng pay-out.* | * DSWD Field Office Finance Unit identified SDOs * DSWD FO - RSPU |
| 1. DSWD FO RSPU informs the OSCA/LSWDO on the schedule of payout   *Ipinapaalam ng DSWD FO RSPU sa City/Municipal Mayor sa pamamagitan ng OSCA Head at LSWDO ang iskedyul ng payout* | * 1. DSWD FO RSPU informs the City/Municipal Mayor through the OSCA Head and LSWDO of the schedule of payout   *Ipinapaalam ng DSWD FO RSPU sa City/Municipal Mayor sa pamamagitan ng OSCA Head at LSWDO ang iskedyul ng payout*   * + 1. Per coordination with the DSWD FO RSPU, OSCA/LSWDO informs the Social Pension Beneficiaries of the date and venue of the payout.   *Sa pamamagitan ng koordinasyon sa DSWD FO RSPU, ipinapaalam ng OSCA/LSWDO sa mga benepisyaryo ang petsa at lugar ng payout.*   * + 1. LSWDO acknowledges the payroll and number of beneficiaries and confirm the schedule on the conduct of payout.   *Kinikilala ng LSWDO ang payroll at bilang ng mga benepisyaryo at kinukumpirma ang iskedyul sa pagsasagawa ng payout.* | | None  *Wala* | Within 5 working days before the pay-out.  *Sa loob ng 5 araw ng trabaho bago ang pay-out* | * DSWD Field Office – RSPU * OSCA/LSWDO |
| **TOTAL PROCESSING TIME** | | | **NONE** | **Within 13-18 days processing time before the conduct of payout.** | |
| **3RD PHASE: CONDUCT OF PAYOUT** | | | | | |
| 1. Conduct of the Social Pension Payout   *Pagsasagawa ng payout.* | * 1. Qualified Indigent Senior Citizens received their social pension stipend on the scheduled payout   *Natanggap ng mga Kwalipikadong Indigent Senior Citizen ang kanilang social pension stipend sa nakatakdang payout*   * + 1. The DSWD RSPU Social Pension Focal Person shall conduct exit conferences for both schemes with LCE and LSWDO to discuss what transpired during the payout and reach an agreement to improve delivery of service to the FOs beneficiaries and the LGUs constituents.   *Ang DSWD RSPU Social Pension Focal Person ay magsasagawa ng mga exit conference para sa parehong mga scheme kasama ang LCE at LSWDO upang talakayin kung ano ang nangyari sa panahon ng payout at magkaroon ng kasunduan upang mapabuti ang paghahatid ng serbisyo sa mga benepisyaryo ng FO at mga nasasakupan ng LGU*. | | None  *Wala*  None  *Wala* | Within 15 days upon release of the cash advance  *Sa loob ng 15 araw pagkatapos mailabas ang cash advance* | * Indigent Senior Citizen * DSWD Field Office - RSPU * OSCA/LSWDO |
|  | | | | **Within 15 days processing time upon release of the cash advance from SDOs**  *Sa loob ng 15 araw na oras ng pagproseso pagkatapos mailabas ang cash advance mula sa mga SDO*  ***\*processing time depending on the number of beneficiaries per Barangay, per LGU and output capability of SDOs.***  *oras ng pagproseso depende sa bilang ng mga benepisyaryo bawat Barangay, bawat LGU at output capability ng SDOs.* | |
| **4th PHASE: REPORTING AND LIQUIDATION** | | | | | |
| 1. Preparation of DSWD FO RSPU report to LGU   *Paghahanda ng DSWD FO report para sa LGU.* | * 1. DSWD FO RSPU provides the LGU the data on the paid and unpaid beneficiaries including the deceased for their reference and action for possible replacement.   *Ang DSWD FO RSPU ay nagbibigay sa LGU ng data sa mga binayaran at hindi nabayarang benepisyaryo kabilang ang mga namatay para sa kanilang sanggunian at aksyon para sa posibleng kapalit.*   * + 1. DSWD FO RSPU to prepare status of recommendation for replacement as validated in the waitlist.   *DSWD FO RSPU na maghanda ng katayuan ng rekomendasyon para sa pagpapalit bilang validated sa waitlist.* | | None  *Wala*  None  *Wala* | Within 7-14 working days after the conduct of pay-out. | * DSWD Field Office - RSPU |
| 1. DSWD FO RSPU to prepare the liquidation report.   *Paghahanda ng DSWD FO ng liquidation report* | * 1. DSWD FO Identified SDOs to prepare the liquidation report on the recently concluded Social Pension Pay-out in support of DSWD RSPU for the accomplishment of supporting documents   *Tinukoy ng DSWD FO ang mga SDOs upang ihanda ang liquidation report sa kamakailang natapos na Social Pension Pay-out bilang suporta sa DSWD RSPU para sa pagsasakatuparan ng mga sumusuportang dokumento.* | | None  *Wala* | Within 7-14 working days after conduct of pay-out following the Guidelines on Cash Advance / AO No. 13.  *Sa loob ng 7-14 na araw ng trabaho pagkatapos magsagawa ng pay-out kasunod ng Mga Alituntunin sa Cash Advance / AO No. 13.* | * DSWD Field Office Identified SDOs * DSWD Field Office - RSPU |
| **TOTAL PROCESSING TIME** | | | **NONE** | ***Within 8-21 days processing time***  *Sa loob ng 8-21 araw na oras ng pagproseso* | |

NOTE:Turnaround/ Processing time depends on the availability of the DSWD Field Office Identified SDOs, schedules of payout and other geographical location/ logistical requirements as agreed upon by the FOs and LGUs.

*NOTE: Ang oras ng turnaround/ Processing time ay depende sa pagkakaroon ng DSWD Field Office Identified SDOs, mga iskedyul ng payout at iba pang heograpikal na lokasyon/ logistical na kinakailangan ayon sa napagkasunduan ng FO at LGU.*

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM**  *MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO* | |
| How to send feedback  *Paano magpadala ng feedback* | DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.  *Ang DSWD-Field Office ay magpapadala ng memo/email sa DSWD-PMB.* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga feedback* | DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office.  *Ang DSWD-PMB ay magpapadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.* |
| How to file a complaint  *Paano magsampa ng reklamo* | Complaints can be filed through sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information.  *Maaaring magsampa ng mga reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa DSWD-PMB. Ang mga detalye ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.* |
| Complainant using 8888  *Nagrereklamo gamit ang 8888* | SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:  *Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:*  a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint  *a.On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo*    b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint  b. *Sa Personnel at iba pang mga bagay-bagay- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo* | -The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern.  -*Ang kinauukulang Tanggapan ay magsasagawa ng case conference/pulong para talakayin ang isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, magtakda ng isang pulong sa nagrereklamo at talakayin ang alalahanin.*  -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office.  *-Isasagawa ang panloob na imbestigasyon sa loob ng Kawanihan, pagkatapos ay magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na magpapadala ng sulat ng tugon/memo sa kinauukulang DSWD-Field Office.* |
| Contact info of ARTA, PCC and CCB  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB* | Tel No. 8847-509  Email Add: [complaints@arta.gov.ph](mailto:complaints@arta.gov.ph)  Hotline: 8888  Email Add: [pcc@malacanang.gov.ph](mailto:pcc@malacanang.gov.ph)  Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  0908-881-6565 |
| Contact information of DSWD FO XII Program In-Charge  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge* | **LABINIA B. BANES, RSW**  Social Welfare Officer II  0917-154-0863  [lovelybanes022@gmail.com](mailto:lovelybanes022@gmail.com)    **JEANNE RACHEL V. ALVAREZ**  Project Development Officer I  0915-546-1403  [socpenfo12@gmail.com](mailto:socpenfo12@gmail.com) |

1. **Provision of Assistance under the Recovery and Reintegration Program for Trafficked Persons (RRPTP)**

***P****agbibigay ng Tulong sa ilalim ng Programa sa Pagbawi at Pagsasama-sama para sa mga Taong Natrapik (RRPTP)*

The RRPTP is a comprehensive program that ensures adequate recovery and reintegration services provided to trafficked persons. It utilizes a multi-sectoral approach and delivers a complete package of services that will enhance the psychosocial, social, and economic needs of the clients, the families, and the communities where the trafficked persons will be eventually reintegrated. It also improves community-based systems and mechanisms that ensure the recovery of the victim-survivors and prevents other family and community members to become victims of trafficking.

*Ang RRPTP ay isang komprehensibong programa na nagsisiguro ng sapat na mga serbisyo sa pagbawi at muling pagsasama na ibinibigay sa mga taong na-traffic. Gumagamit ito ng multi-sectoral na diskarte at naghahatid ng kumpletong pakete ng mga serbisyo na magpapahusay sa psychosocial, panlipunan, at pang-ekonomiyang mga pangangailangan ng mga kliyente, mga pamilya, at mga komunidad kung saan ang mga taong na-traffic ay muling isasama. Pinapabuti din nito ang mga sistema at mekanismong nakabatay sa komunidad na nagsisiguro sa pagbawi ng mga biktima-nakaligtas at pinipigilan ang iba pang miyembro ng pamilya at komunidad na maging biktima ng trafficking.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Office or Division:** | | DSWD FO XII-Protective Services Division –Recovery and Reintegration Program for Trafficked Persons | | | |
| **Classification:** | | Highly Technical | | | |
| **Type of Transaction:** | | G2C- Government to Citizens | | | |
| **Who may avail:**  *Sino ang maaaring mag-avail:* | | 1. Victim-survivor of trafficking  2. Families of the victim-survivor of trafficking.  3. Witnesses of cases of human trafficking.  4. Communities with incidence of human trafficking.  *1.Biktima-nakaligtas sa trafficking*  *2. Mga pamilya ng biktima-nakaligtas sa trafficking.*  *3. Mga saksi ng mga kaso ng human trafficking.*  *4. Mga komunidad na may insidente ng human trafficking* | | | |
| **CHECKLIST OF REQUIREMENTS**  *CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN* | | | **WHERE TO SECURE** | | |
| **Case Management** | | | | | |
| 1. Travel documents (for Repatriated TIP Victims)  2. Valid ID  3. Social Case Study Report  1. *Mga dokumento sa paglalakbay (para sa mga biktima ng TIP na pinauwi)*  *2. Wastong ID*  *3. Ulat ng Social Case Study* | | | Department of Foreign Affairs / Philippine Embassy (for Repatriated TIP Victims)    *Department of Foreign Affairs / Philippine Embassy (para sa Repatriated TIP Victims)* | | |
| **Medical Assistance** | | | | | |
| 1. Clinical Abstract / Medical Certificate with signature and license number of the attending physician (issued within three months)  2.  Hospital Bill (for payment of hospital bill) or Prescription (for medicines) or Laboratory requests (for procedures).  3. Barangay Certificate and Valid ID for the client  *1.Clinical Abstract / Medical Certificate na may lagda at numero ng lisensya ng dumadating na manggagamot (ibinigay sa loob ng tatlong buwan)*  *2. Hospital Bill (para sa pagbabayad ng hospital bill) o Reseta (para sa mga gamot) o mga kahilingan sa laboratoryo (para sa mga pamamaraan).*  *3. Barangay Certificate at Valid ID para sa kliyente* | | | Hospital where the client is admitted or seen.    *Ospital kung saan ipinapasok o nakikita ang kliyente.* | | |
| **Educational Assistance** | | | | | |
| 1. School registration and/ or certificate of enrolment  2. Statement of Account for tertiary education  3. Valid school ID Valid ID of the parent/ guardian  *1. Pagpaparehistro ng paaralan at/o sertipiko ng pagpapatala*  *2. Statement of Account para sa tertiary education*  *3. Valid school ID Valid ID ng magulang/tagapag-alaga* | | | School where the client is enrolled    *Paaralan kung saan naka-enroll ang kliyente* | | |
| **Skills Training** | | | | | |
| 1. Official receipt from the training school (TESDA/ CHED accredited training school.  2. Valid school ID  1*. Opisyal na resibo mula sa training school (TESDA/ CHED accredited training school.*  *2. Wastong ID ng paaralan* | | | TESDA / accredited training school where the client is enrolled    *TESDA / accredited training school kung saan naka-enroll ang kliyente* | | |
| **Financial Assistance for Employment (e.g. driver’s license, NBI and police clearance, Medical Certificate etc.)** | | | | | |
| 1. Contract of Employment or any similar document which indicates that they are hired  2. Valid ID  *1. Contract of Employment o anumang katulad na dokumento na nagpapahiwatig na sila ay tinanggap*  *2. Wastong ID* | | | Employer of the client    *Employer ng kliyente* | | |
| **Financial Assistance for Livelihood** | | | | | |
| 1. Result of the Handa Ka Na Bang Magnegosyo? The client score’s must be 75 and above in order to be eligible for the livelihood Program, to determine the preparedness of the client to start their business. Re-assessment will be conducted to clients who will have a score of 74 and below or they may be considered to avail financial assistance for employment.  *1. Resulta ng Handa Ka Na Bang Magnegosyo? Ang mga marka ng kliyente ay dapat na 75 pataas upang maging karapat-dapat para sa Programang pangkabuhayan, upang matukoy ang kahandaan ng kliyente upang simulan ang kanilang negosyo. Ang muling pagtatasa ay isasagawa sa mga kliyente na magkakaroon ng markang 74 pababa o maaari silang ituring na mag-avail ng tulong pinansyal para sa trabaho.*  2. Project Proposal. They may write using their vernacular or local dialect. They may be assisted by the social worker in preparation of the said proposal.  *2. Panukalang Proyekto. Maaari silang sumulat gamit ang kanilang katutubong wika o lokal na diyalekto. Maaari silang tulungan ng social worker sa paghahanda ng nasabing panukala.*  3. Valid ID  *3. Wastong ID*  4. Social Case Study Report  *4. Ulat ng Social Case Study* | | | DSWD Field Office FO XII | | |
| **Logistical Support During and Post-Rescue Operation of Victim-survivors of Trafficking** | | | | | |
| 1. No Documents need.    *1. Hindi kailangan ng mga Dokumento.* | | | DSWD Field Office XII -Victim-survivors of trafficking during rescue operation. Social workers are highly needed to provide psychosocial counseling and assist victim-survivors of trafficking all throughout the process from recovery to reintegration.  *DSWD Field Office XII -Mga biktima-nakaligtas sa trafficking sa panahon ng rescue operation. Ang mga social worker ay lubos na kailangan upang magbigay ng psychosocial counseling at tulungan ang mga biktima-nakaligtas sa trafficking sa buong proseso mula sa pagbawi hanggang sa muling pagsasama.* | | |
| **Provision of Temporary Shelter** | | | | | |
| 1. Medical Certificate  1*. Sertipikong Medikal*  2. Case Summary  *2. Buod ng Kaso*  3. Referral Letter from the Social Worker  *3. Referral Letter mula sa Social Worker* | | | DSWD Field Offices -Victim-survivors of trafficking may be placed in DSWD run/ registered, licensed and accredited residential care facilities for protective custody.  *DSWD Field Office XII -Ang mga biktima-nakaligtas sa trafficking ay maaaring ilagay sa DSWD run/registered, licensed at accredited residential care facilities para sa protective custody.* | | |
| **Support for Victim-survivors/ Witness and Transportation Assistance** | | | | | |
| 1. Valid ID  1*. Wastong ID*  2. Social Case Study Report  *2. Ulat ng Social Case Study*  3. Official receipt for the client’s board and lodging  3*. Opisyal na resibo para sa board at tuluyan ng kliyente* | | | DSWD Field Office XII | | |
| **CLIENT STEPS** | **AGENCY ACTIONS** | | **FEES TO BE PAID** | **PROCESSING TIME** | **PERSON RESPONSIBLE** |
| 1. The victim survivors of trafficking may visit the DSWD Field/ Regional Office or Rescued by Social Worker  *1. Ang mga biktimang nakaligtas sa trafficking ay maaaring bumisita sa DSWD Field/ Regional Office o Rescued by Social Worker* | 1.1 Interview of the client  *1.1 Panayam sa kliyente*  1.2 Provide Psychosocial Counseling   1.2 *Magbigay ng Psychosocial Counseling*  1.3 Assessment  *1.3 Pagtataya*    1.3.1 If the Client needs Temporary Shelter refer to Residential Care Facility.  *1.3.1 Kung ang Kliyente ay nangangailangan ng Temporary Shelter sumangguni sa Residential Care Facility.*  1.3.2 The Social Worker provides a list of documentary requirements depending on the assistance to be provided. Refer to the list of requirements.  *1.3.2 Ang Social Worker ay nagbibigay ng listahan ng mga kinakailangan sa dokumentaryo depende sa**tulong na ibibigay. Sumangguni sa listahan ng mga kinakailangan.* | | None  *Wala* | 15 minutes  *15 minutos*  30 minutes  *30 minutos*  30 minutes  *30 minutos*  30 minutes  *30 minutos*         15 minutes  *15 minutos* | Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker            Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker |
| 2. Submission of Documentary Requirement for the service/s to be availed    *2. Pagsusumite ng Dokumentaryo na Kinakailangan para sa mga serbisyo na magagamit* | 2.1 Screening of the submitted documents (Note: Given all requirements are submitted by the client)  *2.1 Pagsusuri ng mga isinumiteng dokumento (Tandaan: Dahil ang lahat ng mga kinakailangan ay isinumite ng kliyente)*   2.2.1 For the livelihood assistance, the RRPTP Social Worker will forward the documents to Sustainable Livelihood Program for further assessment.  *2.2.1 Para sa tulong sa kabuhayan, ipapasa ng RRPTP Social Worker ang mga dokumento sa Sustainable Livelihood Program para sa karagdagang pagtatasa.*  2.2 Processing of the assistance being sought;   2*.2 Pagproseso ng hinahangad na tulong;*  a. Preparation of Voucher (if financial related)  a. *Paghahanda ng Voucher (kung may kaugnayan sa pananalapi*  b. Social Case Study Report  *b. Ulat ng Social Case Study*  c. Preparation of referral letter (if needs other program assistance)  c*. Paghahanda ng liham ng referral (kung nangangailangan*  2.3 PSU/ CBU Division Chief and Budget Officer recommend the provision of assistance for approval of the Regional Director.  *2.3 Inirerekomenda ng Punong Dibisyon ng PSU/ CBU at Opisyal ng Badyet ang pagbibigay ng tulong para sa pag-apruba ng Direktor ng Rehiyon.*  2.4 The Regional Director approved the provision of assistance to the victim-survivors of trafficking.  *2.4 Inaprubahan ng Regional Director ang pagbibigay ng tulong sa mga biktima-nakaligtas sa trafficking.*  2.5 Releasing of the assistance to client (Cash or Non-Cash)  *2.5 Pagpapalabas ng tulong sa kliyente (Cash o Non-Cash)* | | None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala* | 10 minutes  *10 minutos*  7-15 Days  *7-15 araw*  3 working days  *3 araw na may trabaho*  1-2 working days  *1-2 araw na may trabaho*  1-2 working days  *1-2 araw na may trabaho* | Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker and          SLP Staff      Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker |
| **Total for Temporary Shelter**  *Kabuuan para sa Pansamantalang Silungan* | | | **None**  *Wala* | **2 hours**  *2 oras* | |
| **Total for Livelihood Assistance**  *Total para sa Livelihood Assistance* | | | **None**  *Wala* | **12 Days**  *12 araw* | |
| **Total for other Assistance**  *Kabuuan para sa iba pang Tulong* | | | **None**  *Wala* | **5 Days**  *5 araw* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM**  *MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO* | |
| How to send feedback  *Paano magpadala ng feedback* | DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.  *DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga feedback* | DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office.  *DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.* |
| How to file a complaint  *Paano magsampa ng reklamo* | Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information.  *Maaaring magsampa ng mga reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa PMB-DSWD. Ang mga detalye ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.* |
| Complainant using 8888  *Nagrereklamo gamit ang 8888* | SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:  *Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:*  a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint  *a.On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo*  b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint  b. *Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo* | -The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern.  -*Ang kinauukulang Tanggapan ay magsasagawa ng case conference/pulong para talakayin ang isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, magtakda ng isang pulong sa nagrereklamo at talakayin ang alalahanin.*  -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office.  *-Isasagawa ang panloob na imbestigasyon sa loob ng Kawanihan, pagkatapos ay magbigay ng rekomendasyon at opisyal na magpadala ng sulat ng tugon/memo sa kinauukulang DSWD-Field Office.* |
| Contact info of ARTA, PCC and CCB  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB* | Tel No. 8847-509  Email Add: [complaints@arta.gov.ph](mailto:complaints@arta.gov.ph)  Hotline: 8888  Email Add: [pcc@malacanang.gov.ph](mailto:pcc@malacanang.gov.ph)  Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  0908-881-6565 |
| Contact information of DSWD FO XII Program In-Charge  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge* | **NORAIMA E. DALAM**  Social Welfare Officer II  0916-104-7616  r[rptp.dswd12@gmail.com](mailto:Rrptp.dswd12@gmail.com)  **ROSEMARIE C. ALCEBAR**  Social Welfare Officer-III  0908-397-5727 |

1. **Provision of Centenarian Gifts to Centenarian**

*Pagsasakatuparan ng Republic Act 10868 o ng Centenarians Act of 2016*

Republic Act 10868 or the Centenarians Act of 2016 gives due recognition to Filipino citizens, both in the Philippines and abroad, who reached the age of 100 years old. The Act mandated the Department to provide the centenarian benefit of Php100,000.00, Letter of Felicitation and Posthumous Plaque of Recognition, at the national level.

*Ang Republic Act 10868 o Centenarians Act of 2016 ay nagbibigay pugay sa mga mamamayang Pilipino, maaring sa Pilipinas o sa ibang bansa, na umabot sa edad na 100. Ang batas ay inaatasan ang Kagawaran na mag bigay ng centenarian benefit na Php100, 000.00, Letter of Felicitation at Posthumous Plaque of Recognition, sa national level.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Office or Division:**  *Opisina o Dibisyon:* | | DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Centenarian Program | | | | |
| **Classification:**  *Klasipikasyon:* | | Complex | | | | |
| **Type of Transaction:**  *Uri ng Transaksyon:* | | G2C-Government to Citizen | | | | |
| **Who may avail:**  *Sino ang puwedeng mka kuha:* | | All Filipino citizens, both in the Philippines and abroad, who reached the age of 100 years old.  *Lahat ng mamamayang Pilipino, nasa Pilipinas man o sa ibang bansa, na nakarating sa edad na 100.* | | | | |
| **CHECKLIST OF REQUIREMENTS** | | | **WHERE TO SECURE** | | | |
| **For Living Centenarians:** | | | | | | |
| Birth certificate | | | Philippine Statistics Authority (PSA) or Local Civil Registrar (LCR) | | | |
| Philippine Passport | | | Department of Foreign Affairs (DFA) | | | |
| Identification cards | | | Office for Senior Citizens Affairs (OSCA); Land Transportation (LTO)-issued Driver’s License, social security cards like the Government Service Insurance System (GSIS), and Social Security System (SSS), Professional Regulatory Commission (PRC) license, Philippine Postal, Commission on Elections (COMELEC) | | | |
| Marriage Certificate | | | Philippine Statistics Authority (PSA) or Local Civil Registrar (LCR) | | | |
| Birth Certificates of children | | | Philippine Statistics Authority (PSA) or Local Civil Registrar (LCR) | | | |
| Affidavits executed by at least two (2) disinterested persons | | | Lawyer (either public or private) | | | |
| Old School or Employment records | | | School or Employment agency | | | |
| Baptismal and/or Confirmation records | | | Parish church and other religious denomination | | | |
| Medical and/or Dental examination | | | Government / private doctors or dentist | | | |
| Other related documents | | | National Commission on Muslim Filipinos (NCMF) / National Commission on Indigenous People (NCIP); AFPSLAI, AMWSLAI, Veterans | | | |
| **For Deceased Centenarians:** | | | | | | |
| Death certificate | | | Philippine Statistics Authority (PSA) or Local Civil Registrar (LCR) | | | |
| Identification card of the nearest surviving relative | | | Office for Senior Citizens Affairs (OSCA); Land Transportation (LTO)-issued Driver’s License, social security cards like the Government Service Insurance System (GSIS), and Social Security System (SSS), Professional Regulatory Commission (PRC) license, Philippine Postal, Commission on Elections (COMELEC) | | | |
| Certificate of live birth of the nearest surviving relative | | | Philippine Statistics Authority (PSA) or Local Civil Registrar (LCR) | | | |
| Special Power of Attorney | | | Lawyer (either public or private) | | | |
| Warranty and Release from Liability | | | DSWD Field Offices | | | |
| *\*Documents stated in the living centenarians, shall also be required to be submitted by the nearest surviving relative of the deceased centenarians that will prove the deceased centenarians’ age eligibility at the time RA 10868 took effect if any.*  *\*Ang mga dokumento na nakasaad sa mga nabubuhay pang sentenaryan ay ito rin ang dapat isumite ng pinakamalapit na kamag-anak ng mga namatay ng sentenaryan. Ito ay para mapatunayan ang edad nito sa panahong inaprubahan ang 10868.* | | | | | | |
| **CLIENT STEPS** | **AGENCY ACTIONS** | | | **FEES TO BE PAID** | **PROCESSING TIME** | **PERSON RESPONSIBLE** |
| Submission of application of centenarians and/or nearest surviving relative  *Pagsumite ng aplikasyon ng sentenaryan o pinakamalapit na kamag-anak na nabubuhay pa* | 1. The DSWD Field Office received the masterlist of the centenarians through the following:   *Tatanggapin ng DSWD Field Office ang masterlist ng centenarians sa pamamagitan ng mga sumusunod:*   * 1. The Local Government Units through the Office for Senior Citizens Affairs or the Local Social Welfare and Development Office shall submit to the respective Field Office the consolidated validated masterlist of centenarians in their city/municipality.   *Ang mga Local Government Units sa pamamagitan ng Office for Senior Citizens Affairs o ng Local Social Welfare and Development Office ay dapat magsumite sa kani-kanilang Field Office ng pinagsama-samang validated masterlist ng mga centenarian sa kanilang lungsod/munisipyo.*   * 1. Endorsement from the legislators; Office of the President; among others   *Pagpapatibay mula sa mga mambabatas; Tanggapan ng Pangulo; Bukod sa iba pa*   * 1. Walk-in clients   *Mga walk-in na kliyente* | | | None  *Wala* | N/A  N/A  N/A  N/A | Applicant  LGU  Local Government Units (LGUs)  Legislators/ Agencies/ Stakeholders  Centenarian applicants and/or nearest surviving relative |
| 1. DSWD FO conducts validation to the identified/submitted masterlist of centenarian applicants   *Ang DSWD FO ay magsasagawa ng balidasyon sa masterlist ng mga aplikante ng sentenaryan* | 1. The Field Office Centenarian focal person (PDO II) conducts desk validation based on the documents submitted and/or home validation to the centenarian applicants, both to the living and to the nearest surviving relatives of the deceased centenarians   *Ang Field Office Centenarian focal person (PDO II) ay nagsasagawa ng desk validation batay sa mga dokumentong isinumite at/o home validation sa mga centenarian na aplikante, kapwa sa mga buhay at sa pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak ng mga namatay na centenarian.*   * 1. In case of incomplete documents or documents discrepancy, the Centenarian focal persons shall require the centenarian applicants and/or nearest surviving relative to comply with the lacking documents and/or reconcile the documents with discrepancy.   *Sa kaso ng hindi kumpletong mga dokumento o mga dokumento na hindi pagkakatugma, ang Centenarian focal person ay nangangailangan ng centenarian na mga aplikante at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak na sumunod sa mga kulang na dokumento at/o ipagkasundo ang mga dokumento nang may pagkakaiba.*   * 1. Centenarian focal person to coordinate with the Local Government Units on the discrepancies of the documents submitted and request to assist the centenarian applicants and/or nearest surviving relative   *Centenarian focal person na makipag-ugnayan sa Local Government Units sa mga pagkakaiba ng mga dokumentong isinumite at humiling na tulungan ang mga centenarian na aplikante at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak*   * 1. Centenarian focal person to provide technical assistance to the centenarian applicants and/or nearest surviving relative by coordinating with the concerned agencies.   *Centenarian focal person na magbigay ng teknikal na tulong sa mga aplikanteng centenarian at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa mga kinauukulang ahensya.*   1. The Centenarian focal person shall send a letter duly signed by the Regional Director to the LGU citing the result of the assessment:   *Ang Centenarian focal person ay dapat magpadala ng liham na nilagdaan ng Regional Director sa LGU na binabanggit ang resulta ng pagtatasa:*   * 1. Ineligible centenarians   2. Eligible centenarians   *Mga karapat-dapat na centenarian*  Centenarian applicants and/or nearest surviving relative shall be copy furnished of the said letter, by the LGU  *Ang mga centenarian na aplikante at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak ay dapat kopyahin ng nasabing sulat, ng LGU.* | | | None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala*  None  *Wala* | Desk validation: 1-3 working days  Home Validation: 1-15 working days  N/A  1-5 working days  1-5 working days | Project Development Officer II (Centenarian focal)  Centenarian applicants and/or nearest surviving relative  Centenarian applicants and/or nearest surviving relative  Centenarian focal person  Centenarian focal person  Centenarian focal person |
| 1. DSWD FO to facilitate the centenarian gift of the eligible centenarians   *Ang DSWD FO at magsasagawa ng pag-aayos at paghahanda ng centenarian gift sa mga nararapat na benepisyaryo* | 1. The Centenarian focal person shall facilitate the voucher corresponding to the number of centenarians to be awarded. The incentives can be either thru cash or cheque.   *Ang Centenarian focal person ay ipoproseso ang voucher na naaayon sa bilang ng mga centenarian na igagawad. Ang mga insentibo ay maaaring sa pamamagitan ng cash o tseke.*   * 1. For centenarians to be paid thru cash, the Field Office shall encash the check through the Special Disbursing Officers.   *Para sa mga centenarian na mababayaran sa pamamagitan ng cash, ang Field Office ay dapat magbayad ng tseke sa pamamagitan ng Special Disbursing Officers.* | | | None  *Wala*  None  *Wala* | 1-20 working days | Centenarian focal person  FO – Special Disbursing Officer |
| 1. DSWD FO to release the centenarian gift of the eligible centenarians   *Ang DSWD FO ay magbibigay ng centenarian gift sa mga eligible centenarians* | 1. Release of Centenarian Gift to Centenarian   *Pagbibigay ng Centenarian Gift sa Centenarian*   * 1. The Centenarian focal person shall notify the LGU on the scheduled release of the centenarian gift to the identified validated eligible centenarians and nearest surviving relative.   *Ang Centenarian focal person ay dapat abisuhan ang LGU sa nakatakdang pagbigay ng centenarian na regalo sa mga natukoy na karapat-dapat na centenarians at pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak.*   * 1. The centenarian gift shall be released to the eligible centenarian and/or nearest surviving relative, either through cash or cheque, in the form of the following mode:   *Ang centenarian na regalo ay dapat ibigay sa karapat-dapat na centenarian at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak, alinman sa pamamagitan ng cash o tseke, sa anyo ng sumusunod na mode:*   1. House-to-house delivery and/or plaza type delivery by the FO-Special Disbursing Officer together with the Centenarian focal person and LGU   *Paghahatid sa bahay-bahay at/o plaza type delivery ng FO-Special Disbursing Officer kasama ang Centenarian focal person at LGU*   1. Deposit in the identified existing savings or current account of the eligible centenarians and/or nearest surviving relative   *Magdeposito sa natukoy na kasalukuyang savings o kasalukuyang account ng mga karapat-dapat na centenarian at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak* | | | None  *Wala* | 1-3 working days  1-20 working days | Centenarian focal person  FO-Special Disbursing Officer; Centenarian focal person and LGU  FO-Cash Unit |
| **TOTAL** | | | | **NONE**  *Wala* | **66 days**  *66 araw* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM**  ***MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO*** | |
| How to send feedback  *Paano magpadala ng feedback* | DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.  *Ang DSWD-Field Office magpapadala ng memo/email sa DSWD-PMB.* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga feedback* | DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office.  *Ang DSWD-PMB magpapadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.* |
| How to file a complaint  *Paano magsampa ng reklamo* | Complaints can be filed through sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information.  *Maaaring magsampa ng mga reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa DSWD-PMB. Ang mga detalye ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.* |
| Complainant using 8888  *Nagrereklamo gamit ang 8888* | SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:  *Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:*  a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint  *a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo*  b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint  b. *Sa Personnel at iba pang mga bagay-bagay- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo* | -The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern.  -*Ang kinauukulang Tanggapan ay magsasagawa ng case conference/pulong para talakayin ang isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, magtakda ng isang pulong sa nagrereklamo at talakayin ang alalahanin.*  -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office.  *-Isasagawa ang panloob na imbestigasyon sa loob ng Kawanihan, pagkatapos ay magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na magpadala ng sulat ng tugon/memo sa kinauukulang DSWD-Field Office.* |
| Contact info of ARTA, PCC and CCB  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB* | Tel No. 8847-509  Email Add: complaints@arta.gov.ph  Hotline: 8888  Email Add: pcc@malacanang.gov.ph    Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  0908-881-6565 |
| Contact information of DSWD FO XII Program In-Charge  *Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge* | **ABINIA B. BANES, RSW**  Social Welfare Officer II  0917-154-0863  lovelybanes022@gmail.com  **FAISAH P. ABOBAKAR, RSW**  Project Development II  0971-7166-166  socpenfo12@gmail.com |

# **STANDARDS SECTION**

**(SS)**

**FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES**

***1.* Issuance of Certificate of Authority to Conduct Fund-Raising Campaign to Individual, Corporation and Organization: Regional Temporary Permit During State of Emergency/Calamity**

***Pag-iisyu ng Rehiyonal na Pansamantalang Permiso o Awtorisasyon upang Makapangalap ng Pondo ang Indibidwal/Tao, Korporasyon, Organisasyon, o Asosasyon sa panahon ng estado ng emerhensiya/kalamidad***

The process of assessing the applicant person, groups, corporation, organization or association’s eligibility for Solicitation Permit to conduct Regional Fund Raising Campaign during State of Emergency/Calamity.

*Ang proseso ng pag-aassess ng mga aplikanteng individual/tao, korporasyon, organisasyon o asosasyon para sa pag-iisyu ng Rehiyonal na Permiso o Awtorisasyon na Makapangalap ng Pondo (Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign) sa panahon na may emerhensiya/kalamidad*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Office or Division:***  ***Opisina o Dibisyon:*** | ***Standards Section –DSWDField Office***  **Seksyon ng Standards** Tanggapang Pang-Rehiyon  Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad (DSWD) | |
| ***Classification:***  **Klasipikasyon:** | ***Highly Technical***  Lubos na Teknikal | |
| ***Type of Transaction:***  **Uri ng Transaksyon:** | ***Government to Client (G2C)***  Pamahalaan Para sa Kliyente | |
| ***Who may avail:***  **Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:** | ***Person/s, group/s, corporations whether profit or non-profit, organizations or associations desiring to solicit or receive contributions for charitable, social and public welfare purposes***  Mga karapat-dapat na individual/tao, korporasyon, organisasyon o asosasyon kabilang ang mga SWDA na nagnanais na mag-solicit ng pondo sa isang (1) rehiyon para sa mga gawaing pang-kawanggawa at kagalingang panlipunan sa panahon na may emerhensiya o kalamidad**.** | |
| ***CHECKLIST OF REQUIREMENTS***  **LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO** | | ***WHERE TO SECURE***  **SAAN MAKUKUHA** |
| *A. For Person/s desiring to solicit or receive contributions for response to victims of state of emergency/calamity*    Para sa mga tao/indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon na nagnanais na mangalap ng pondo o tumanggap ng mga kontribusyon para sa gawaing pangkawang- gawa at kagalingang panlipunan sa panahon na normal ang sitwasyon | | |
| *1.* *One (1) Duly Accomplished Application Form signed by the Agency Head or his/her authorized representative*    Isang (1) Duly Accomplished Application Form na nilagdaan ng Pinuno ng Ahensya o ng kanyang awtorisadong kinatawan | | · *Standards Section (SS) of the concerned*  *DSWD Field Office*  Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD  ● [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  DSWD-SB-GF-080 APPLICATION FOR AUTHORITY TO CONDUCT SOLICITATION FUND RAISING CAMPAIGN |
| *2.* *Certified True Copy (CTC) of Certificate of Registration which has jurisdiction to regulate the endorsing SWDA, and Articles of Incorporation and By-Laws, if new application*    Sertipikadong Tunay na Kopya ng pagpapa- rehistro sa ahensya ng gobyerno na may hurisdiksyon na mag-regulate ng korporasyon, organisasyon o assosasyon kalakip ang Articles of Incorporation and By- Laws, kung bagong aplikasyon | | ● Securities and Exchange Commission (SEC) – Company Registration and Monitoring Department, Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Blvd. Pasay City 1307    ● *Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)*    Alinman sa mga SEC Extension Office (Sa mga Lunsod ng Baguio, Tarlac, Legaspi, Cebu, Iloilo, Cagayan de Oro, Davao at  Zamboanga) |
| *3.* *Updated Certificate of Good Standing, or Updated Certificate of Corporate Filing/Accomplished General Information Sheet (GIS) from SEC or any government regulatory agencies that has jurisdiction to regulate the applicant organization or agency.*      Updated Certificate of Good Standing or Updated Certificate of Corporate Filing/Accomplished General Information Sheet (GIS) sa SEC o anumang ahensya ng gobyerno na may hurisdiksyon na mag- regulate ng aplikanteng ahensya o organisasyon | | ● Sa Securities and Exchange Commission (SEC) – Company Registration and Monitoring Department, Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Blvd. Pasay City 1307    ● *Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)*  *Alinman sa mga SEC Extension Office (sa* mga lungsod ng Baguio, Tarlac, Legaspi, Cebu, Iloilo, Cagayan de Oro, Davao at  Zamboanga) |
| *4.* *Project Proposal on the intended public solicitation approved by the Head of Agency including the work and financial plan (WFP) of the intended activity indicating details of the methodology to be used.*    Mungkahing Proyekto kabilang ang Work and Financial Plan (WFP) sa nilalayong pagso-solicit o pangangalap ng pondo, na inaprubahan ng Pinuno ng Ahensya. | | · *Standards Section (SS) of the concerned*  *DSWD Field Office*    Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD  ● [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-083 PROJECT PROPOSAL FOR SOLICITATION ACTIVITY](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-083-PROJECT-PROPOSAL-FOR-SOLICITATION-ACTIVITY.docx) |
| *5.Updated Profile of the Governing Board or its equivalent in the corporation, certified by the Corporate Secretary or any equivalent officer.*  *(Updated Profile of Governing Board o ang kanilang katumbas sa korporasyon, na pinatunayan ng kanilang kalihim o katumbas na opisyal)* | | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-084 PROFILE OF GOVERNING](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-084-Profile-of-Governing-Board-for-Issuance-of-Solicitation-Permit.docx)  [BOARD FOR ISSUANCE OF SOLICITATION PERMIT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-084-Profile-of-Governing-Board-for-Issuance-of-Solicitation-Permit.docx) |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *6. Notarized Written Agreement or any similar document signifying the intended beneficiary/ ies concurrence as recipient of the fundraising activities.*    *(Notarized Written Agreement or anumang katulad na dokumento na nagpapatunay ng pagsang-ayon ng benepisaryo na siyang tatanggap ng nalikom na pondo)* | ● *From the applicant signed by the intended beneficiary/recipients or its head/authorized representative*  *Mula sa aplikante na pinirmahan ng pinaglaanang benepisaryo o kanyang puno o awtorisadong kinatawan* |
| *7.* *Endorsement or Certification from Licensed and Accredited SWDA allowing an individual to solicit funds under their name or responsibility.*    Pag-endorso o Sertipikasyon mula sa lisensyado o accredited na SWDA na pinapayagan ang indibidwal na kliyente na mag-solicit ng pondo gamit ang kanilang pangalan | ● *From the Licensed and Accredited SWDA that allowed the applicant to solicit funds under their name or responsibility*    Mula sa lisensyado o accredited na SWDA na pinapayagan ang individual na mag- solicit gamit ang kanilang pangalan o pangangasiwa |
| *8. Endorsement or Certification from any but not limited to the following agencies that allow/s applicant to undertake solicitation activities in their agency’s jurisdiction, as applicable:*    Pag-endorso o Sertipikasyon ng Pagpayag mula sa mga sumusunod o higit pang ahensya ng kanilang pagpayag na ang aplikante ay magsagawa ng pangangalap ng pondo sa kanilang hurisdikasyon, kung kinakailangan:  ● *Director of Private Schools*  *Direktor ng Pribadong Paaralan*  ● *Schools Superintendent of Public School*  *Superintendente ng Pampublikong Paaralan*  ● *Head or authorized representative of National Government Agencies (NGAs*)  *Puno o kanyang awtorisadong kinatawan ng mga ahensya ng pamahalaan*  ● *Head or authorized representative of Local Government Unit (LGU*)  *Pinuno o kanyang awtorisadong kinatawan ng Pamahalaang Lokal*  ● *Bishop/Parish Priest/Minister or Head of Sect or Denomination*  *Bishop/Parish Priest/Minister or Head of Sect or Denomination*  ● *Others*  *Iba pa* | ● *from the agency that allows applicant to undertake solicitation activities in their jurisdiction*    Mula sa ahensya na pumapayag na magsagawa ng pangangalap ng pondo sa kanilang hurisdiksyon |
| *9.MedicalCertificate/Abstract and/or Treatment Protocol certified by the attending physician or by an Hospital Records Section*  Sertipikong Medikal/Abstract o Protokol ng Gamutan na pinatunayan ng doctor na nagangasiwa sa pasyente o ng Records Section ng Ospital | ● *From the attending physician or Hospital Records Section*  Mula sa nangangasiwang doktor o mula sa Hospital Records Section |
| *10. Duly signed Social Case Study Report and endorsement from the Local Social Welfare and Development Office (LSWDO*)  Pirmadong Social Case Study Report at endorsement mula sa Social Welfare Officer ng Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan | ● *From the Local Social Welfare and Development Officer who has jurisdiction on the area of the applicant*  Mula sa Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan |
| *11.Signed Memorandum of Agreement (MOA) between the DSWD and the C/MSWDO of the concerned LGU stating therein their commitment to monitor the applicant’s solicitation activities and to submit post-reportorial requirements to the issuing DSWD Office.*  Pirmadong Memorandum of Agreement (MOA) sa pagitan ng DSWD at ng Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan na nagsasaad ng kanilang kahandaan na i- monitor ang *pangangalap ng pondo ng aplikanteng indibidwal at mag-sumite ng mga*  *report ukol dito* | ● *From the concerned DSWD Office and/or the C/MSWDO of the concerned LGU*  *Mula sa Tanggapan ng DSWD o Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan (LSWDO)* |
| *12.Approved and notarized board resolution or other written authorization for the solicitation activity which shall ensure strict compliance to the standard ratio of funds utilization (Annex 20) or Pledge of Commitment for Individuals (Annex 11)*  *Pinagtibay at notaryadong board resolution o katumbas na awtorisasyon upang makapangalap ng pondo na tumitiyak din sa pag-sunod sa naka-takdang ratio o antas ng pag-gamit ng pondo* | · *Standards Section (SS) of the concerned*  *DSWD Field Office*  *Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD* |
|  | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-088 BOARD RESOLUTION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-088-Board-Resolution.docx) [DSWD-SB-GF-089 PLEDGE OF COMMITMENT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-089-Pledge-of-Commitment.docx) |
| *13.Fund Utilization Report (Annex 12) of proceeds and expenditures*  Orihinal na kopya ng Notarized Fund Utilization Report (FUR) ng mga nalikom na pondo at mga pinagka-gastusang proyekto/serbisyo na sinertipika ng awditor/ bookkeeper ng ahensya; kung nag-aaplay para sa renewal ng solicitation permit | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-090 FUND UTILIZATION REPORT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-090-Fund-Utilization-Report.docx) |
| *14.Official Receipt as proof of payment of processing fee issued by the concerned DSWD CO-FO Finance Management Service./Unit (FMS/U)*  *Opisyal na Resibo bilang patunay ng pagbabayad ng processing fee. Ang processing fee ay babayaran sa kinauukulang DSWD FO Finance Management Unit (FMU) na mag-iisyu ng kaukulang resibo para dito* | ● *Applicant*  Aplikante |

*Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No. 05 Series of 2021.*

*Paalala sa Aplikante: Tanging ang mga aplikasyon na karapat-dapat o eligible at nag-sumite ng kumpletong dokumento ang tatanggapin upang i-proseso at isyuhan ng solicitation permit alang- alang sa Ease of Doing Business in Government Service Law o Republic Act No. 11032. Ang hindi eligible at may kulang na aplikasyon ay agarang ibabalik sa aplikante na may kalakip na tseklist ng mga kinakailangang dokumento at tulong teknikal kung paano matutugunan ang mga kakulangan at upang maisyuhan ng solicitation permit batay sa DSWD Memorandum Circular No. 05 Series of 2021.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *CLIENT STEPS*  MGA HAKBANG NG KLIYENTE | *AGENCY ACTIONS*  MGA HAKBANG NG AHENSYA | *FEES TO* BE PAID  MGA KINAKAIL  -ANGANG BAYARAN | *PROCESSING TIME*  BILANG NG ORAS/MINU TO NG PAG- PROSESO | | *PERSON RESPONSIBLE*  KAWANING NANGANGASI WA |
| *STEP 1: Secure application form thru the DSWD Website or from the DSWD Field Office*  *Hakbang 1:*  *Pagkuha ng porma ng aplikasyon mula sa DSWD Website o mula sa*  *Tanggapang ng DSWD sa Rehiyon* | *Client secures or provided with application form and checklist of requirements*  *Pagbigay ng porma ng aplikasyon at tseklist ng mga kinakailangang dokumento sa aplikante* | *None*  *Walang Bayad* | | *30 minutes*  *30 minuto* | Mhelharrie M. Raupan    *Support Staff - Standards Section*  *DSWD Field Office*  *Nakatalagang Kawani Seksyon ng Standards Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon* |
| *STEP 2: Payment of Processing Fee*  *Hakbang 2:*  *Pagbabayad ng Processing Fee* | *Receive payment for the required processing fee and issue official receipt (OR)*  *Pag-tanggap ng kabayaran sa pag-proproseso ng solicitation permit* | P1,000.00 | | *30 minutes*  *30 minuto* | *Receiving Staff –*  *Cash Division Finance Service Unit -DSWD Field Office*  *Nakatalagang Kawani Dibisyon ng Kash Finance Service Unit (FO-FSU) Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon* |
| STEP 3: Submit/file application documents *Hakbang 3:*  *Pagsumite ng mga dokumento ng aplikasyon* | 1. Determine whether the submitted documents are complete.  *Pagtanggap at pagsusuri ng aplikasyon:*  *If Complete and Compliant:*  Kung karapat-dapat o eligible ang aplikante at nag-sumite ng kumpletong dokumento    1.1. *Receive the documentary requirements and provide the organization an acknowledgement receipt and log the receipt of application documents into the Document Tracking System*.  Tanggapin ang aplikasyon kalakip ang mga isinumiteng dokumento at bigyan ang aplikante ng acknowledgement receipt at i-log ang transaksyon sa Data Tracking System (DTS) | None  *Walang Bayad* | | 4 Hours  *4 oras* | Juanita D. Fiel    *Assigned Technical Staff of Standards Section*  (Kawaning Teknikal  Seksyon ng Standards) |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *b. If found incomplete or non-compliant,*  b.1. *Communicate with the applicant citing reason/s for non-processing and denial.*    *c.* *Return all documents submitted accompanied by a letter providing technical assistance and a checklist of requirements for applicant Organization’s compliance.*  *d.* *Kung hindi karapt-dapat o eligible ang aplikante at/o hindi nag-sumite ng mga kinakailangang dokumento*    d.1.Makipag-ugnayan  sa aplikante nasinasaad  ang mga dahilan sa  hindi pag-proseso ng aplikasyon  d.2.  d.3. Ibalik ang  aplikasyon gayundin  ang mga isinumiteng  dokumento na may  kalakip na sulat na  nagsasaad ng teknikal  na tulong at tseklist  upang matugunan ng  aplikante ang mga  pangangailangan upang  ma- isyuhan ng  solicitation permit o  kaya ay mai-sumite ng  kulang na dokumento |  | |  | |  | |
| *STEP 4: Wait for the result of the assessment*  Hakbang 4:  Naghihintay sa  resulta ng  aplikasyon | *Review and Sign assessment report with complete application documents and Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign.*  *Endorse the same to the Office of the Regional Director with recommendation for approval and signing of Permit/Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign.*  Suriin at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report ng karapat-dapat na aplikante kalakip ang mga kinakailangang dokumento gayundin and inihandang Confirmation Letter at Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaig at i-endorso ito sa Hepe ng Dibisyon | None  Walang Bayad | | 4 hours  4 oras | | Ali B. Namla  *Standards Section Head*  (Pinuno ng Seksyon  Seksyon ng Standards) | |
| *Step 5: Awaits the result of application*  Hakbang 5:  Naghihintay sa resulta ng aplikasyon | *Review and Sign assessment report with complete application documents and Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign*  *Endorse the same to the Office of the Regional Director with recommendation for approval and signing of Permit/Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign*  Suriin at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report kalakip ang inihandang Confirmation Letter at Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaign at i-endorso ito sa Direktor ng DSWD sa Rehiyon | None  Walag Bayad | | 1 working day  1 araw | | Sohra P. Guialel, CESE  Division Chief of Policy and Plans Division  (Hepe ng Dibisyon  Dibisyon ng Policy and Plans) | |
| *Step 6: Awaits the result of application*  Hakbang 6:  Naghihintay sa  resulta ng  aplikasyon | a. *Approve and sign Solicitation Permit/ Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign*  Aprubahan at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report na may kaukulang dokumento kalakip ang inihandang Confirmation Report, Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaign | *None*  Walang Bayad | | 1 working day  1 araw | | Loreto JR. V. Cabaya  Regional Director of DSWD  (Direktor ng DSWD sa Rehiyon) | |
| *Step 7: Receive the Certificate* Hakbang 7: Pag- tanggap sa Aprubadong Permiso/Sertipiko ng Awtorisasyon upang Makapangalap ng Pondo | *Release/ transmits the approved/signed permit to the applicant with a letter of instruction to provide orientation conforming to the standard operating procedures (SOP) in the inventory, monitoring and utilization of solicited funds*  I-release o ipapadala ang aprubado at pirmadong permiso sa aplikante na may kasamang liham ng pagtuturo o oryentasyon sa standard operating procedures (SOP) ng pag-imbentaryo, at pagsubaybay sa paggamit ng mga hininging pondo | | None  Walang Bayad | | 3 hours  3 oras | | Juanita D. Fiel  Assigned Technical Staff of Standards Section    Seksyon ng Standards Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon |
| TOTAL  Complete and Compliant:  KABUUAN  Sa aplikasyon na may kumpletong dokumento at nakasunod sa lahat ng kinakailangan: | | | None  Walang Bayad | | 7 araw | |  |
| *Complete but Non-Compliant and/or Incomplete Submission:*  Sa aplikasyon na may kakulangang dokumento o kaya ay hindi nakasunod sa lahat ng pangangailangan: | | | Walang Bayad | | 3 araw | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

*Note 1: If the concerned FO is affected by the Emergency situation, the application can be filed directly at the DSWD Standards Bureau – DSWD Central Office*

Tandaan 1: Kung ang kinauukulang FO ay apektado ng Emergency na sitwasyon, ang aplikasyon ay maaaring direktang ihain sa DSWD Standards Bureau – DSWD Central Office

*Note 2: Applications for Regional Temporary Solicitation Permit is waived during Disasters/ Calamities amidst State of National Emergency shall follow the same facilitation procedures. However, during these instances, the payment of the processing fee is waived in favor of the Applicant*

Tandaan 2: Ang mga aplikasyon para sa Regional Temporary Solicitation Permit ay tinatalikuran sa panahon ng mga Kalamidad/ Ang mga kalamidad sa gitna ng State of National Emergency ay dapat sumunod sa parehong mga pamamaraan ng pagpapadali. Gayunpaman, sa mga pagkakataong ito, ang pagbabayad ng bayad sa pagpoproseso ay isinusuko pabor sa Aplikante

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM** | |
| **Paano ipapadala ang puna?** | ▪ Ang mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukulang na Field Office (FO).    ▪ Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau |
| **Paano pinoproseso ang mga puna?** | ▪ Ang kinauukulnag FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)    ▪ Ang Standards Bureau ay magpapadala ng sagot sa sulat at memorandum sa angkop/tanging Field Office/mamamayan sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna) |
| **Paano maghain ng reklamo** | Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa angkop na DSWD Field Office o Standards Bureau. Ang pangalan ng tao/kawani na ini-rereklamo at sanhi ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon. |
| **Paano pinoproseso ang mga reklamo?** | ▪ Ang kinauukulang opisina ay maaring magsagawa ng pagpupulong upang mapag-usapan ang mga isyu/gampanin. Kung kinakailangan, magtalaga ng isang pagpupulong kasama ang nagrereklamo at pag-usapan ang gampanin.    ▪ Magsasagawa ng panloob na imbestigasyon, pagkatapos magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na ipadala ng sagot na sulat/memorandum sa nauukol ng mamamayan/ahensiya/Field Office)    ▪ Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.) |
| **Contact information of: ARTA, PCC, CCB** | Anti-Red Tape Authority (ARTA)  complaints@arta.gov.ph 8-478-5093    Presidential Complaint Center (PCC)  pcc@malacanang.gov.ph 8888    Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  before CSC (Civil Service Commission)- 0908-881-6565 |

1. **Issuance of Certificate of Authority to Conduct Fund-Raising Campaign to Individual, Corporation, Organization and Association: Regional Regular Permit**

*PAG-IISYU NG REHIYONAL NA PERMISO O AWTORISASYON UPANG MAKAPANGALAP NG PONDO SA INDIVIDUAL/TAO, KORPORASYON, ORGANISASYON, O ASOSASYON SA PANAHON NA NORMAL ANG SITWASYON*

*The process of assessing the applicant person, corporation, organization or association’s eligibility for Solicitation Permit to conduct Regional Fund Raising Campaign in Normal Situation.*

(Ang proseso ng pag-aassess ng mga aplikanteng individual/tao, korporasyon, organisasyon o asosasyon para sa pag-iisyu ng Rehiyonal na Permiso o Awtorisasyon na Makapangalap ng Pondo (Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct National Fund Raising Campaign) sa panahon na normal ang sitwasyon.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Office or Division:***  ***Opisina o Dibisyon:*** | ***Standards Section –DSWD Field Office***  **Seksyon ng Standards Tanggapang Pang-Rehiyon**  **Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad (DSWD)** | |
| ***Classification:***  **Klasipikasyon:** | ***Highly Technical***  **Lubos na Teknikal** | |
| ***Type of Transaction:***  **Uri ng Transaksyon:** | ***Government to Client (G2C)***  **Pamahalaan Para sa Kliyente** | |
| ***Who may avail:***  **Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:** | *Person/s whose child, relative or friend ailing of chronic ailments as endorsed by the LSWDO or a SWDA; non-stock, non-profit organizations; regional offices of government agencies (GAs), GOCCs and LGUs; and, SWDAs with updated/valid Certificate of Registration, License to Operate and/or Accreditation.*    Mga karapat-dapat na individual/tao, korporasyon, organisasyon o asosasyon kabilang ang mga SWDA na nagnanais na mag-solicit ng pondo sa isang (1) rehiyon para sa mga gawaing pang-kawanggawa at kagalingang panlipunan sa panahon na normalang sitwasyon | |
| ***CHECKLIST OFREQUIREMENTS***  **LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO** | | ***WHERE TO SECURE***  **SAAN MAKUKUHA** |
| **A**. *For Person/s whose child, relative or friend ailing of a chronic ailment as endorsed by the Local Social Welfare and Development Office (LSWDO)*  Para sa mga tao/indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon na nagnanais na mangalap ng pondo o tumanggap ng mga kontribusyon para sa gawaing pangkawang- gawa at kagalingang panlipunan sa panahon na normal ang sitwasyon | | |
| a. One (1) Duly Accomplished Application Form signed by the Agency Head or his/her authorized representative  *Isang (1) Duly Accomplished Application Form na nilagdaan ng Pinuno ng Ahensya o ng kanyang awtorisadong kinatawan* | | Standards Section (SS) of the concerned DSWD Field Office  Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD  ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Then click Fundraising folder  DSWD-SB-GF-080 APPLICATION FOR AUTHORITY TO CONDUCT SOLICITATION FUND  RAISING CAMPAIGN |
| *2. Certified True Copy (CTC) of Certificate of Registration which has jurisdiction to regulate the endorsing SWDA, and Articles of Incorporation and By-Laws, if new application*    Sertipikadong Tunay na Kopya ng pagpapa-rehistro sa ahensya ng gobyerno na may hurisdiksyon na mag-regulate ng korporasyon, organisasyon o assosasyon kalakip ang Articles of Incorporation and By-Laws, kung bagong aplikasyon | | ● Securities and Exchange Commission (SEC) – Company Registration and Monitoring Department, Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Blvd. Pasay City 1307  ● *Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)*  Alinman sa mga SEC Extension Office (Sa mga Lunsod ng Baguio, Tarlac, Legaspi, Cebu, Iloilo, Cagayan de Oro, Davao at  Zamboanga) |
| *3.Updated Certificate of Good Standing, or Updated Certificate of Corporate Filing/Accomplished General Information Sheet (GIS) from SEC or any government regulatory agencies that has jurisdiction to regulate the applicant organization or agency.*  *Updated Certificate of Good Standing or Updated Certificate of Corporate Filing/Accomplished General Information Sheet (GIS) sa SEC o anumang ahensya ng gobyerno na may hurisdiksyon na mag- regulate ng aplikanteng ahensya o organisasyon* | | ● *Securities Exchange Commission (SEC)*  *Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307*  ● Sa Securities and Exchange Commission (SEC) – Company Registration and Monitoring Department, Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Blvd. Pasay  City 1307  ● *Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)*  Alinman sa mga SEC Extension Office (Sa mga Lunsod ng Baguio, Tarlac, Legaspi, Cebu, Iloilo, Cagayan de Oro, Davao at  Zamboanga) |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 4. *Project Proposal on the intended public solicitation approved by the Head of Agency including the work and financial plan (WFP) of the intended activity indicating details of the methodology to be used.*  Mungkahing Proyekto kabilang ang Work and Financial Plan (WFP) sa nilalayong pagso-solicit o pangangalap ng pondo, na inaprubahan ng Pinuno ng Ahensya. | · *Standards Section (SS) of the concerned DSWD Field Office*  Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD  ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  click Standards Bureau  Then Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-083 PROJECT PROPOSAL FOR SOLICITATION ACTIVITY](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-083-PROJECT-PROPOSAL-FOR-SOLICITATION-ACTIVITY.docx) |
| *5. Updated Profile of the Governing Board or its equivalent in the corporation, certified by the Corporate Secretary or any equivalent officer.*    Updated Profile of Governing Board o ang kanilang katumbas sa korporasyon, na pinatunayan ng kanilang kalihim o katumbas na opisyal | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-084 PROFILE OF GOVERNING BOARD FOR ISSUANCE OF SOLICITATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-084-Profile-of-Governing-Board-for-Issuance-of-Solicitation-Permit.docx)  [PERMIT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-084-Profile-of-Governing-Board-for-Issuance-of-Solicitation-Permit.docx) |
| *6. Notarized Written Agreement or any similar document signifying the intended beneficiary/ ies concurrence as recipient of the fundraising activities.*    Notarized Written Agreement or anumang katulad na dokumento na nagpapatunay ng pagsang-ayon ng benepisaryo na siyang tatanggap ng nalikom na pondo | ● *From the applicant signed by the intended beneficiary/recipients or its head/authorized representative*  Mula sa aplikante na pinirmahan ng pinaglaanang benepisaryo o kanyang puno o awtorisadong kinatawan |
| *7. Endorsement or Certification from Licensed and Accredited SWDA allowing an individual to solicit funds under their name or responsibility.*  Pag-endorso o Sertipikasyon mula sa lisensyado o accredited na SWDA na pinapayagan ang indibidwal na kliyente na mag-solicit ng pondo gamit ang kanilang pangalan | ● *From the Licensed and Accredited SWDA that allowed the applicant to solicit funds under their name or responsibility*  Mula sa lisensyado o accredited na SWDA na pinapayagan ang individual na mag- solicit gamit ang kanilang pangalan o pangangasiwa |
| *8. Endorsement or Certification from any but not limited to the following agencies that allow/s applicant to undertake solicitation activities in their agency’s jurisdiction, as applicable:*  Pag-endorso o Sertipikasyon ng Pagpayag mula sa mga sumusunod o higit pang ahensya ng kanilang pagpayag na ang aplikante ay magsagawa ng pangangalap ng pondo sa kanilang hurisdikasyon, kung kinakailangan: |  |
| · *Director of Private Schools*  *Direktor ng Pribadong Paaralan*  · *Schools Superintendent of Public School*  *Superintendente ng Pampublikong Paaralan*  · *Head or authorized representative of National Government Agencies (NGAs*)  *Puno o kanyang awtorisadong kinatawan ng mga ahensya ng pamahalaan*  · *Head or authorized representative of Local Government Unit (LGU*)  *Pinuno o kanyang awtorisadong kinatawan ng Pamahalaang Lokal*  · *Bishop/Parish Priest/Minister or Head of Sect or Denomination*  *Bishop/Parish Priest/Minister or Head of Sect or Denomination*  · *Others Iba pa* | ● *from the agency that allows applicant to undertake solicitation activities in their jurisdiction*  Mula sa ahensya na pumapayag na magsagawa ng pangangalap ng pondo sa kanilang hurisdiksyon |
| *9. Medical Certificate/Abstract and/or Treatment Protocol certified by the attending physician or by an Hospital Records Section*  Sertipikong Medikal/Abstract o Protokol ng Gamutan na pinatunayan ng doctor na nagangasiwa sa pasyente o ng Records Section ng Ospital | ● *From the attending physician or Hospital Records Section*  Mula sa nangangasiwang doktor o mula sa Hospital Records Section |

|  |  |
| --- | --- |
| *10.* *Duly signed Social Case Study Report and endorsement from the Local Social Welfare and Development Office (LSWDO*)  Pirmadong Social Case Study Report at endorsement mula sa Social Welfare Officer ng Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan | ● *From the Local Social Welfare and Development Officer who has jurisdiction on the area of the applicant*  Mula sa Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan |
| *11.* *Signed Memorandum of Agreement (MOA) between the DSWD and the C/MSWDO of the concerned LGU stating therein their commitment to monitor the applicant’s solicitation activities and to submit post-reportorial requirements to the issuing DSWD Office.*  Pirmadong Memorandum of Agreement (MOA) sa pagitan ng DSWD at ng Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan na nagsasaad ng kanilang kahandaan na i- monitor ang *pangangalap ng pondo ng aplikanteng indibidwal at mag-sumite ng mga*  *report ukol dito* | ● *From the concerned DSWD Office and/or the C/MSWDO of the concerned LGU*  *Mula sa Tanggapan ng DSWD o Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan (LSWDO)* |
| *12.* *Approved and notarized board resolution or other written authorization for the solicitation activity which shall ensure strict compliance to the standard ratio of funds utilization (Annex 20) or Pledge of Commitment for Individuals (Annex 11)*  *Pinagtibay at notaryadong board resolution o katumbas na awtorisasyon upang makapangalap ng pondo na tumitiyak din sa pag-sunod sa naka-takdang ratio o antas ng pag-gamit ng pondo* | · *Standards Section (SS) of the concerned*  *DSWD Field Office*  *Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD* |
|  | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-088 BOARD RESOLUTION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-088-Board-Resolution.docx) [DSWD-SB-GF-089 PLEDGE OF COMMITMENT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-089-Pledge-of-Commitment.docx) |
| *13.* *Fund Utilization Report (Annex 12) of proceeds and expenditures*  Orihinal na kopya ng Notarized Fund Utilization Report (FUR) ng mga nalikom na pondo at mga pinagka-gastusang proyekto/serbisyo na sinertipika ng awditor/ bookkeeper ng ahensya; kung nag-aaplay para sa renewal ng solicitation permit | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder  [DSWD-SB-GF-090 FUND UTILIZATION REPORT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/fundraising/DSWD-SB-GF-090-Fund-Utilization-Report.docx) |
| *14.* *Official Receipt as proof of payment of processing fee issued by the concerned DSWD CO-FO Finance Management Service./Unit (FMS/U)*  *Opisyal na Resibo bilang patunay ng pagbabayad ng processing fee. Ang processing fee ay babayaran sa kinauukulang DSWD FO Finance Management Unit (FMU) na mag-iisyu ng kaukulang resibo para dito* | ● *Applicant*  Aplikante |

*Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No. 05 Series of 2021.*

Paalala sa Aplikante: Tanging ang mga aplikasyon na karapat-dapat o eligible at nag-sumite ng kumpletong dokumento ang tatanggapin upang i-proseso at isyuhan ng solicitation permit alang- alang sa Ease of Doing Business in Government Service Law o Republic Act No. 11032. Ang hindi eligible at may kulang na aplikasyon ay agarang ibabalik sa aplikante na may kalakip na tseklist ng mga kinakailangang dokumento at tulong teknikal kung paano matutugunan ang mga kakulangan at upang maisyuhan ng solicitation permit batay sa DSWD Memorandum Circular No. 05 Series of 2021.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *CLIENT STEPS*  MGA HAKBANG NG KLIYENTE | *AGENCY ACTIONS*  MGA HAKBANG NG AHENSYA | *FEES TO BE PAID*  MGA KINAKAIL  -ANGANG  BAYARAN | | *PROCESSING TIME*  BILANG NG ORAS/MINU TO NG PAG-  PROSESO | *PERSON RESPONSIBLE*  KAWANING NANGANGASI WA |
| *Facilitation Procedures after receipt of complete application documents from the applicant of Regional Public Solicitation Permit at the concerned DSWD Field Office*  Mga Hakbang “Procedures” sa pag-iisyu ng Rehiyonal na Permiso mula sa Seksyon ng Standards, Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon sa panahong normal ang sitwasyon | | | | | |
| *STEP 1: Secure application form thru the DSWD Website or from the DSWD Field Office*  *Hakbang 1:*  *Pagkuha ng porma ng aplikasyon mula sa DSWD Website o mula sa*  *Tanggapang ng DSWD sa Rehiyon* | *Client secures or provided with application form and checklist of requirements*  *Pagbigay ng porma ng aplikasyon at tseklist ng mga kinakailangang dokumento sa aplikante* | *None*  *Walang Bayad* | | *30 minutes*  *30 minuto* | Mhelharrie M. Raupan    *Support Staff of Standards Section*    Nakatalagang Kawani  Seksyon ng Standards Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
| *STEP 2: Payment of Processing Fee* *Hakbang 2:*  *Pagbabayad ng Processing Fee* | *Receive payment for the required processing fee and issue official receipt (OR)*  *Pag-tanggap ng kabayaran sa pag-proproseso ng solicitation permit* | P1,000.00 | | *30 minutes*  *30 minuto* | *Receiving Staff –*  *Cash Division Finance Service Unit -DSWD Field Office*  *Nakatalagang Kawani Dibisyon ng Kash Finance Service Unit (FO-FSU) Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon* |
| *STEP 3: Submit/file application documents*  Hakbang 3:  Pagsumite ng mga dokumento ng aplikasyon | Pagtanggap at pagsusuri ng aplikasyon:    *If Complete and Compliant*:  *Kung karapat-dapat o eligible ang aplikante at nag-sumite ng kumpletong dokumento*  *Receive the documentary requirements and provide the organization an acknowledgement receipt and log the receipt of application documents into the Document Tracking System.*  Tanggapin ang aplikasyon kalakip ang mga isinumiteng dokumento at bigyan ang aplikante ng acknowledgement receipt at i-log ang transaksyon sa Data Tracking System (DTS)  If found incomplete or non-compliant,  If found incomplete or non-compliant,  Kung hindi karapt-dapat o eligible ang aplikante at/o hindi nag-sumite ng mga kinakailangang dokumento  b.1. *Communicate with the applicant citing reason/s for non-processing and denial.*  Makipag-ugnayan sa aplikante na sinasaad ang mga | | *None*  Walang Bayad | *4 working days*  4 araw | Juanita D. Fiel    *Assigned Technical Staff of Standards Section- DSWD Field Office XII*    Kawaning Teknikal  Seksyon ng Standards  Tanggapang Rehiyonal ng DSWD |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | dahilan sa hindi pag-proseso ng aplikasyon  b.2.*Return all documents submitted accompanied by a letter providing technical assistance and a checklist of requirements for applicant Organization’s compliance.*  b.3. Ibalik ang aplikasyon gayundin ang mga isinumiteng dokumento na may kalakip na sulat na nagsasaad ng teknikal na tulong at tseklist upang matugunan ng aplikante ang mga pangangailangan upang ma- isyuhan ng solicitation permit o kaya ay mai-sumite ng kulang na dokumento |  |  |  |
| *STEP 4: Wait for the result of the assessment*  Hakbang 4:  Naghihintay sa  resulta ng  aplikasyon | *Review and Sign assessment report with complete application documents and Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign.*  Suriin at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report ng karapat-dapat na aplikante kalakip ang mga kinakailangang dokumento gayundin and inihandang Confirmation Letter at Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaig at i-endorso ito sa Hepe ng Dibisyon | *None*  Walang Bayad | *4 hours*  4 oras | Ali B. Namla  *Standards Section Head*  (Pinuno ng Seksyon  Seksyon ng Standards) |
| *Step 5: Awaits the result of application*  Hakbang 5:  Naghihintay sa  resulta ng  aplikasyon | *Endorse the same to the Office of the Regional Director with recommendation for approval and signing of Permit/Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign*  Suriin at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report kalakip ang inihandang Confirmation Letter at Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaign at i-endorso ito sa Direktor ng DSWD sa Rehiyon | *None*  Walang Bayad | 1 working day  1 araw | Sohra P. Guialel, CESE  *Division Chief of Policy and Plans* Division  (Hepe ng Dibisyon  Dibisyon ng Policy and Plans) |
| *Step 5: Awaits the result of application*  Hakbang 6:  Naghihintay sa  resulta ng  aplikasyon | a. *Approve and sign Solicitation Permit/ Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign*  Aprubahan at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report na may kaukulang dokumento kalakip ang inihandang Confirmation Report, Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaign | *None*  Walang Bayad | 1 working day  1 araw | Loreto JR. V. Cabaya    *DSWD Regional Director or Authorized Representative*  Direktor ng DSWD sa Rehiyon |
| *Step 6: Receive the Certificate* Hakbang 6: Pag- tanggap sa Aprubadong Permiso/Sertipiko ng Awtorisasyon upang Makapangalap ng Pondo | *Release/ transmits the approved/signed permit to the applicant with a letter of instruction to provide orientation conforming to the standard operating procedures (SOP) in the inventory, monitoring and utilization of solicited funds*  I-release o ipapadala ang aprubado at pirmadong permiso sa aplikante na may kasamang liham ng pagtuturo o oryentasyon sa standard operating procedures (SOP) ng pag-imbentaryo, at pagsubaybay sa paggamit ng mga hininging pondo | *None*  Walang Bayad | 3 hours  3 oras | Juanita D. Fiel  *Assigned Technical Staff of Standards Section*    Seksyon ng Standards Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon |
| *TOTAL*  *Complete and Compliant:*  KABUUAN  Sa aplikasyon na may kumpletong dokumento at nakasunod sa lahat ng kinakailangan: | | *None*  Walang Bayad | 7 araw |  |
| *Complete but Non-Compliant and/or Incomplete Submission:*  Sa aplikasyon na may kakulangang dokumento o kaya ay hindi nakasunod sa lahat ng pangangailangan: | | Walang Bayad | 3 araw |  |

*\*The number of minutes shall be included on the total 7 working days.*

*\*\* This does not include the travel time of documents from the DSWD Field Office to the Applicant, and vice versa.*

*\**Ang bilang ng minuto ay kasama sa pagbilang sa kabuuang araw na may trabaho

\* Hindi kasama sa pagbilang sa kabuuang araw ang pagdala ng dokumento galing sa DSWD Field Offce papuntang Central Office, at vice versa.

1. **Registration of Private Social Welfare and Development Agencies (SWDAS) - Operating in more than one Region**

# ***PAGREREHISTRO NG MGA SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT AGENCY NA MAY OPERASYON SA ISANG REHIYON***

The process of assessing the applicant organization with operations in more than one region to determine whether its intended purpose is within the purview of Social Welfare and Development.

*Ito ay proseso ng pagsusuri sa mga aplikanteng organisasyon upang matukoy kung ang kanilang layunin ay pumapaloob sa kagalingang panlipunan at pagpapa-unlad.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Office or Division:*  **Opisina o Dibisyon:** | *Standards Section –DSWDField Office*  **Seksyon ng Standards Tanggapang Pang-Rehiyon**  **Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad (DSWD)** | |
| *Classification:*  **Klasipikasyon:** | *Highly Technical*  **Lubos na Teknikal** | |
| *Type of Transaction:*  **Uri ng Transaksyon:** | *Government to Client (G2C)*  **Pamahalaan Para sa Kliyente**  *Government to Government*  **Pamahalaan para sa Pamahalaan** | |
| *Who may avail:*  **Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:** | *All eligible person/individual, corporation, organization or association intending/ already engaging in SWD activities in One (1) region*  **Ang lahat ng pribadong organisasyon na naglalayong maging bahagi ng gawaing pang kagalingang panlipunan at pagpapa- unlad na may operasyon sa isang rehiyon** | |
| *CHECKLIST OF REQUIREMENTS*  **LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN** | | *WHERE TO SECURE*  **SAAN MAAARING KUNIN** |
| *1. One (1) Duly Accomplished and Notarized Application Form*  *(Note: Per Secretary’s advisory, during state of public health emergency, Application need not be notarized)*  Isang kopyang ng napunuaan at notaryadong Application Form  (Tandaan: Ayon sa Secretary’s advisory, hindi na kailagan ipanotaryo ang application form kung nasa public health emergency) | | ● Any DSWD Field Office - Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR)  *Sa kahit saang DSWD Field Office - Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR*  ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)    Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Then click RLA Folder  [DSWD-SB-GF-046 APPLICATION FORM FOR REGISTRATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-046-Application-Form-for-Registration.docx) |
| *2. Updated Copy of Certificate of Registration and latest Articles of Incorporation and By-Laws, indicating that the organization’s primary purpose is within the purview of social welfare and development issued by SEC that gives a juridical personality to a non-stock non-profit organization to operate in the Philippines.*  *\*Not applicable to Government Agencies.*  Isang pinakabago at kasalukuyang kopya ng Certificate of Registration at Articles of Incorporation at By-laws na nagsasaad ng pangunahing layunin ng organisasyon na kung saan ito ay napapaloob sa kagalingang panlipunan at pagpapa-unlad na pinagkaloob ng SEC na nagbibigay ng legal na personalidad na magkaroon ng operasyon bilang non-stock non-profit na organisasyon sa Pilipinas  \*Hindi angkop para sa mga ahensya ng gobyerno | | ● **Securities Exchange Commission (SEC) -** Company Registration and Monitoring Department Secretariat building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307    ● Any **SEC Extension Office** (Bagiou City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City) |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. *Copy of any of the following:*   Isang kopya ng alin man sa mga sumusunod: | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)    Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Then click RLA Folder |
| *3.1. Handbook or Manual of Operations of its programs, policies and procedures to attain its purposes.*  Handbook o Manual Operations ng mga patakaran at pamamaraan ng programa upang makamit ang mga layunin ng organisasyon) | [DSWD-SB-GF-049 MANUAL OF OPERATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-049-MANUAL-OF-OPERATION.docx) |
| *3.2 Brochure*  Polyeto | [DSWD-SB-GF-050 GUIDE IN THE PREPARATION OF BROCHURE](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-050-GUIDE-IN-THE-PREPARATION-OF-BROCHURE.docx) |
| *3.3 Duly signed Work and Financial Plan ( for two succeeding years) by the Head of Agency*  Angkop na nilagdaang Workand Financial Planpara sa magkasunod na taon | [DSWD-SB-GF-054 WORK AND FINANCIAL PLAN](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-054-Work-and-Financial-Plan.docx) |
| *4.**Copy of Official Receipt (OR) of processing fee on registration amounting to P 1,000.00.*  Kopya ng opisyal na resibu ng P1,000.00 bilang bayad ng pagpoproseo | ● *Applicant*  Aplikante |

*Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators for Registration based on DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2018.*

**Paalala sa Aplikante: Ang pagtanggap ng mga dokumento ng aplikasyon ay hindi nagpapahiwatig na ang aplikasyon ay naaprubahan na. Dapat matugunan ng aplikante ang mga assessment indicators para sa pagpaparehistro batay sa DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2018.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *CLIENT STEPS*  **MGA HAKBANG NG KLIYENTE** | | *AGENCY ACTIONS*  **MGA HAAHEA** | *FEES TO BE PAID*  ***MGA KINAKAIL- ANGANG BAYARAN*** | | | | *PROCESSING TIME*  ***BILANG NG ORAS/MINU TO NG***  ***PAG- PROSESO*** | *PERSON RESPONSIBLE*  ***KAWANING NANGANGASIWA*** | |  |
| *A.* *Pre-Registration Procedures for Walk-in Applicants*  *Mga Hakbang sa Pagtatasa para sa mga Aplikanteng Nagtutungo sa Kagawaran* | | | | | | | | | |  |
| *STEP 1: Secure application form thru the DSWD Website or from the DSWD Field Office*  Hakbang 1: Kumuha ng Application Form mula sa DSWD website/Standards Section-Field Office | | *Provided the client with application form and checklist of requirements* Magbigay ng Application Form at talaan ng mga kinakailangang dokumento sa kliyente | *None*  Wala | | *-* | | | *Mhelharrie M. Raupan*  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*  (Kawani naNakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento)  Standards Section- Field Office | |  |
| STEP 2:  1.1 Submit/ file application and supporting documents.  Hakbang 2:  1.1 Isumite ang Application kalakip ang mga kinakailangang dokumento | | 1. Determine whether the submitted documents are complete.  1.1.1.1. If complete, receive the documentary requirements and provide the organization an acknowledgement receipt and log the receipt of application documents into the Document Tracking System.  Suriin ang mga isinumeting dolumento kung kumpleto:    1.1 Kung ito ay kumpleto, tanggapin and mag dokumento at bigyan ang organisasyon ng katunayan ng pagtanggap. At ito ay itala sa Document Tracking Management System (DTMS) | None  Wala | | 30 minutes  30minuto | | | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff (Standards Section- Field Office)  (Kawani nanakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento)  Standards Section- Field Office | |  |
|  |  | | |  | |  | | | *Mhelharrie M. Raupan* | |
| *1.2* *For applicant organization with complete requirements, receive the acknowledgement receipt of the submitted requirements.*  *Makakatanggap ang aplikanteng organisasyon ng kopya ng katunayan na ang mga dokumento ng naisumite ay kumpleto* | *1.2. Logs its receipt in the document tracking system (DTMS).*  *Italaga ang resibo sa DTMS* | | | *Support Staff (Standards Section- Field Office)* | |
| *1.3* *For incomplete requirements, the applicant organization shall sign the acknowledgement of the returned documents and the checklist of the lacking requirements.*  Kungmay kakulangang dokumento ang aplikanteng organisasyon, ibalik ang mga isinumiteng dokumentosa organisasyon at lumagda bilang patunay na ito ay ibinalik. At magbigay ng talaan ng mga kinakailangang dokumento) | *1.4* *Provides the walk-in applicant with document reference number for easy tracking.*  Bigyan ang nagtungong aplikante ng document reference number (DRN)    *1.4. If incomplete, return all documents submitted accompanied by a checklist of requirements for applicant Organization’s compliance.*  Kung hindi kumpleto,  ibalik ang isinumiteng  dokumento kalakip ang  talaan ng mga  kinakailangang  dokumento para  makasunod ang  organisasyon | | |  | |
| *STEP 3: If Complete, Settle the required processing fee and make payments to Cash Section or thru online*.  Hakbang 3: Kung kumpleto, magbayad ng kaukulang bayarin sa pagproseso sa Cash Section o sa online.  . | *Prepares billing statement*  Ihanda ang billing statement | | | *None*  Wala | | *10 minutes*  10 minuto | | | *Mhelharrie M. Raupan*  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*  (Kawani na  Nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento)  Standards Section- Field Office | |
|  |  | | |  | |  | | | *Cashier(Financial* | |
|  |  | | |  | |  | | | *And Management* | |
|  |  | | |  | |  | | | *Division)* | |
|  | *Process payment and issues Official Receipt.*  Iproseso ang bayarin at magbigay ng resibo) | | | ₱1,000.00 | | *20 minutes*  20 minuto | | | *Cashier-(Cashier Section-FO)* | |
| *STEP 4: Provide the DSWD Standards Section the photocopy of the Official Receipt (OR).*  Hakbang 4: Bigyan ng kopya ng resibo ang DSWD-Standards Section | *Attach the photocopy of the official receipt of the processing fee.*  Ilakip ang kopya ng resibo sa mga dokumentong isinumite | | | *None*  Wala | | *5 minutes*  5 minuto | | | *Mhelharrie M. Raupan*  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*  (Kawani na  Nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento) | |
|  |  | | |  | |  | | | (Standards Section- | |
|  |  | | |  | |  | | | Field Office) | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *STEP 5: Ensure that the Client Satisfaction Measurement Form is duly accomplished and emailed/via courier* Hakbang 5:Siguraduhing na napunan ang  Client Satisfaction Measurement Form at maipadala sa Standards Section sa email or koreo | *Provides the applicant the Client Satisfaction Measurement Form* Bigyan ang aplikante ng Client Satisfaction Measurement Form | *None*Wala | *5 minutes*  5 minuto | *Mhelharrie M. Raupan/Nabilah T. Lao-Marohombsar*    (Kawani na  nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento) (Standards Section- Field Office) |
| *Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction.*  Tandaan: Ang DSWD ay magpapatupad ng 3:00pm cut-off sa mga isinumiteng kumpletong dokumento kasama ang pagbabayad ng processing fees. Ang aplikasyong natanggap makalipas ang 3:00pm ay ipoproseso sa susunod na araw | | | | |
| *STEP 6: Wait for the result of the assessment.*  Hakbang 6: Hintayin ang resulta ng assessment. | *a.Routes to Standards Section the Application Documents.*Itala at ibigay sa Standards Section ang isinumiteng application. | *None*Wala | *25 minutes*  25 minuto | *Mhelharrie M. Raupan*  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*  (Kawani na  nakatalaga sa pagtanggap ng mga  dokumento) |
| *Receives incoming applications and assigns to concerned technical staff.*  Pagtanggap ng mga dokumento ng aplikasyonat italaga sa technical staff | *None*Wala | *30 minutes*  30 minuto |  |
| *a.Conducts desk review of the received application as to completeness and compliance. The submitted documents must satisfy the criteria that the applicants must be engaged mainly or generally in Social Welfare and Development Activities. Other supporting documents may be requested to the applicant SWDA to support the said criteria. If complete and compliant, notify the applicant SWDA on the payment for processing fee.*  Suriin ang mga isinumiteng dokumento kung kumplet at tumutugon sa mga pamantayan. Dapat na ang mga gawain ng aplikante ay pumapaloob sakagalingang panlipunan at pagpapa- unlad. Kung ito ay kumpleto at tumutugon sa mga pamantayan, ang Confirmation Report at Certificate or Registration ay ihahanda ng technical staff na nagsuri ng aplikasyon. | *None*  Wala | *3 hrs*  3 oras |  |
| *1.3.1. If incomplete, prepares an acknowledgement letter with checklist of documents indicating the lacking requirement.*  Kung hindi kumpleto at hindi tumutugon sa hinihinging mga dokumento, ibabalik ang dokumento ng aplikante na may kalakip na sulat nakapaloob ang mga dahilan ng hindi pag- aruba at technical assistance para maituwid ang mga hindi tumutugon sa pamantayan at mga kulang na dokumento*.* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Preparation of the Confirmation Report with attached draft Certificate of Registration and printing of Security Paper( SECPA).*  Paghahanda ng Confirmation Report na kalakip and Certificate of Registartion. gamit ang Security Paper (SECPA) | *None*  Wala | *5hrs and 25 minutes*  5 oras at 25 minuto | | *Nabilah T. Lao-Marohombsar*  (Nakatalagang Technical Staff) |  |
| *Review and approval of the Confirmation Report; Endorsement for Approval of the Registration Certificate.*  Pagsusuri at pag apruba ng Confirmation Report, at pag endorso ng Certificate of registration para ma-aprubahan*.* | *None*  Wala | *7hrs*  7 oras | | *Mhelharrie M. Raupan/Ali B. Namla/Sohra P. Guialel, CESE/ RD Loreto JR. V. Cabaya*  *Standards Section Support Staff/Standards Section Head/PPD Chief/ ORD Support Staff/Regional Director* |  |
| *STEP 7: Signs in the logbook for received certificate thru pick-up.*  Hakbang 7: Paglagda sa  Logbook sa natanggap na Certificate. | *Releasing of the Certificate of Registration to the SWDA.*  Pagbigay ng Certificate of Registration sa SWDA | *None*  Wala | *30 minutos*  30 minutes | | *ORD/ARDA/*  *Standards Section* |  |
| *TOTAL*  *For Complete and Compliant:*  *KABUUAN*  Para sa Kumpletong Dokumento: | | *₱1,000.00* | *3 working days*    3 araw ng paggawa | |  |  |
| *For Incomplete Submission*  *Walk-in:*  *Courier:*  Para sa Hindi kumpletong Dokumento:  Walk-in:  Koreo: | | *Wala* | *30 minuto*    2 araw ng paggawa | |  |  |
| B. Pagproseso ng mga alituntunin ng mga aplikasyong isinumite sa Standards Section sa pamamagitan ng koreo/taga-hatid: | |  |  | |  |  |
| *STEP 1: Send the Application Form together with the prescribed documentary requirements through Mail or Courier to*:  Hakbang 1: Ipadala ang napunuang applicationform  Kasama ang mga kagyat na mga dokumentong  Kailangan sa pamamagitan ng koreo/mensahero sa DSWD Field Office | *“Received” stamp the document and logs its receipt into the document tracking system.*  *Endorse the document to section head*    Itala ang pagtanggap ng mga dokumento sa Document Tracking Management System (DTMS).  Ito ay ibibigay sa Section Head | *None*  Wala | *30 minutes*  30 minuto | *Mhelharrie M. Raupan*  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*  Nakatalagang Kawani sa pagtanggap ng mga dokumento  (Standards Section-Field Office) | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction.*  *Paalala: Ang DSWD ay magpapatupad ng 3:00pm cut-off sa mga isinumiteng kumpletong dokumento kasama ang pagbabayad ng processing fees. Ang aplikasyong natanggap makalipas ang 3:00pm ay ipoproseso sa susunod na araw* | | | | |
| *STEP 2: Wait for the result of documents review.*  Hakbang 2:  Maghintay sa resulta ng pasusuri ng mga dokumento. | *Receives incoming applications and assigns to concerned technical staff.*  Pagtanggap ng mga dokumento ng aplikasyon at italaga sa technical staff.  *Provides notes/ instructions for action to concerned technical staff.*  Magbigay ng gabay sa dapat na gagawin ng technical staff | *None*  Wala | *30 minutes*  30 minuto | Ali B. Namla  (*Standards Section head)*  (Pinuno ng Standards Seksyon) |
| *1.1 Review the submitted documents as to completeness and compliance, both in form and substance. The submitted documents must satisfy the criteria that the applicants must be engaged mainly or generally in Social Welfare and Development Activities. Other supporting documents may be requested to the applicant SWDA to support the said* *criteria.*  Suriin ang mga isinumiteng dokumento kung kumplet at tumutugon sa mga pamantayan. Dapat na ang mga gawain ng aplikante ay pumapaloob sa kagalingang panlipunan at pagpapa- unlad. Maaring hingiin sa applicant SWDA ang iba pang dokumento para mas mas masuri pa ang aplikasyon.  *1.2. If complete and compliant, notify the SWDA on the payment for processing fee.*  Kung ito ay kumpleto at tumutugon sa mga pamantayan, sabihan ang SWDA ng karampatang bayad sa pagproseso  *1.3. If incomplete, an acknowledgement letter with checklist of requirements shall be returned to the applicant.*  Kung hindi kumpleto at hindi tumutugon sa hinihinging mga dokumento, ibabalik ang dokumento ng aplikante. | *None*  Wala | *3 hours*  3 oras | Nabilah T. Lao-Marohombsar  *Assigned Technical Staff*  (Nakatalagang Technical Staff) |
| *STEP 3: Wait for the result of the assessment.*  *Hakbang 3: Maghintay sa resulta ng assessment.* | *1.1. Prepares the Confirmation Report with attached Certificate of Registration in Security Paper (SECPA) and duplicate copy.*  *Paghahanda ng Confirmation Report kalakip ang Certificate of Registration na naka imprinta sa Security* | *None*  *Wala* | *5 hours and*  *25 minutes*    *5 oras at 25 minuto* | Mhelharrie M. Raupan  *Support Staff in charge of incoming documents (Standards Section- Field Office)*    *(Kawani na Nakatalaga ng Standards Section- Field Office)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Paper (SECPA) at ay may pangalawang kopya)*  *1.2. Reviews and provides inputs and endorses the Confirmation Report with attached Certificate of Registration in Security Paper (SECPA) and duplicate copy to the PPD Chief for initial.*  Pagsusuri at pag endorso ng Confirmation Report at Certificate of Registration na nakaimprinta sa Security Paper (SECPA) kalakip ang pangalawang kopya papunta sa PPD Chief.  *1.3. Review and approval of the Confirmation Report; Endorsement for Approval of the Registration Certificate*  Pagsusuri at pag- apruba ng Confirmation Report Registration Certificate; pag endorso sa pag-abrub ng Registration Certificate*.* |  | 2 oras at  25 minuto                              *4 hours and 10 minutes*  4 oras at 10 minuto | Ali B. Namla  *(Standards Section Head/Standards)*                        Mhelharrie M. Raupan/Ali B. Namla/Sohra P. Guialel, CESE/ RD Loreto JR. V. Cabaya  (Standards Section Support Staff/Standards Section Head/PPD Chief/ ORD Support Staff/Regional Director) |
| *Step 4: Receive the Certificate and confirmation letter.*  Hakbang 4: Pagtanggap ng Confirmation Report at Certificate of Registration | *Send the Confirmation Report and notify the availability of the Certificate of Registration for release through various means per preference indicated in the application form. (direct pick-up or courier.)*  Ipadala ang Confirmation Report at ipaalam na maari ng kunin/ma-issue ang Certificate of Registration sa pamamagitan ng ibangt- ibang paraan na ayon sa nais ng kliyente batay sa nakalagay sa application form. (direktang pagkuha o sa pamamagitan ng koreo) | *None*  Wala | *30 minutes*  30 minuto | Mhelharrie M. Raupan  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*    (Kawani na nakatalaga ng Standards Section- Field Office) |
| *TOTAL*  *For Complete and Compliant:*  KABUUAN  Para sa Kumpletong Dokumento | | ₱1,000.00 | *3 working days*  3 araw ng paggawa |  |
| *For Incomplete Submission*  *Walk-in:*  *Courier*:  Para sa Hindi kumpletong Dokumento:  Walk-In: Courrier | | *None*  Wala | *30 minutes*  *2 days*  30 minuto  2 araw |  |

*\*The number of minutes shall be included on the total 3 working days.*

*\*\* This does not include the travel time of documents from the DSWD Field Office to the Central Office, and vice versa.*

\* Ang bilang ng minuto ay kasama sa pagbilang sa kabuuang araw na may trabaho

\* \* Hindi kasama sa pagbilang sa kabuuang araw ang pagdala ng dokumento galing sa DSWD Field Offce papuntang Central Office, at vice versa

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS** | |
| Paano ipapadala ang puna? | ▪ Mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukolang na Field Office (FO). |
|  | ▪ Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau |
| Paano pinoproseso ang mga puna? | ▪ Ang kinauukulnag FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)  ▪ Ang Standards Bureau ay magpapadala ng sagot sa sulat at memorandum sa angkop/tanging Field Office/mamamayan sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna) |
| Paano maghain ng reklamo | Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa angkop na DSWD Field Office o Standards Bureau. Ang pangalan ng tao/kawani na ini-rereklamo at sanhi ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon. |
| Paano pinoproseso ang mga reklamo? | ▪ Ang kinauukulang opisina ay maaring magsagawa ng pagpupulong upang mapag-usapan ang mga isyu/gampanin. Kung kinakailangan, magtalaga ng isang pagpupulong kasama ang nagrereklamo at pag-usapan ang gampanin.  ▪ Magsasagawa ng panloob na imbestigasyon, pagkatapos magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na ipadala ng sagot na sulat/memorandum sa nauukol ng mamamayan/ahensiya/Field Office)  ▪ Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.) |
| Contact information of: ARTA, PCC, CCB | ***Anti-Red Tape Authority (ARTA)***  *complaints@arta.gov.ph 8-478-5093*    ***Presidential Complaint Center (PCC)***  *pcc@malacanang.gov.ph 8888*    ***Contact Center ng Bayan (CCB)***  *email@contactcenterngbayan.gov.ph*  ***before CSC (Civil Service Commission)-*** *0908-881-6565* |

**4. Licensing of Private Social Welfare and Development Agencies (SWDAs) – Operating in One Region**

# ***Paglisensiya Ng Mga Pribadong Social Welfare And Develelopment Agency: 1) Auxiliary Swda 2) Social Welfare Agency Na May Operasyon Sa Isang Rehiyon***

*The process of assessing the qualifications and authorizing a registered SWDA to operate as a Social Work Agency or as an Auxiliary SWDA operating in one region.*

*Ito ay proseso ng pagsusuri sa mga kwalipikasyon at pagpapahintulot sa rehistradong SWDA bilang isang Panlipunang Pagpapaunlad na Ahensiya o bilang isang Auxiliary SWDA.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Office or Division:*  **Opisina o Dibisyon:** | *Standards Section –DSWDFieldOffice*  **Seksyon ng Standards Tanggapang Pang Rehiyon**  **Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad (DSWD)** | |
| *Classification:*  **Klasipikasyon:** | *Highly Technical*  **Lubos na Teknikal** | |
| *Type of Transaction:*  **Uri ng Transaksyon:** | *Government to Client (G2C)*  **Pamahalaan Para sa Kliyente**  *Government to Government*  **Pamahalaan para sa Pamahalaan** | |
| ***Who may avail:***  **Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:** | ***All eligible person/individual, corporation, organization or association intending/ already engaging in SWD activities in One (1) region***  *Ang lahat ng pribadong organisasyon na naglalayong maging bahagi ng gawaing pang kagalingang panlipunan at pagpapa- unlad na may operasyon sa isang rehiyon* | |
| *CHECKLIST OF REQUIREMENTS*  **LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN** | | *WHERE TO SECURE*  **SAAN MAAARING KUNIN** |
| 1*. One (1) Duly Accomplished and Notarized Application Form*    Isang kopyang orihinal ng napunuang Application Form | | · *Any DSWD Field Office - Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR)*  Saan mang tanggapan ng DSWD- Standards Section sa Rehiyon I, II, III, IV- A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR,Caraga, MIMAROPA & NCR |
|  | | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) |
|  | | Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click RLA Folder |
|  | | [DSWD-SB-GF-047 APPLICATION FORM FOR LICENSING](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-047-Application-Form-for-Licensing.docx) |
| *3.* *One (1) set of the following Basic Documents:*  Isang orihinal na kopya ng mga sumusunod na batayang dokumento: | | ●  [https://www.dswd.gov.ph/downloads- 2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)  Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click RLA Folder  [DSWD-SB-GF-064 PROFILE OF EMPLOYEES](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-064-Profile-of-Employees.docx)          [DSWD-SB-GF-049 MANUAL OF OPERATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-049-MANUAL-OF-OPERATION.docx)            [DSWD-SB-GF-063 PROFILE OF GOVERNING BOARD](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-063-Profile-of-Governing-Board.docx) |
| *a. A certification of plan to hire the required Registered Social Worker (RSW) or staff complement; or (b) Profile of Employees and volunteers whichever is applicable*  Sertipiko ng plano na paghire ng  Registered Social Worker (RSW) o  dagdag na empleyado; o  (b) profile ng mga empleyado at  volunteers, kung alin man ang  naaangkop. | |
| *b. Manual of Operation containing the SWDAs program and administrative policies, procedures and strategies to attain its purpose/s among others*  Manwal ng Operasyon nanaglalaman ng mga programa ng SWDA at administratibong polisiya, patakaran at istratehiya upang makamit ang mga layunin nito bukod sa iba pa | |
| c. *Profile of Board Trustees*  Profile ng Board Trustees | |
| d*. Certified True Copy of General Information Sheet issued by SEC (One (1) copy)*  Certified True Copy ng General Information Sheet na inisyu ng SEC. | | ● Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 |
|  | | ● Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo  City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City) |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *e. Notarized certification from the Board of Trustees and/or the funding agency to financially support the organizations to operate for at least two (2) years*  Notaryadong sertipikasyon mula sa Board of Trustees at/o ahensiyang pinang-gagalingan ng pondo na ang operasyon ng ahensiya sa loob ng 2 taon ay bibigyan ng tulong pinansiyal  *f. Work and Financial Plan for the two (2) succeeding years*  Plano sa trabaho at pinansyal para sa dalawang taon (2) kasunod na taon.  *c.* *ADDITIONAL REQUIREMENTS*  KARAGDAGANG MGA DOKUMENTO  *a.* *Certified True Copy of the notarized written agreement of partnership or cooperation between the agency and its partner agency e.g. MOA, Contract of Partnership, among others*  Isang orihinal na Certified True Copy ng notaryadong nasusulat na kasunduan ng ugnayan o kooperasyon sa pagitan ng ahensiya at mga kaugnay na ahensiya hal. MOA, kontrata ng ugnayan at iba pa.  *b.* *For Applicant SWA’s implementing Child Placement Services Certification from DSWD or photocopy of the certificate of training attended by the hired RSW related to child placement service.*  Para sa mga aplikanteng organisasyon na nag- iimplementa ng mga serbisyo patungkol sa Child Placement Isang orihinal na kopya ng sertipikasyon mula sa DSWD o kopya ng sertipiko ng pagsasanay na dinaluhan ng nahirang na lisensiyadong  Panlipunang Manggawa para sa serbisyong child placement.    *c.* *Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance*  Dokumentong nagpapatunay sa Pagkakatag ng Korporasyon at Pagsunod sa Regulasyon  *1.* *For Center Based (Residential and Non-Residential Based)*  *Copy of the valid safety certificates namely:*  *a.* *Occupancy permit (only for new buildings) or Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (for old buildings)*  *b.* *Fire Safety Inspection Certificate*  *c.* *Water Potability Certificate or Sanitary Permit*  Para sa mga Center-based (Residential and Non-Residential Based). Kopya ng mga sumusunod na valid safety certificates:  a. Occupancy permit (para sa bagong gusali) o Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (para sa lumang gusali)  b. Fire Safety Inspection Certificate  c. Water Potability Certificate or Sanitary Permit | · *Board resolution by the Organization* *Board* Resolution mula sa Organisasyon                                          · *Photocopy of the Memorandum of Agreement/Contract of Partnership and Certified by the Head of Applicant Organization*  Mula sa aplikante. Kopya ng Memorandum of Agreement/Contract of Partnership na sertioikado ng Head of Applicant Organization          [DSWD-SB-GF-064 PROFILE OF EMPLOYEES](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-064-Profile-of-Employees.docx)                                                        · *City/Municipal Engineering Office of Local Government Unit covering the SWDAs area of operation or Private Engineer*  Engineering Office ng Local na Gobyerno ng Syudad o Munisipalidad na sumasaklaw sa mga lugar na may operasyon ang SWDAs o Pribadong Inhinyero    · *Office of the Bureau of Fire Protection in the City/Municipal Local Government Unit covering the SWDAs area of operation*  Office of the Bureua of Fire Protection ng Local na Gobyernon ng Syudad or Municipalidad na sumasaklaw sa mga lugar na may operasyon ang SWDAs    · *City/Municipal Health Office of Local Government Unit covering the SWDAs area of operation or Private Service Provider*  City/Municipal Health Office ng Local Government Unit na sumasaklaw sa mga lugar na may operasyon ang SWDA or Private Service Provider |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. *For applicant serving within the Ancestral Domains of Indigenous People (IP) – Photocopy of NGO Accreditation from NCIP.*  Para sa aplikanteng ngsisilbi sa loob ng Ancestral Domains ng mga Katutubo – isang kopya ng NGO akreditasyon mula sa NCIP.)    3. *For applicant with past and current partnership with the DSWD that involved transfer of funds*  Para sa aplikanteng na may nakaraan at kasalukuyang ugnayan sa DSWD ng paglipat ng pondong pinansiyal    a. *Certification from DSWD Office and/or other concerned government agencies that the applicant is free from any financial liability/obligation*  Sertipikasyon mula sa tanggapan ng DSWD at/o iba pang sangay o ahensiya ng pamahalaan na ang aplikante ay walang bahid ng obligasyon o pananagutang pang- pinansiyal. | ● National Commission of Indigenous People (NCIP) Regional Office where the NGO operates      ● DSWD Field Office-Financial and Management Service    ● *Government Agency where the Organization implemented or implements projects and programs.*  Ahensiya ng pamahalaan na kung saan ang organisasyon ay nagpapatupad ng mga proyekto at programa |

## *Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators for Licensing based on DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2018.*

## Paala sa Aplikante: Ang pagtanggap ng aplikasyon ay hindi nangagahulugan na ito ay aprubado. Kailangan makuha ng aplikante ang mga hinihinging indicators ng pagli-lisensya na nakapaloob sa DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2018.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *CLIENT STEPS*    MGA HAKBANG NG KLIYENTE | *AGENCY ACTIONS*    MGA HAKBANG NG AHENSYA | *FEES TO BE PAID*  MGA KINAKAILANGANG BAYARAN | *PROCESSING TIME*  BILANG NG ORAS/MINUTO NG PAG- PROSESO | *PERSON RESPONSIBLE*  KAWANING NANGANGASIWA |
| **A.** *Assessment Procedures for Walk-in Applicants*  Mga Hakbang sa Assessment para sa mga Aplikanteng Nagtutungo sa Kagawaran | | | | |
| *STEP 1: Secure application form thru the DSWD Website/ Standards Section – Field Office*      *Hakbang 1:* Kumuha | *Provides client application form, and checklist of requirements*        Magbigay ng | *None*  Wala | *\*10 minutes* 10 minuto | Mhelharrie M. Raupan    *Support Staff (Standards Section- Field Office)*    Kawani na |
| ng Application Form | Application Form at |  |  | nakatalaga sa |
| mula sa DSWD | talaan ng mga |  |  | pagtanggap ng |
| website/Standards | kinakailangang |  |  | mga dokumento |
| Bureau | dokumento sa kliyente |  |  | (Standards |
|  |  |  |  | Section-Field |
|  |  |  |  | Office) |
| *STEP 2:*  *1.1* *Submit/file application and supporting documents.*  *Hakbang 2:*  1.1 Isumite ang Application kalakip ang mga kinakailangang dokumento | *1.1* *Receive the documentary requirements and provide the applicant organization with an application reference number for easy tracking and reference.*  Tanggapin ang mga dolumenton at bigyan ng application  reference number ang | *None*  Wala | *\*20 minutes*  20 minuto | Mhelharrie M. Raupan      Kawani na  nakatalaga sa  pagtanggap ng mga dokumento (Standards  Section-Field Office)    Officer of the day (Standards Section-Field Office) |
|  | aplikanteng |  |  |
|  | Organisasyon upang |  |  |
|  | kanilang maging gabay |  |  |
|  | Sa isinumiteng |  |  |
|  | aplikasyon. |  |  |
| *1.2* . *For applicant organization with complete requirements, shall have acknowledgement receipt of the submitted requirements.*  Makakatanggap angaplikanteng organisasyon ng kopya ng katunayan na ang mga dokumento naisumite ay kumpleto | *1.2 Determine whether the submitted documents are complete.*    Tukuyin kung mga isinumeting mga dokumento ay kumpleto. |  |  |
| *1.3* *For incomplete requirements, the applicant organization shall sign the acknowledgement of the returned documents and the checklist of the lacking requirements.*  Kung may kakulangang dokumento ang aplikanteng organisasyon,ibalik ang mga isinumiteng dokumento sa  Organisasyon at lumagda patunay na ito ay ibinalik. At magbigay ng talaan ng mga kinakailangang dokumento | *1.4* *If complete, provide the organization an acknowledgement receipt and log the receipt of application documents into the Document Tracking System (DTS) for Standards Section – Field Office.*  Kung ito ay kumpleto, bigyan ang aplikanteng organisasyon ng  Katunayan ng pagtanggap. At ito ay itala sa Document Tracking System (DTS) ng Standards Section-Field Office. |  |  |
|  | *1.5* *If incomplete, return all documents submitted accompanied by a checklist of requirements for applicant Organization’s compliance.*  Kung hindi kumpleto, ibalik ang isinumite dokumento kalakip ang talaan ng mga kinakailangang dokumento para makasunod ang organisasyon. |  |  |  |
| *STEP 3: If Complete, Settle the required processing fee.*            *Hakbang 3:* Kung | *Prepare Billing Statement and instruct applicant to proceed to the Cash Section of DSWD Field Office*    Ihanda ang billing statement at payuhan ang aplikante na magtungo sa Cash Section ng DWD Field Office | *None*  Wala | *\*20 minutes*  20 minuto | Mhelharrie M. Raupan*Support Staff in charge on the issuance of Billing Statement (Standards Section- Field Office)*  Kawani na |
| magbayad |  |  | nakatalaga sa pag- |
| ng kaukulang bayarin |  |  | isyu ng Billing |
| sa pagproseso |  |  | Statement |
|  |  |  | (Standards |
|  |  |  | Section-Field |
|  |  |  | Office) |
|  | *Process payment and issues Official Receipt.*  Iproseso ang bayarin at magbigay ng resibo | P1,000.00 | *15 minutes*  15 minuto | Cashier (Cashier Section-FO) |
| *STEP 4: Provide the DSWD Standards Section the photocopy of the Official Receipt (OR).*  *Hakbang 4:* Bigyan ng | *Acknowledge the photocopy of the Official Receipt from the applicant Organization.*  Tanggapin ang kopya | *None*  Wala | *15 minutes*  15 minuto | Mhelharrie M. Raupan  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*    Kawani na |
| kopya ng resibo ang | ng resibo mula a |  |  | nakatalaga sa |
| DSWD-Standards | aplikanteng |  |  | pagtanggap ng |
| Bureau | organisasyon) |  |  | mga dokumento |
|  |  |  |  | (Standards |
|  |  |  |  | Section-Field |
|  |  |  |  | Office) |
| *Step 5: Accomplish and drop the Customer’s Feedback Form on the dropbox.*    *Hakbang 5:* Sagutan | *Provide the applicant Organization the Customer’s Feedback Form*    Bigyan ang aplikanteng | *None*  Wala | *5 minutes*  5 minuto | Mhelharrie M. Raupan  *Support Staff (Standards Section- Field Office)*    Kawani na |
| ang Customer’s | Organisasyon ng |  |  | nakatalaga sa |
| Feedback Format | Customer’s Feedback |  |  | pagtanggap ng |
| ihulog sa dropbox. | Form) |  |  | mga dokumento |
|  |  |  |  | (Standards |
|  |  |  |  | Section-Field |
|  |  |  |  | **Office)** |
| *Note: Applications received after 3:00pm shall be considered as a next working day transaction.*  *Tandaan: Ang DSWD ay magpapatupad ng 3:00pm cut-off sa mga isinumiteng kumpletong dokumento kasama ang pagbabayad ng processing fees. Ang aplikasyong natanggap makalipas ang 3:00pm ay ipoproseso sa susunod na araw* | | | | |
| *STEP 6: Wait for the result of the documents review and notice of validation assessment.*          *Hakbang 6:* Hintayin | *1.1 Review the submitted documents as to completeness and compliance, both in form and substance. The submitted complete documents must satisfy the following Criteria:*  Suriin ang mga isinumiteng dokumento kung kumpleto at tumutugon sa mga sumusunod na pamantayan:  i. *In case a new applicant SWDA applying to operate a residential care facility, the applicant must establish the need for a residential facility serving a particular sector and the absence of related facility to cater them. e.g. Situationer* | *None*  Wala | *2 working days*  2 araw | Nabilah T. Lao-Marohombsar    *Technical Staff*  *(Standards Section-Field Office)* |
| ang resulta ng |  |  |
| assessment ng mga |  |  |
| dokumento at notice |  |  |
| Ng Virtual |  |  |
| Assessment/Validation |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kung ang SWDA ay ay nag-aaplay bilang isang residential care facility, kailangang maipakita na nangagailangan talaga ng pasilidad para sa napiling sektot sa lugar at walang parehas nito sa lugar. (hal: Situationer)  *ii. Applicant has employed a sufficient number of duly qualified staff and/or registered social workers to supervise and take charge of its social welfare and development activities and/or social work interventions in accordance with the set standards.*  Ang aplikante ay mayroong sapat na bilang ng Kwalipikadong empleyado o rehistradong manggagawang panlipunan na  Namamahala sa Pagpapatupad ng gawaing panlipunan at pagpapa-unlad na nakabatay sa itinalagang panuntunan.  *iii. Applicant must submit a duly certified financial statement that at least seventy percent (70%) of its funds are disbursed for direct social work services while thirty percent (30%) of the funds are disbursed for administrative services.*  Ang mga aplikante ay kinakailangang magsumite ng sertipikadong ulat pinansyal na hindi bababa sa pitumpung porsyento (70%) ang nagastos para sa direktang serbisyong gawaing panlipunan. Samantala, tatlumpung porsyento (30%) naman para sa serbisyong pang- administratibo.  iv. *The SWDA must have a financial capacity to operate for at least two (2) years.*  Kinakailangang may karampatang pondo ang operasyon ng isang SWDA sa loob ng sunurang dalawang taon. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | v. *Applicant keeps record of all social development and/or welfare activities it implements.*  Kinakailangan ang lahat ng talaan ng  pagpapatupad ng  gawaing panlipunan  at pagpapa-unlad ng  aplikante ay  naitatago.  *Note: Criteria iv and vi are only applicable for those SWDAs that are already in operation prior to application for License to Operate.*    *Tandaan: Ang mga pamantayan iv at v ay maaari lamang sa mga organisasyon na may operasyon bago pa man magsumite ng aplikasyon para sa pagpapalisensya.*  *1.2.1. If complete and compliant, an Acknowledgment Letter and Notification on the proposed schedule on the conduct of Validation Visit shall be prepared.*  1.2. Kung ito ay kumpleto at tumutugon sa mga pamantayan, ihahanda ang liham pagtanggap at pabatid para sa nakatakdang skedyul ng pagsakatuparan ng virtual/validation assessment.  1.3.  1.4. *1.2.2. If found incomplete or non-compliant, the Acknowledgement Letter prepared shall contain the checklist of requirements to be secured and complied. This will be sent to the applicant SWDA together with all the application documents submitted.*  1.5. Kung may kakulangan dokumento o di tumutugon sa mga panuntunan, ang liham pagtanggap ay ihahanda na kalakip ang mga panuntunan na karapat-dapat maisakatuparan. Ito ay ipapadala sa  Aplikanteng SWDA kalakip ang mga isinumiteng dokumento.  *1.2.3 Review and approval of the Acknowledgement Letter including its attachments*  Pagrepaso at pag-apruba ng Liham ng Pagkilala kasama ang mga kalakip nito documento. |  |  |  | | |
| *STEP 7: Confirm the Availability on the proposed Validation Visit*  *Hakbang 7:*  Pagkumpirmang  kahandaansa nakatakdang virtual/validation assessment | *For those with requirements that are complete and compliant, Confirmation of Validation Visit.*  Para sa mga SWDAs na may kumpleto at tumutugon saPamantayan ikumpirma ang virtual/validation assessment. | *None*  Wala | *\*30 minutes*30 minuto | Nabilah T. Lao-Marohombsar    *Technical Staff*  *(Standards Section-Field Office)* | | |
| *STEP 8: Assist the Assessor during the conduct of Validation visit.*  *Hakbang 8:* Alalayan ang Assessor sa panahon ng  pagsasagawa ng Virtual Assessment/ Validation | *Conduct of Validation visit*  Pagsasagawa ng Virtual Assessment/  Validation | *None*  Wala | *1 working day per agreed schedule*  1 araw ayon sa napagkasund-uang iskedyul | | Nabilah T. Lao-Marohombsar  *Technical Staff*  *(Standards Section-Field Office)* | |
| *Step 9: Accomplish and place the Customer’s Feedback Form on a sealed envelope.*  *Hakbang 9:* Punan ang Customer’s Satisfaction Measurement Form at ilagay sa selyadong sobre | *Provide the applicant Organization the Customer’s Feedback Form*  Bigyan ang aplikanteng organisasyon ng Customer’s Satisfaction Measurement Form | *None*  Wala | *5 minutes*  5 minuto | | Nabilah T. Lao-Marohombsar      *Technical Staff*  *(Standards Section-Field Office)* | |
| *STEP 10: Awaits the result of the licensing assessment*  *Hakbang 10:* Hintayin ang resulta ng ginanap na Virtual  Assessment/  Validation | *1.1* *Prepare Confirmation Report*  Ihanda angConfirmation Report    *1.2.1 If favorable, the Technical Staff shall draft Confirmation Report and Draft Certificate of License to Operate.*  Kung naaayon, ang technical staff ay  Maghanda ng Confirmation Report at Certificate of License to Operate    *1.2.2 If not favorable, the Technical Staff shall detail the Assessors Findings and the agreed compliance date of the Action Plan.*  Kung hindi naaayon, ang technical staff ay maghanda ang mga ulat ukol sa mga natuklasan/napag-alaman at ang kasunduan ayon sa Action Plan. | *None*  Wala | *3 working days*  3 araw | | Nabilah T. Lao-Marohombsar      *Technical Staff*  *(Standards Section-Field Office)* | |
| *1.3.1 If favorable, review and approval of the Confirmation Report and the Draft Certificate of License to Operate.*  *1.3.2 If unfavorable, review and approval of the Confirmation Report.*  1.3.1. Kung naaayon,suriin  At aprubahan ang Confirmation | *None*  Wala | *Favorable;*  *8 working days*    *Unfavorable;*  *7 working days*  Kung pabor/naayon, gawin sa loob  ng walong | | Ali B. Namla/ Sohra P. Guialel, CESE    *Section Head/Division Chief*  *Standards Section- Field Office* | |
|  |  |  |  |  | |  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Report at ang naihandang Sertipiko ng Lisensiya  1.3.2.Kung hindi naaayon, suriin at aprubahan ang Confirmation Report. |  | araw na may pasok sa opisina  Kung hindi pabor/naayon, gawin sa loob ng pitong araw na may pasok sa opisina |  |
| *1.4.1 If favorable, for approval and signature of the Certificate of License to Operate.*  *1.4.2 If unfavorable, the Support Staff shall send the Confirmation Report to the SWDA through email and via courier.*  *1.4.1.* Kung naayon, ipadala para sa pag- apruba at lagda ng Certificate of License to Operate  1.4.2. Kung hindi naayon, ang support staff ay ipapadala ang Confirmation Report sa SWDA sa email o koreo/mensahero |  | *Favorable;*  *8 working days*    *Unfavorable;*  *7 working days*  Kung pabor/naayon, gawin sa loob ng walong  araw na may pasok sa opisina  Kung hindi pabor/naayon, gawin sa loob ng pitong araw na may pasok sa opisina | Loreto JR. V. Cabaya    Regional Director *(Standards*  *Section-Field Office)*        Mheharrie M. Raupan  *Support Staff*  *(Standards Section-Field Office)* |
| *STEP 11: Acknowledge the receipt of the Certificate of License to Operate.*  *Hakbang 11:* Hintayin ang pagbigay ng Certificate of License to Operate. | *Send the Confirmation Report and notify the availability of the Certificate of License to Operate for release through various means per preference indicated in the application form. (direct pick-up or courier)*  Ipadala ang Confirmation Report at abisuhan ukol sa Certificate of License to Operate na Nakasulat sa Application Form. | *None*  Wala | *1 working day*  *(depending on the choice of the applicant)*  1 araw  (Depende sa pinili ng aplikante) | Mhelharrie M. Raupan    Support Staff (Standards  Section-Field Office) |
| *TOTAL*  *For Complete and Compliant:*  KABUUAN  Para sa Kumpletong Dokumento: | | ₱1,000.00 | *20 working days*  20 araw ng paggawa |  |
| *For Incomplete Submission:*  Para sa di kumpletong Dokumento: | | *None*  Wala | *17 working days*  17 araw ng paggawa |  |
| *B.* *Processing Procedures of Applications submitted at Standards Bureau through Mail/Courier:*  Mga Pamamaraan sa Pagproseso ng Aplikasyon na isinumite sa Standards Section sa pamamaginta ng mail/koreo | | | | |
| *STEP 1: Send the Application Form together with the prescribed documentary requirements for Licensing through Mail or Courier to:Standards Section of concerned DSWD Field Office*  Hakbang 1: Ipadala ang Application kalakip ang mgakinakailangangdokumento para sa | *Log receipt into the Document Tracking System (DTS) for Standards Section – Field Office. This shall be route to the Assigned Technical Staff.*  Itala ang dokumento sa Document Tracking System para sa Standards Bureau. Ang nasabing dockumento | *None*  Wala | *\*15 minutes*  \*15 minuto | Mhelharrie M. Raupan  *Support Staff in charge of incoming documents*  *(Standards Section- Field Office)*  Nakatalagang support staff na tumanggap ng mga isinumiting dokumento  (Standards Section-Field Office) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| pagpapa-Lisensiya ng Nagpapaganap na ng mga programa at serbisyo sa  pamamagitan ng sulat o koreo sa: Standards Section ng DSWD Field Office | ay ipapadaan sa nakatalagang Kawaning Teknikal. |  |  |  |
| *STEP 2: Wait for the result of documents review.*  *Hakbang 2:* Hintayin ang resulta ng pagsusuri ng mga dokumento | *1.1* *Review the submitted documents as to completeness and compliance, both in form and substance. The submitted complete documents must satisfy the following Criteria:*  Pagsuri sa mga naisumiteng mga dokumento ayon sa pagkakumpleto at pag-. angkop. Ang mga naisumiting kumpletong dokumento ay marapat na tugunan ang mga sumusunod na pamantayan:  *i. In case a new applicant SWDA applying to operate a residential care facility, the applicant must establish the need for a residential facility serving a particular sector and the absence of related facility to cater them. (e.g. Situationer).*  Kung ang SWDA ay ay nag-aaplay bilang isang residential care facility, kailangang maipakita na nangagailangan talaga ng pasilidad para sa napiling sektot sa lugar at walang parehas nito sa lugar. (hal: Situationer)  *ii. Applicant has employed a sufficient number of duly qualified staff and/or registered social workers to supervise and take charge of its social welfare and development activities and/or social work interventions in accordance with the set standards.*  Ang aplikante ay mayroong sapat na bilang ngkwalipikadong empleyado o rehistradong manggagawang panlipunan nanamamahala sapagpapatupad ng gawaing panlipunan at pagpapa-unlad nanakabatay sa | *None*  Wala | *2 days*  2 araw | Nabilah T. Lao-Marohombsar    *Technical Staff*  *(Standards Section-Field Office)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | itinalagang panuntunan.    *ii. Applicant has employed a sufficient number of duly qualified staff and/or registered social workers to supervise and take charge of its social welfare and development activities and/or social work interventions in accordance with the set standards.*  Ang aplikante ay mayroong sapat na bilang ng Kwalipikadong empleyado o rehistradong manggagawang panlipunan na  Namamahala sa  Pagpapatupad ng gawaing panlipunan at pagpapa-unlad na nakabatay sa itinalagang panuntunan.  *iii. Applicant must submit a duly certified financial statement that at least seventy percent (70%) of its funds are disbursed for direct social work services while thirty percent (30%) of the funds are disbursed for administrative services.*  Ang mga aplikante ay kinakailangang magsumite ng sertipikadong ulat pinansyal na hindi bababa sa pitumpung porsyento (70%) ang nagastos para sa direktang serbisyong gawaing panlipunan. Samantala, tatlumpung porsyento (30%) naman para sa serbisyong pang- administratibo.    iv. *The SWDA must have a financial capacity to operate for at least two (2) years.*  Kinakailangang may karampatang pondo ang operasyon ng isang SWDA sa loob ng sunurang dalawang taon.  *Note: Criteria iv and vi are only applicable for those SWDAs that are already in operation prior to application for License to Operate.*  *Tandaan: Ang mga pamantayan iv at v ay maaari lamang sa mga organisasyon na may operasyon bago pa man magsumite ng aplikasyon para sa pagpapalisensya.*    *1.2.1. If complete and compliant, an Acknowledgment Letter and Notification on the proposed schedule on the conduct of Validation Visit shall be prepared.*  1.6. Kung ito ay kumpleto at tumutugon sa mga pamantayan, ihahanda ang liham pagtanggap at pabatid para sa nakatakdang skedyul ng pagsakatuparan ng virtual/validation assessment.  1.7.  1.8. *1.2.2. If found incomplete or non-compliant, the Acknowledgement Letter prepared shall contain the checklist of requirements to be secured and complied. This will be sent to the applicant SWDA together with all the application documents submitted.*  1.9. Kung may kakulangan dokumento o di tumutugon sa mga panuntunan, ang liham pagtanggap ay ihahanda na kalakip ang mga panuntunan na karapat-dapat maisakatuparan. Ito ay ipapadala sa  Aplikanteng SWDA kalakip ang mga isinumiteng dokumento. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *STEP 3: Settle the required processing fee.*  *Hakbang 3:*Magbayad ng kaukulang bayarin sa pagproseso | *If found both complete and compliant, notify the Applicant Organization that they have to settle their processing fee.*  Kung ito ay kumpleto at tumugon sa mga pamantayan, abisuhan ang Aplikanteng Organisasyon na kailangan nilang bayaran ang kaukulang bayarin sa pagpoproseso  *Inform the applicant organization that the processing of the application shall start once they have paid the required fees and provided the Standards Section the copy of the Official Receipt.*  Ipabatid sa mga aplikanteng organisasyon na ang pagproseso ng mga aplikasyon ay magsisimula kapag nakabayad na ng takdang halaga sa pagproseso at  Nabigyan ng kaukulang kopya ng opisyal na resibo ang Standards Section.  *Field Office: The Support Staff shall prepare Billing Statement and instructs applicant to proceed to Field Office Cashier Section.*  *Note: The processes shall only take place once the applicant organization settle its payment*    Field Office: Ang Support Staff ay ihahanda ang billing statement at payuhan ang mga aplikante na magtungo sa Field Office Cashier Section.    Pabatid: Ang pagproseso ng mga aplikasyon ay magsisimula kapag nakabayad na ng kaukulang halaga sa pagproseso. | ₱1,000.00 | *15 minutes*  15 minuto | Nabilah T. Lao-Marohombsar / Mhelharrie M. Raupan    *Technical Staff and Support Staff*  *(Standards Section-Field Office)* |
| *STEP 4: Provide the DSWD Standards Section the copy of the Official Receipt (OR) through the following:*  *1.* *Scanned copy of the Official Receipt to the concerned DSWD Field Offices’ official email address with the subject: Name of the Organization\_ Copy of OR for Licensing.*  *2.* *Hand-carry the Photocopy of Official Receipt*  *3.* *Courier the Photocopy of Official Receipt*  *Hakbang 4:* Bigyan ang DSWD Standards Section ng kopya ng Opisyal na Resibo sa pamamagitan ng mga sumusunod):  1. Na-scan na kopya ng opisyal na resibo at ipadala sa opisyal na email address ngDSWD Field Office na may titulong: *Pangalan ng organisasyon\_ Kopya ng opisyal na resibo para paglisensya)*      2. Pagdadala ng Opisyal na Resibo  3. Magpada ng kopya ng resibu sa pamamagitan ng koreo omensahero. | *1.1* *Acknowledge the copy of Official Receipt from the SWDA.*    *1.2*  *For the Copy of OR sent through email: the Support Staff managing the Official email of the Standards Section shall acknowledged its receipt.*    *1.3.For the Copy of OR sent through mail/courier: the assigned technical Staff shall acknowledged its receipt.*    1.1 Tanggapin ang kopya ng Opisyal na Resibo galling sa SWDA)    1.2 Para sa Kopya ng Opisyal na Resibo na ipinadala sa pamamagitan ng email, ang Support Staff na namamahala sa Opisyal na email ng Standards Section ay tatanggapin ang Opisyal na Resibo at ibibigay ang kopya sa itinalagang technical staff.  1.3 Para sa Kopya ng Opisyal na Resibo na ipinadala sa pamamagitan ng koreo o mensahero, ang nakatalagang Technical staff ang tatanggap nito. | *None*  Wala | *\*15 minutes*\*15 Minuto | Mhelharrie M. Raupan    *Support Staff in charge of incoming documents (Standards Section-Field Office)* |
| *Step 5: Accomplish and drop the Customer’s Feedback Form on the dropbox.*  *Hakbang 5:* Sagutan ang Customer’s  Satisfaction Measurement Form at ihulog sa dropbox. | *Provide the applicant Organization the Customer’s Feedback Form*  Bigyan ang aplikanteng organisasyon ng Customer’s Satisfaction  Measurement Form | *None*  Wala | *\*5 minutes*  5 minuto | Mhelharrie M. Raupan  *Support Staff (Standards Section-Field Office)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Note: Applications received after 3:00pm shall be considered as a next working day transaction.*  *Tandaan: Ang DSWD ay magpapatupad ng 3:00pm cut-off sa mga isinumiteng kumpletong dokumento kasama ang pagbabayad ng processing fees. Ang aplikasyong natanggap makalipas ang 3:00pm ay ipoproseso sa susunod na araw* | | | | |
| *STEP 6: Wait for the notice of validation assessment.*  *Hakbang 6:* Hintayin ang notice ng Virtual Assessment/ Validation. | *Review and approval of the Acknowledgement Letter including its attachments.*  *For those with requirements that are complete and compliant, Confirmation of Validation Visit.*  Pagsusuri at pag- apruba ng liham pagtanggap kasama ang mga kalakip nito.  Para sa mga SWDAs na may kumpleto at tumutugon Na dockumento, kumpirmahin ang virtual/validation assessment. | *None*  Wala | *3 working days*  3 araw | Ali B. Namla/Sohra P. Guialel, CESE    Section Head/Division Chief  (Standards Section-Field Office) |
| *STEP 7: Confirm the Availability on the proposed Validation Visit*  *Hakbang 7:*  Pagkumpirma ng Kahandaan sa nakatakdang virtual/validation assessment | *For those with requirements that are complete and compliant, Confirmation of Validation Visit.*  Para sa mga SWDAs na may kumpleto at tumutugon sa Pamantayan ikumpirma ang virtual/validation assessment. | *None*  Wala | *\*30 minutes*  30 minuto | Nabilah T. Lao-Marohombsar    Technical Staff  (Standards Section-Field Office) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *8: Assist the Assessor during the conduct of Validation visit.*  *Hakbang 8:* Alalayan ang Assessor sa panahon ng  pagsasagawa ng Virtual Assessment/ Validation | *Conduct of Validation visit*  Pagsasagawa ng Virtual Assessment/  Validation | *None*  Wala | *1 working day per agreed schedule*  1 araw ayon sa napagkasund-uang iskedyul | | Nabilah T. Lao-Marohombsar    Technical Staff  (Standards Section-Field Office) | |
| *Step 9: Accomplish and place the Customer’s Feedback Form on a sealed envelope.*  *Hakbang 9:* Punan ang Customer’s Satisfaction Measurement Form at ilagay sa selyadong sobre | *Provide the applicant Organization the Customer’s Feedback Form*  Bigyan ang aplikanteng organisasyon ng Customer’s Satisfaction Measurement Form | *None*  Wala | *5 minutes*  5 minuto | | Nabilah T. Lao-Marohombsar      Technical Staff  (Standards Section-Field Office) | |
| *STEP 10: Awaits the result of the licensing assessment*  *Hakbang 10:* Hintayin ang resulta ng ginanap na Virtual Assessment/Validation | *1.2* *Prepare Confirmation Report*Ihanda angConfirmation Report  *1.2.1 If favorable, the Technical Staff shall draft Confirmation Report and Draft Certificate of License to Operate.*  Kung naaayon, ang technical staff ay  Maghanda ng Confirmation Report at Certificate of License to Operate    *1.2.2 If not favorable, the Technical Staff shall detail the Assessors Findings and the agreed compliance date of the Action Plan.*  Kung hindi naaayon, ang technical staff ay maghanda ang mga ulat ukol sa mga natuklasan/napag-alaman at ang kasunduan ayon sa Action Plan. | *None*  Wala | *3 working days*  3 araw | | Nabilah T. Lao-Marohombsar      Technical Staff  (Standards Section-Field Office) | |
| *1.3.1 If favorable, review and approval of the Confirmation Report and the Draft Certificate of License to Operate.*  *1.3.2 If unfavorable, review and approval of the Confirmation Report.*  1.3.1. Kung naaayon,suriinAt aprubahan ang Confirmation | *None*  Wala | *Favorable;*  *8 working days*    *Unfavorable;*  *7 working days*  Kung pabor/naayon, gawin sa loob  ng walong | | Ali B. Namla/ Sohra P. Guialel, CESE      *Section Head/Division Chief*    *Standards Section- Field Office* | |
|  | Report atang naihandang Sertipiko ng Lisensiya  1.3.2. Kung hindi naaayon, suriin at aprubahan ang Confirmation Report. |  | araw na may pasok sa opisina  Kung hindi pabor/naayongawin sa loob ng pitong araw na may pasok sa opisina |  | | |
| *1.4.1 If favorable, for approval and signature of the Certificate of License to Operate.*  *1.4.2 If unfavorable, the Support Staff shall send the Confirmation Report to the SWDA through email and via courier.*  *1.4.1.* Kung naayon, ipadala para sa pag- apruba at lagda ng Certificate of License to Operate  1.4.2. Kung hindi naayon, ang support staff ay ipapadala ang Confirmation Report sa SWDA sa email o koreo/mensahero |  | *Favorable;*  *8 working days*    *Unfavorable;*  *7 working days*  Kung pabor/naayon, gawin sa loob ng walong  araw na may pasok sa opisina  Kung hindi pabor/naayon, gawin sa loob ng pitong araw na may pasok sa opisina | Loreto JR. V. Cabaya    *Regional Director (DSWD-Field Office)*        Mheharrie M. Raupan  *Support Staff*  *(Standards Section-Field Office)* | | |
| *STEP 11: Wait on the release of the Certificate of License to Operate.*  *Hakbang 11:* Hintayin ang pagbigay ng Certificate of License to Operate. | *Send the Confirmation Report and notify the availability of the Certificate of License to Operate for release through various means per preference indicated in the application form. (direct pick-up or courier)*  Ipadala ang Confirmation Report at abisuhan ukol sa Certificate of License to Operate na  maari ng ipadala sa Pamamaraan na nakasulat sa Application Form. | *None*  Wala | *1 working day*  *(depending on the choice of the applicant)*    1 araw  (Depende sa pinili ng aplikante) | Mhelharrie M. Raupan    Support Staff (Standards  Section-Field Office) | | |
| *TOTAL*  *For Complete and Compliant:*  KABUUAN  Para sa Kumpletong Dokumento: | | ₱1,000.00 | *20 working days*  20 araw ng paggawa |  | | |
| *For Incomplete Submission:*  Para sa di kumpletong Dokumento: | | *None*  Wala | *17 working days*  17 araw ng paggawa |  | | |
|  |  |  |  |  | |  | |

*\*The number of minutes shall be included on the total working days*

*\*\* This does not include the travel time of documents from the DSWD Field Office to the Central Office, and vice versa*

*\*Ang bilang ng mga minuto ay kasama sa kabuuang bilang ng paggawa.*

*\*Hindi kasama sa pagbilang sa kabuuang araw ang pagdala ng dokumento galing sa DSWD Field OffIce papuntang Central Office, at vice versa.*

1. **Pre-Accreditation Assessment of Social Welfare and Development Programs and Services (Licensed Private SWAs and Public SWDAs) - Operating within the Region**

# *PAUNANG PAGSUSURI PARA SA AKREDITASYON NG MGA PROGRAMA AT SERBISYO NG MGA PAMPUBLIKO AT PRIBADONG SWDA*

Refers to the process conducted by the Standards Section of the concerned DSWD Field Office to determine the readiness of the SWDA to meet the set standards on SWD programs and services being delivered to its client prior to SBs accreditation.

### *Patungkol sa proseso na ginagawa ng Standards Section ng concerned DSWD Field Office para masuri ang kahandaan ng mga SWDA na mapunan ang mga naka takdang pamantayan sa SWD programs and services na ginagawa para sa mga kliyente bago ang akreditasyon ng Standards Bureau.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Office or Division:**  *Tanggapan o Opisina*: | DSWD Field Office - Standards Section  (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |
| **Classification:**  *Pag-uuri:* | Highly Tehnical |
| **Type of Transaction:**  *Uri ng Transaksyon*: | * Gobyerno tungo sa Kliyente * Gobyerno tungo gobyerno |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Who may avail:**  *Sino ang maaring tumanggap ng serbisyo:* | Bagong aplikante na Rehistrado at lisensyadong SWDA na may operasyon sa isang rehiyon. | |
| **CHECKLIST OF REQUIREMENTS**  *LISTAHAN NG MGA*  *KINAKAILANGANG DOKUMENTO* | | **SAAN MAARING MAKUKUHA**  *WHERE TO SECURE* |
| 1. One (1) original copy of the Duly Accomplished Application Form   *1. Isang kopya ng orihinal na nagawa at napunang Application Form* | | * Kahit saang tanggapan ng DSWD (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR |
|  | | * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) |
|  | | Click Standards Bureau  Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Then click RLA Folder |
|  | | [DSWD-SB-GF-048 APPLICATION FOR](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-048-Application-for-Accreditation.docx) [ACCREDITATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-048-Application-for-Accreditation.docx) |
| 1. Pre-accreditation assessment   ***2. Paunang pagsusuri para sa akreditasyon***     * For New Applicant, submit one (1) original copy of the pre-assessment conducted by concerned Field Office covering the Area of Operation | | * Para sa Residential at Center-Based Please email [sb@dswd.gov.ph](mailto:sb@dswd.gov.ph) |
| *Para sa mga bagong aplikante, magsumite ng isang orihinal na kopya ng paunang pagsusuri na ginawa ng DSWD Field Office na may saklaw ng kanilang lugar ng operasyon*   * For Renewal, submit one (1) original copy of the assessment tool signed by the SWAs Head of Agency   *Para sa mga magrerenew, magsumite ng orihinal na kopya ng Assessment Tool na pirmado ng puno ng ahensya* | | [DSWD-SB-GF-074 ASSESSMENT TOOL FOR THE](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-074-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-CENTER-BASED-RESIDENTIAL-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) [ACCREDITATION OF CENTER-BASED](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-074-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-CENTER-BASED-RESIDENTIAL-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) [(RESIDENTIAL) SOCIAL WELFARE AND](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-074-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-CENTER-BASED-RESIDENTIAL-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) [DEVELOPMENT (SWD) PROGRAMS AND](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-074-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-CENTER-BASED-RESIDENTIAL-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) [SERVICES](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-074-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-CENTER-BASED-RESIDENTIAL-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx)   * Para sa Community Based Please email [sb@dswd.gov.ph](mailto:sb@dswd.gov.ph)   [DSWD-SB-GF-066 ASSESSMENT TOOL FOR THE](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-066-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-COMMUNITY-BASED-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) [ACCREDITATION OF COMMUNITY BASED](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-066-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-COMMUNITY-BASED-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) [SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT (SWD)](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-066-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-COMMUNITY-BASED-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx)  [PROGRAMS AND SERVICES](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-066-ASSESSMENT-TOOL-FOR-THE-ACCREDITATION-OF-COMMUNITY-BASED-SOCIAL-WELFARE-AND-DEVELOPMENT-SWD-PROGRAMS-AND-SERVICES.docx) |
| 1. One (1) Original Copy of each of the following Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance   *Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento na magpapatunay na sila ay may Corporate Existence at Regulatory Compliance* | | * **Securities Exchange Commission (SEC) -** Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 |
| * 1. Certification of no derogatory information issued by SEC (for those operating more than six (6) months upon filing of the application (not applicable for Public SWDA)   *Certification of no derogatory information na inisyu ng SEC para sa mga ahensyang na nagpapatupad na ng kanilang programa sa loob ng anim (6) na*  *buwan o mahigit simula noong nagsumite ng kanilang* | |

|  |  |
| --- | --- |
| *aplikasyon (ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA)*  b. ABSNET Membership  Certification from the Regional ABSNET (RAB) President or Chairperson of the Cluster ABSNET (CAB) or the authorized ABSNET Officer attesting the active ABSNET membership of the applicant SWDA.  For RAB President, the Standards Section shall be the one to issue the required certification.  *ABSNET Membership Sertipikasyon mula sa Regional ABSNET President o Chairperson ng Cluster ABSNET o ng authorized ABSNET Officer na magpapatunay na aktibong membro ang aplikante.*  *Para sa RAB President, ang Standards Section ang nararapat na magbibigay ng kaukulang sertipikasyon.* | * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)   Click Standards Bureau  Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Click RLA Folder  [DSWD-SB-GF-065 ABSNET ACTIVE](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-065-ABSNET-Active-Membership-certification.docx) [MEMBERSHIP CERTIFICATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-065-ABSNET-Active-Membership-certification.docx)  Standards Section ng kinauukulang DSWD Field Office |
| 4. One (1) Original Copy of each of the following Documents Establishing Track Record and Good Standing  *Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento na ngpapatunay na ang ahensya ay may magandang track record at maayos na pamamalakad*   * + - 1. Duly signed Work and Financial Plan for the two (2) succeeding years   *Pirmadong Work and Financial Plan para sa magkasunod na dalawang taon/ Local Government Unit approved budget for the year*   * + - 1. Notarized Updated Certification from the Board of Trustees and/or funding agency to financially support the organization’s to operate for at least two (2) years. (not applicable for Public SWDA)   *Notarized Updated Certificate mula sa kanilang Board of Trustees o Funding Agency na nagbibigay ng sapat na suportang pinansyal sa loob ng dalawang (2) taon na operasyon)*   * + - 1. Annual Accomplishment Report previous year   *Annual Accomplishment ng nakaraang taon*   * + - 1. Audited Financial Report of the previous year   *Audited Financial Report ng nakaraang taon)* | * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)   Click Standards Bureau  Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Click RLA Folder  [DSWD-SB-GF-054 WORK AND FINANCIAL PLAN](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-054-Work-and-Financial-Plan.docx)   * Board Resolution mula sa aplikanteng organisasyon   [DSWD-SB-GF-051 ANNUAL REPORT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-051-Annual-Report.docx) [DSWD-SB-GF-053 FINANCIAL REPORT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-053-Financial-Report.docx) |

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Profile of Clients served for the preceding and current year  *Profile of Clients served ng nakaraan at kasalukuyan taon* | [DSWD-SB-GF-062 PROFILE OF CLIENTS](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-062-Profile-of-Clients-Beneficiaries-Served.docx) [BENEFICIARIES SERVED](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-062-Profile-of-Clients-Beneficiaries-Served.docx) |
| 5. One (1) Original Copy of each of the following Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance  *Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento na ngpapatunay na ang ahensya ay may magandang track record at maayos na pamamalakad*   * Declaration of Commitment from the applicant of no support to tobacco in compliance to the provisions of EO 26 series of 2017(Providing for the establishment of smoke-free Environments in Public and Enclosed Places) and RA 9211 (Tobacco Regulation Act of 2003)   *Declaration of Commitment mula sa aplikante na sila ay sumusuporta sa mga probisyon na nakasaad sa EO 26 series of 2017 (Providing for the establishment of smoke- free Environments in Public and Enclosed Places) at RA 9211 (Tobacco Regulation Act of 2003)* | [DSWD-SB-GF-056 DECLARATION OF](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-056-Declaration-of-Commitment.docx) [COMMITMENT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-056-Declaration-of-Commitment.docx) |
| One (1) Original Copy of each of the following Basic Documents  *Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento*   * + - 1. Manual of Operation containing the SWDAs program and administrative policies, procedures and strategies to attain its purpose/s among others   *Manual of Operation na naglalaman ng mga programa at administratibong patakaran, pamamaraan at estratehiya upang makamtan ang mga layunin ng SWDA )*  *2.* Profile of Board Trustees (Not applicable to Public SWDAs)    *Profile of Board of Trustees (ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA*  3. Profile of Employees and Volunteers: At least one (1) full time staff who will manage its operations  *Profile ng mga empleyado at volunteer: May isa (1) man lang na full-time staff na mangangasiwa ng operasyon)*  4. Certified True Copy of General Information Sheet issued by SEC (not applicable for Public SWDA)  *Certified True Copy if General Information Sheet na inisyu ng SEC - ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA* | [DSWD-SB-GF-049 MANUAL OF OPERATION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-049-MANUAL-OF-OPERATION.docx)  [DSWD-SB-GF-063 PROFILE OF GOVERNING](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-063-Profile-of-Governing-Board.docx) [BOARD](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-063-Profile-of-Governing-Board.docx)  [DSWD-SB-GF-064 PROFILE OF EMPLOYEES](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-064-Profile-of-Employees.docx)   * Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 |

|  |  |
| --- | --- |
| Note: The first 4 Basic Documents are needed if only there is an update or amendment on documents recently submitted to DSWD Standards Bureau.  *Tandaan: Ang Unang Apat (4) na dokumento ay kailangan lamang kung ikaw ay nag-uupdate o na-amend kailan lang sa mga dokumentong nai-sumite na sa DSWD Standards Bureau*  For those operating in more than one region   1. One (1) original copy of the List of main and satellite/branch offices with contact details, if any.   *Para sa may mga Operasyon na higit sa isa pang rehiyon:*  *Isang orihinal na kopya ng listahan ng pangunahing opisina o satellte/branch offices na may kaukulang contact details kung meron.*  For Applicant SWA’s implementing Child Placement Services:  2. One (1) Original Copy of the Certification from DSWD or one (1) photocopy of the certificate of training attended by the hired RSW related to child placement service.  *Para sa mga aplikanteng nag sasagawa ng programa at serbisyo bilang Child Placement:*  *Isang (1) orihinal na kopya ng Sertipikasyon mula sa tanggapan ng DSWD o isang*  *photocopy ng sertipikasyon ng dinaluhang pagsasanay ng nakatalagang mga registered Social Worker ukol sa child placement service*  3. Certified True Copy of General Information Sheet issued by SEC (not applicable for Public SWDA)  *Isang (1) orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento ukol sa Corporate Existence and Regulatory Compliance*  *Certified True Copy if General Information Sheet na inisyu ng SEC - ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA*  4. For Center Based (Residential and Non-Residential Based) AND Community Based, Copy of the valid safety certificates namely:  *Para sa mga Center Based (Residential and Non- Residential Based) at Community Based, ang mga kopya ng mga sumusunod na kailangang dokumento:* | [DSWD-SB-GF-052 LIST OF MAIN AND SATELLITE](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-052-List-of-Main-and-Satellite-Office.docx) [OFFICE](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/rla/DSWD-SB-GF-052-List-of-Main-and-Satellite-Office.docx)  Sertipiko mula sa kinauukulang tanggapan ng DSWD o isang (1) photocopy ng sertipikasyon ng dinaluhang pagsasanay ng nakatalagang mga registered Social Worker ukol sa child placement service   * Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 |

|  |  |
| --- | --- |
| Occupancy permit (only for new buildings) or Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (for old buildings)  *Occupancy permit (para sa mga bagong gusali) or Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (para sa lumang gusali*  *b.* Fire Safety Inspection Certificate Water  c. Potability Certificate or Sanitary Permit  5. For applicant serving within the Ancestral Domains of Indigenous People (IP) – Photocopy of NGO Accreditation from NCIP  *Para sa mga aplikanteng naglilingkod sa mga katutubong Pilipino na nasa loob ng Ancestral domains- Photocopy ng NGO Accreditation mula sa National Commission on Indigenous People (NCIP)*  6. For applicants with past and current partnership with the DSWD that involved transfer of funds.  *Para sa mga aplikanteng may dati at kasalukuyang pakikipag-kasundo kay DSWD ukol sa paglilipat ng Pondo*  7. Signed Data Privacy Consent Form  *Orihinal na kopya ng Sertipikasyon mula sa DSWD Office o ahensya ng gobyerno na ang aplikante ay malaya sa anomang pinansyal liability/obligasyon Para sa mga aplikanteng may dati at kasalukuyang pakikipag- kasundo kay DSWD ukol sa paglilipat ng Pondo)* | * City/Municipal Engineering Office of Local Government Unit covering the SWDAs area of operation or Private Engineer * Office of the Bureau of Fire Protection in the City/Municipal Local Government Unit covering the SWDAs area of operation * City/Municipal Health Office of Local Government Unit covering the SWDAs area of operation or Private Service Provider   + National Commission of Indigenous People (NCIP) Regional Office where the NGO operates   + DSWD Central Office – Financial and Management Service, IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City   Ahensya ng Pamahalaan kung saan ang Organisasyon ay nagpatupad o nagpapatupad ng mga proyekto at programa. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL-***  ***ANGANG BAYARAN*** | PROCESSING TIME  ***BILANG NG ORAS/MINU***  ***TO NG PAG- PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| A. Request received through courier/email (7 days)  *Pamamaraan para sa paunang pagsusuri para sa akreditasyon (aplikasyong natangap sa pamamagintan ng koreo, email, o walk-in).* | | | | |
| STEP 1: Secures application form thru the DSWD Website/ Field Office  Hakbang 1: | Upload and make available of the necessary documents in the DSWD website | None | None |  |
| *Kumuha ng* |  |  |  |  |
| *application form* | *Ilagay sa DSWD* | *Wala* | *Wala* | SWDA/ DSWD Field |
| *sa pamamagitan* | *website/ tanggapan ng* |  |  | Office |
| *ng DSWD* | *Standards Bureau at* |  |  |  |
| *Website/Field* | *Field Offices ang mga* |  |  |  |
| *Office* | *kinakailangang* |  |  |  |
|  | *dokumento* |  |  |  |
| STEP 2: Submits the application documents, get a stamped receiving copy of the documents submitted and reference number for follow up of the request.  *Hakbang 2:* | Receives the documentary requirements, stamped the receiving copy and provide the applicant SWDA with an application reference number for easy tracking.  *Tanggapin ang mga* | None  *Wala* | 10 minutes  *10 minuto* | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff in |
| *Isumite ang* | *dokumento, lagyan ng* |  |  | charge of all |
| *application* | *stamp angreceiving* |  |  | incoming |
| *documents,* | *copy at bigyanang* |  |  | documents |
| *kumuha ng naka-* | *aplikante ng reference* |  |  |  |
| *stamped na* | *number para mas* |  |  |  |
| *receiving copy ng* | *madaling masundan.* |  |  |  |
| *mga* |  |  |  |  |
| *dokumentong* |  |  |  |  |
| *isinumite at* |  |  |  |  |
| *kumuha ng* |  |  |  |  |
| *reference number* |  |  |  |  |
| *upang masundan* |  |  |  |  |
| *ang kahilingan.* |  |  |  |  |
| STEP 3: Awaits the result of the documents review and notice of pre-accreditation assessment.  *Hakbang 3:*  *Hintayin ang*  *resulta ng pasusuri sa mga isinumiteng dokumento at ang iskedyul ng*  *akreditasyon* | 1. Conducts desk review of the documentary requirements:   1. *Suriin ang mga isinumiteng dokumento kung kumpleto at*  *Nakasunod sa pamantayan*   * 1. If complete, prepares acknowledgement letter indicating the schedule of the pre-assessment; | None  *Wala* | 6 na Araw, 7  oras at 50 minuto | Nabilah T. Lao-Marohombsar/Ali B. Namla/Sohra P. Guialel, CESE/ Loreto JR. V. Cabaya  Technical Staff/ Section Head/ Division Chief/ Regional Director |
|  | *1.1 Sa mga may kumpleto at nakasunod sa pamantayan,* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Gumawa ng acknowledgement letter at ipaalam ang iskedyul ng pagsusuri para sa pre-akreditasyon*   * 1. If Incomplete, prepares an acknowledgement letter indicating the checklist of   documents to be submitted  1.2 *Kung hindi kumpleto at sumunod sa pamantayan, gumawa ng acknowledgement letter para sa SWDA kasama ang listahan ng mga kulang na*  *dokumento na dapat isumite* |  |  |  |
| Step 4: Receive the acknowledgment letter from the DSWD Field Office:  If the acknowledgement letter indicates that the submitted documents are complete and compliant, confirm the schedule of the pre-accreditation assessment to the DSWD Field Office.  *Tangapin ang acknowledgemen t letter mula*  *DSWD Field Office:* | Prepare necessary documents: pre-assessment tool, power point presentation, special order, etc. |  |  | Nabilah T. Lao-Marohombsar |
| *Kung ang*  *acknowledgement ay naglalahad na kumpleto at nakasunod ang mga dokumento, kumpirmahin ang iskedyul ng paunang pagsusuri.*  If the acknowledgement letter indicates that the submitted documents submitted are incomplete and non-compliant, comply and submit the lacking requirements. | *Ihanda ang*  *kakailanganing dokumento:*  *pre-*  *accreditation tool, powerpoint presentation, special order at iba pa.* | Wala | Depende sa iskedyul ng SWDA | Technical Staff |
| *Kung ang*  *acknowledgment letter ay*  *naglalahad na hindi kumplete at nakasunod ang mga dokumentong isinumite,* |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *sumunod at*  *isumite ang*  *kulang na dokumento* |  |  |  |  |
| STEP 5: For the SWDA with complete and compliant documents, participate in the conduct of pre- accreditation assessment  *Hakbang 5: Para sa SWDA na kumpleto at*  *nakasunod sa dokumento, makibahagi sa isasagawang*  *pagsusuri* | Conducts the pre-accreditation assessment (virtual or actual visit) through the following activities:  1. Focus Group Discussion with Clients   1. 2. Interview with the staff 2. 3. Review of documents 3. 4. Ocular Inspection 4. 5. Action Planning/ Exit Conference   *Magsagawa ng pagsusuri (virtual or aktwal na pagbisita) sa pamamagitan ng mga susumunod):*   1. *Pokus na talakayan ng pangkat ng mga kliyente* 2. *Pakikipanayam sa mga Staff* 3. *Repasuhin ang mga dokumento* 4. *Okular Inspeksyon* 5. *Action Planning/Exit Conference* | None  *Wala* | *Pinaka- maiksi ang 2 araw depende sa programa at serbisyo sa akreditasyon* | Nabilah T. Lao-Marohombsar  Technical Staff/ SWDA |
|  |  | 1 araw para sa senior |  |
| Step 6: Answer the Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) and submit to DSWD Field Office.  *Hakbang 6:*  *Sagutan ang Client Satisfaction Measurement* *Survey (CSMF) at isumite sa DSWD Field Office* | Provide the SWDA with a Client Satisfaction Measurement Form for them to answer and submit to the DSWD Field Office.  *Bigyan ang SWDA ng CSMF upang sagutan at* *isumute sa DSWD Field Office.* | None  *Wala* | After the pre-accreditation assessment  *Pagkatapos ng paunang pagsusuri* | Nabilah T. Lao-Marohombsar  Technical Staff/ SWDA |
| STEP 7: Wait for the result of assessment. *Hakbang 7:*  *Hintayin ang*  *resulta ng paunang pagsusuri* | If the result of the pre-accreditation assessment is favorable, the technical staff to prepare the following:   * Confirmation Report to the SWDA * Transmittal memo to Standards Bureau attached the confirmation report, complete documentary requirements including the accomplished pre-accreditation assessment tool.   *Kung nakasunod, ang technical staff ay gagawa ng*  *confirmation report na nakalagay ang mga pabor na resulta at gagawa ng*  *memorandum sa Standards Bureau na nagsasabi ng kahandaan ng SWDA para sa akreditasyon.*  If the result of the pre-accreditation is not favorable, prepares a confirmation report to the SWDA and Standards Bureau highlighting the indicators / requirements for compliance of SWDA. | None  *Wala* | 11 days  *11 na araw* | Technical Staff (Standards Bureau - SB)  Section Head/Division Chief/Bureau Director |
|  | *Kung hindi nakasunod, ang technical staff ay gagawa ng* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *confirmation report para sa SWDA na nakalagay ang mga indicators at*  *requirements na dapat masunod ng SWDA at gagawa na nakagay ang mga resulta ng paunan pagsusuri.* |  |  |  |
| **KABUUAN**  Social Work Agency: | | None  ***Wala*** | 20 working  days |  |
| Senior Citizen Center: | | None  ***Wala*** | 19 working days |  |

\*The number of minutes shall be included on the total number of working days.

\*\* This does not include the travel time of documents from the DSWD Field Office to the Central Office, and vice versa.

*\*Ang bilang ng mga minuto ay kasama sa kabuuang bilang ng paggawa.*

*\*Hindi kasama sa pagbilang sa kabuuang araw ang pagdala ng dokumento galing sa DSWD Field Offce papuntang Central Office, at vice versa.*

1. **Accreditation of Civil Society Organization (CSOs) as Beneficiary of DSWD Projects and/or Program - Organized by the Sustainable Livelihood Program (SLP)**

# ***PAG-ISYU NG CERTIFICATE OF ACCREDITATION SA MGA CIVIL SOCIETY ORGANIZATION (CSO) NA INORGANISA NG SUSTAINABLE LIVELIHOOD PROGRAM (SLP) NG DSWD***

The process of issuing Certificate of Accreditation to Civil Society Organizations (CSOs) Beneficiaries of DSWD Projects and/or Program Organized by the Sustainable Livelihood Program (SLP).

### *Ang proseso ng pagbibigay ng Certificate of Accreditation sa Civil Society Organizations (CSOs) na Benepisyaryo ng DSWD Projects at/o Program na Inorganisa ng Sustainable Livelihood Program (SLP).*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Office or Division:  ***Opisina o Dibisyon:*** | DSWD Field Office - Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) | |
| Classification:  ***Klasipikasyon:*** | Lubos na Panteknikal | |
| Type of Transaction:  ***Uri ng Transaksyon:*** | Gobyerno patungong Kliyente | |
| Who may avail:  ***Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:*** | Mga CSO na inorganisa ng Kagawaran sa pamamagitan ng SLP at na-isyuhan ng Certificate of Eligibility | |
| CHECKLIST OF REQUIREMENTS  ***LISTAHAN NG MGA***  ***KINAKAILANGANG DOKUMENTO*** | | WHERE TO SECURE  ***SAAN MAARING MAKAKUHA*** |
| 1. Certified true copy ng Certificate of Eligibility (CoE)  *\*Ang pag-isyu ng COE ay alinsunod sa mga kasalukuyang alituntunin ng SLP.* | | * DSWD Field Office – SLP Regional Program Management Office (Rehiyon |

|  |  |
| --- | --- |
|  | I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII,  CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |
| 2. Endorsement of SLPAs with CoE signed by the Regional Program Coordinator (to include the project/s approved, address of the SLPA, and the budget approved for the project)  *2.* ‘*Endorsement of SLPAs’ na pirmado ng Regional* *Program Coordinator (kalakip ang mga proyektong naaprubahan, address ng SLPA, at ang ponding naaprubhan para sa*  *naturing na proyekto)* | * DSWD Field Office – SLP Regional Program Management Office (Rehiyon I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |

**Note to Applicant**: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No.26 Series of 2020*.*

*Paalala sa mga Aplikante*: *Ang pagtanggap ng mga application documents ay hindi nangangahulugan na ang aplikasyon ay naaprubahan na. Dapat matugunan ang aplikante ang mga assessment indicators batay sa DSWD Memorandum Circular No.26 Series of 2020.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL- ANGANG***  ***BAYARAN*** | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| *STEP 1:* Submit/file application documents  *Hakbang 1: Isumite at i-file ang*  *application* | Logs receipt into the document tracking system (DTS)/ Logbook  Refer to the concerned unit.  *I-pasok sa Document Tracking System (DTS)/*  *o sa Logbook ang* | None  *Wala* | 1 day  *1 araw* | Mhelharrie M. Raupan  Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office |
| *documents* | *pagtanggap ng* |  |  |  |
|  | *aplikasyon* |  |  |  |
|  | *Ipasa sa kinauukulang* |  |  |  |
|  | *yunit ang aplikasyon.* |  |  |  |
| Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction.  *Paalala: Ang mga aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 PM ay ituturing na transaksyon para sa susunod na araw.* | | | | |
| *STEP 2:* Wait for the result of the assessment  *Hakbang 2:* Maghintay sa resulta ng assessment | If Complete and Compliant:  1.1 Receive the documentary requirements  *Kung Kumpleto at sumunod sa mga kinakailangan:* | None  Wala | 4 days  \**4 na araw* | Mhelharrie M. Raupan  Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office |
|  | *1.1 Tanggapin ang mga* |  |  |  |
|  | *kinakailangan* |  |  |  |
|  | *dokumento* |  |  |  |
|  | If found incomplete or non-compliant,  1.1 If found to be incomplete, prepares memo to the SLP- RPMO returning the application documents for compliance.  *Kung makitang hindi* |  |  |  |
|  | *kumpleto o hindi* |  |  |  |
|  | *sumunod sa mga* |  |  |  |
|  | *kinakailanagn* |  |  |  |
|  | *1.1 Kung matuklasang* |  |  |  |
|  | *hindi kumpleto,* |  |  |  |
|  | *maghanda ng* |  |  |  |
|  | *memorandum sa SLP-* |  |  |  |
|  | *RPMO upang ibalik ang* |  |  |  |
|  | *mga aplikasyon at mga* |  |  |  |
|  | *kasamang dokumento* |  |  |  |
|  | *para makasunod sa mga* |  |  |  |
|  | *kinakailangan.* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL- ANGANG***  ***BAYARAN*** | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| *STEP 3:* Issuance of Permit  *Hakbang 3:*  *Pag- isyu ng Permit* | 1.1 Forwards the signed memo to SLP-RMPO with the signed certificates and secures receiving copy.  *1.1 Ipasa ang pirmadong*  *memorandum sa SLP- RPMO kasama ang mga* | None  *Wala* | 2 days  *2 na araw* | Mhelharrie M. Raupan  Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office |
|  | *pinirmahang Certificate of* |  |  |  |
|  | *Accreditation at* |  |  |  |
|  | *siguruhing may receiving* |  |  |  |
|  | *copy ang dokumento.*  1.2. Forwards signed memo to ICTMS for posting to FO website. |  |  |  |
|  | *1.2. Ipasa ang* |  |  |  |
|  | *pinirmahang* |  |  |  |
|  | *memorandum sa ICTMS* |  |  |  |
|  | *para sa pag-post sa* |  |  |  |
|  | *website ng FO ng mga* |  |  |  |
|  | *accredited na mga SLP* |  |  |  |
|  | *Beneficiary CSOs.*  1.3. Post of list of accredited Beneficiary CSOs to FO-assigned |  |  |  |
|  | *1.3. Mag-post ng listahan* |  |  |  |
|  | *ng mga accredited na* |  |  |  |
|  | *mga SLP Beneficiary* |  |  |  |
|  | *CSOs sa bulletin board* |  |  |  |
|  | *na itinalaga ng FO.* |  |  |  |
| KABUUAN  For Complete and Compliant:  *Para sa nakapagsumite ng kumpleto at nakasunod sa mga kinakailangan:* | | none  *Wala* | 7 days  *7 NA araw* |  |
| For Incomplete Submission:  *Para sa mga aplikasyon na kulang at hindi nakasunod sa kinakailangang isumite:* | | None  *Wala* | 30 minutes  *30 minuto* |  |

\*The number of minutes shall be included on the total 7 working days.

***\**** *Ang bilang ng mga minuto ay dapat isama sa kabuuang pitong (7) araw ng pagproseso ng applikasyon.*

1. **Accreditation of Civil Society Organization (CSOs) as Beneficiary of DSWD Projects and/or Program - Non-SLP Organized**

# ***PAG-ISYU NG CERTIFICATE OF ACCREDITATION SA MGA CIVIL SOCIETY ORGANIZATION (CSOS) NA BENEPISYARYO NG MGA PROYEKTO O PROGRAMA NG DSWD (MALIBAN SA SLP)***

The process of issuing Certificate of Accreditation to Civil Society Organizations (CSOs) Beneficiaries of DSWD Projects and/or Program.

### ***Ang proseso ng pagbibigay ng Certificate of Accreditation sa Civil Society Organizations (CSOs) na Benepisyaryo ng mga proyekto at/o programa ng DSWD.***

|  |  |
| --- | --- |
| Opisina o Dibisyon: | DSWD Field Office - Standards Section  (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, CARAGA, MIMAROPA & NCR) |
| Klasipikasyon: | Lubos na Panteknikal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Uri ng Transaksyon: | * Gobyerno patungong Kliyente * Government patungong Government | |
| Sino ang maaring makakuha ng serbisyo: | Lahat ng mga karapat-dapat na benepisyaryo na CSO na inorganisa ng Departamento sa pamamagitan ng mga  proyekto at/o programa ng DSWD. | |
| **LISTAHAN NG MGA**  **KINAKAILANGANG DOKUMENTO** | | **SAAN MAARING MAKAKUHA** |
| 1. Duly accomplished and duly sworn Beneficiary CSO Accreditation Application Form  ***1.*** *Kumpleto at Notaryado na Beneficiary CSO Accreditation Application Form* | | * DSWD Field Office – Standards Section (Rehiyon I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA &   NCR) |
| 2. Proof of existence or presence of the CSO in its stated address and area of operation or organization, namely:   * 1. Pictures of office and direction sketch; and   2. At least one of the following documents:   Barangay certification  Certification or endorsement from at least two (2) publicly known individuals in the community  Other documents showing proof of existence   1. *Katibayan ng pagkakaroon opisina ng CSO sa nakasaad na address at mga lugar kung saan ito nagsasagawa ng operasyon katulad ng:*    1. *Mga larawan ng opisina at sketch ng direksyon; at*    2. *Kahit isa sa mga sumusunod na dokumento:*       1. *Sertipikasyon ng barangay*       2. *Sertipikasyon o pag-endorso mula sa dalawang (2) kilalang indibidwal sa komunidad*       3. *Iba pang mga dokumento na nagpapakita ng patunay na may operasyon ang CSO sa naturang lugar* | | * Mula sa CSO Beneficiary Applicant |
| 3. Proof of organization, namely:  a. Organizational chart or governance structure; and  b. Date of organization, list of officers and members with their complete names, dates of birth (if known and or registered, complete address, and contact numbers, if available;  *3. Katibayan ng pagkakaroon ng organisasyon, katulad ng:*   * 1. *Chart ng organisasyon o istraktura ng pamamahala; at*   2. *Petsa kung kailan nagsimula ang organisasyon, listahan ng mga opisyal at miyembro na may kumpletong pangalan, petsa ng kapanganakan (kumpletong address, at mga contact number, kung magagamit kung maari).* | | * Mula sa CSO Beneficiary Applicant |
| 4. Certificate of Good Standing – if the CSO applicant has received public funds prior to its application; Specifically staying that the CSO has liquated, in accordance with COA regulations, all fund transfers due for liquidation  *4. Certificate of Good Standing – kung ang aplikanteng CSO ay nakatanggap ng pondo mula sa pamahalaan bago ang ito magsumite ng aplikasyon at nagsasabi na ang CSO ay nag-liquidate ng mga pondo ang CSO alinsunod sa mga regulasyon ng COA, para sa*  *lahat ng mga ponding naibigay ng pamahalaan na dapat nang i-liquidate.* | | Government agency or agencies from which it has received public funds  *Ahensya o mga ahensya ng gobyerno kung saan ito nakatanggap ng pampublikong pondo* |

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Proof of having undergone Social Preparation  *5. Patunay na ang aplikante ay sumailam sa Social Preparation* | Designated DSWD Regional Program/Project Officer of the DSWD Program or project where the CSO applicant is seeking funds  *Itinalagang DSWD Regional Program/Project*  *Officer mula sa DSWD Program o proyekto na ninanais pagkunan ng pondo ng CSO* |

Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2017.

***Paalala sa Aplikante*: *Ang pagtanggap ng mga application documenhjts ay hindi nangangahulugan na ang aplikasyon ay naaprubahan na. Dapat matugunan ng aplikante ang mga assessment indicators batay sa DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2017.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL- ANGANG***  ***BAYARAN*** | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| *STEP 1:* Submit/file application documents  *Hakbang 1: Isumite at i-file ang application documents* | Logs receipt into the document tracking system (DTS)/ Logbook  Refer to the concerned unit.  *I-pasok sa Document Tracking System (DTS)/ o sa Logbook ang*  *pagtanggap ng aplikasyon* | None  Wala | 2 hours  \*Dalawang (2) oras | Mhelharrie M. Raupan  Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office |
|  | *Ipasa sa kinauukulang yunit ang aplikasyon.* |  |  |  |
| Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction.  *Paalala: Ang mga aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 PM ay ituturing na transaksyon para sa susunod na araw.* | | | | |
| *STEP 2:*  Wait for the result of the assessment  *Hakbang 2: Maghintay sa resulta ng assessment* | If Complete and Compliant:   * 1. Receive and review the documentary requirements   2. Posting of applicant to DSWD website   3. Preparatory activities for the conduct of validation   4. Conducts validation as to the existence of the applicant beneficiary CSO including its on-going projects and/or programs as applicable.   To include activities e.g. FGD, interviews, photo documentation of the validation site, interviewed persons and other related documents   * 1. Prepares and signs Validation Report and Abstract with supporting documents.   2. Evaluation and deliberation by the Field Office- Accreditation Committee.   3. Prepares the Certificate of Accreditation   4. Facilitates the signing of the Certificate of Accreditation   5. Post of list of accredited Beneficiary CSOs to FO-assigned bulletin board   Kung kumpleto at sumunod sa mga kinakailangan: | None  Wala | 6 hours  Labing walong  (18) araw at anim (6) na oras | Mhelharrie M. Raupan  Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office |
|  | *1.1 Tanggapin at suriin ang mga*  *kinakailangan sa dokumento* |  |  |  |
|  | *1.2 I-post ang pangalan ng aplikante sa website ng DSWD* |  |  |  |
|  | *1.3 Magsagawa ng mga paghahanda para sa pagsasagawa ng validation activity* |  |  |  |
|  | *1.4 Magsagawa validation upang mapatunayan na totoong mayroong aplikante na*  *Beneficary CSO. Kasama na rin dito ang mga*  *kasalukuyang proyekto at/o mga* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *sumunod sa mga kinakailanagn (sa kahit saang bahagi ng proseso)*  If found incomplete or non-compliant (in any part of the process)   * 1. If found to be incomplete, prepares acknowledgement memorandum returning the application documents for compliance.   If an irregularity, falsehood, fabrication or forgery is noted or found in the documents the applicant shall be required to explain not later than 3 days from receipt of notice issued by the Regional Director.   * 1. *Kung makita na hindi kumpleto ang isinumiteng dokumento, maghanda ng memorandum na nagbabalik ng mga dokumento sa aplikante para ito ay makasunod sa mga kinakailangan.*   2. *Kung may makita na iregularidad, pagsisinungaling,*   *o pangagaya at pamemeke sa mga dokumentong isinumite, ang*  *aplikante ay*  *hihingan ng pagpapaliwanag ng hindi lalampas sa tatlong (3) araw pagkatapos na*  *matanggap ang abiso na inisyu ng*  *Regional Director.* |  |  |  |
| STEP 3:  Receives the Certificate of Accreditation  *STEP 3: Tanggapin ang Certificate of Accreditation* | Release of the signed Certificate/s of Accreditation through:   1. Befitting ceremony (e.g. during the flag-raising ceremony) 2. Pick-up by the CSO applicant, 3. Courier, and 4. Hand-carrying of the Certificate/s of Accreditation whichever is practicable   *Pag-isyu ng nilagdaang Certificate of*  *Accreditation sa pamamagitan ng:*   1. *Angkop na seremonya (katulad ng Flag- Raising Ceremony)* 2. *Pisikal na pagkuha ng CSO* 3. *Sulat/Koreo, at* 4. *Paghahatid ng itinalagang kawani* | None  *Wala* | 1 day  *isang (1) araw* | Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL- ANGANG***  ***BAYARAN*** | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
|  | *ng Certificate of Accreditation sa CSO, o kung anuman ang mas mainam na gawin sa mga nabanggit.* |  |  |  |
| KABUUAN  For Complete and Compliant:  *Para sa nakapagsumite ng kumpleto at nakasunod sa mga kinakailangan:* | | none  *Wala* | 20 days  *Dalawampung*  *(20) araw* |  |
| For Incomplete Submission:  *Para sa mga aplikasyon na kulang at hindi nakasunod sa kinakailangang isumite:* | | none  *Wala* | 30 minutes  *Tatlumpung (30) minuto* |  |

*\*Ang bilang ng mga minuto ay dapat isama sa kabuuang 20 araw ng pagpoproseso ng aplikasyon*

*\*\* Hindi kasama dito ang oras ng pagtransport ng mga dokumento mula sa DSWD Field Office patungo sa DSWD Central Office o mula sa DSWD Central Office patungo sa DSWD Field Office.*

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM** | |
| How to send feedback  *Paano ipapadala ang puna?* | * Concerned citizen/concerned agencies send letter/email to the concerned Field Office (FO) * DSWD - Field Office send memo/email to Standards Bureau * *Mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukolang na Field Office (FO).*   *Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga puna?* | * FO send reply to the concerned citizen/ agencies within three (3) days upon receipt of the feedback * Standards Bureau shall send reply letter/memo to the concerned Field Office/concerned citizen within three   (3) days upon receipt of the feedback   * *Ang kinauukulnag FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)*   *Ang Standards Bureau ay magpapadala ng sagot sa sulat at memorandum sa angkop/tanging Field Office/mamamayan sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)* |
| How to file a complaint  *Paano maghain ng reklamo* | Complaints can be filed thru sending a letter or email to concerned DSWD FO or SB. The name of person being complained and the circumstances of the complaint should be included in the information.  *Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa angkop na DSWD Field Office o Standards Bureau. Ang pangalan ng tao/kawani na ini-rereklamo at sanhi ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo?* | * The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern. * Internal investigation shall be conducted, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned citizen/agencies/FO. * The timelines on the processing of complaints/grievances shall be according to the DSWD Grievance Mechanism Guidelines. * *Ang kinauukulang opisina ay maaring magsagawa ng pagpupulong upang mapag-usapan ang mga isyu/gampanin. Kung kinakailangan, magtalaga ng isang pagpupulong kasama ang nagrereklamo at pag-usapan ang gampanin.* * *Magsasagawa ng panloob na imbestigasyon, pagkatapos magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na ipadala ng sagot na sulat/memorandum sa nauukol ng mamamayan/ahensiya/Field* *Office)*   *Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.)* |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Contact information of: ARTA, PCC, CCB | ***Anti-Red Tape Authority (ARTA)***  [*complaints@arta.gov.ph*](mailto:complaints@arta.gov.ph) *8-478-5093*  ***Presidential Complaint Center (PCC)***  [*pcc@malacanang.gov.ph*](mailto:pcc@malacanang.gov.ph) *8888*  ***Contact Center ng Bayan (CCB)***  [*email@contactcenterngbayan.gov.ph*](mailto:email@contactcenterngbayan.gov.ph)  ***before CSC (Civil Service Commission)-*** *0908-881-6565* |

1. **Accreditation of Pre-Marriage Counselors**

# ***AKREDITASYON NG TAGAPAYO BAGO IKASAL***

The process of assessing the applicant eligible to conduct pre-marriage counseling pursuant to Article 16 of the Family Code of the Philippines.

## ***Patungkol sa proseso ng pagsusuri ng mga aplikanteng karapat-dapat na magsagawa ng pagpapayo) sa mga bago ikasal (pre-marriage counseling) alinsunod sa Article 16 ng Family Code of the Philippines.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Office or Division:  ***Opisina o Dibisyon:*** | DSWD Field Office - Standards Section | |
| Classification:  ***Pag-uuri:*** | Lubos na Panteknikal | |
| Type of Transaction:  ***Uri ng Transaksyon:*** | Gobyerno patungong Kliyente | |
| Who may avail:  ***Sino ang maaring tumanggap ng serbisyo:*** | Lahat ng kwalipikadong aplikante alinsunod sa item VIII ng MC 1 s. 2019 at inamyendahan ng MC 10 s. 2021 | |
| **LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO** | | **SAAN MAARING MAKUKUHA** |
| For New Applicants  ***A. Para sa mga bagong aplikante*** | | |
| One (1) Duly Accomplished Application Form.  *1. Isang kopya ng orihinal na napunang aplikasyon* | | * Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |
| One (1) photocopy of the following documents (original copies must be presented):    *Isang (1) kopya ng mga sumusunod na dokumento ang dapat ipresenta (ang mga orihinal na kopya ay kinakailangang ipresenta sa takdang akreditasyon):* | | |
| 1. Any of the following as proof that the applicant is a graduate of four (4) year course:   a. Photocopy of Certificate of graduation/college diploma or transcript of records; or  b. Certified photocopy of valid PRC ID.  *1. Anuman sa mga sumusunod bilang patunay na ang aplikante ay* | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *nagtapos ng apat na taong kurso (4 year course):*   1. *Kopya ng Certificate of Graduation / college diploma or transcript of records; o* 2. *Certified true copy ng valid PRC ID.* | * Kahit saang tanggapan ng PRC Office |
| 2. Photocopy of Training Certificates/Certificates from seminars, conferences, training, and other related activities on basic counseling service for at least twenty-four (24) four hours. If original copy is unavailable, a certified true copy of the certificate of participation/attendance from the training provider will be accepted.  ***2.*** *Kopya ng Training Certificates/Certificates mula sa mga seminar, conferences, training, at iba pang katulad na aktibidad ng basic counseling service na nabuo ng hindi baba ng bente-kwatro oras (24 hours). Kung ang orihinal na kopya ng mga sertipiko ng partisipasyon/attendance ay hindi maipepresenta, ang certified true copy mula sa nagsagawa ng training*  *ay maaaring isumite.* | * Training Provider |
| 3. Any of the following as proof that applicant is tasked to assist/conduct PMC sessions and/or part of the local PMC Team, if applicable:   1. Certification from immediate Supervisor; or   An approved resolution   1. *Anuman sa mga sumusunod bilang patunay na ang aplikante ay naatasang tumulong o magsagawa ng mga sesyon ng PMC at/o bahagi ng lokal na PMC Team, kung naaangkop:*      * 1. *Certification mula sa superbisor; o*   2. *An approved resolution* | * Kinauukulang Local Government Office |
| 4. Documentation of at least six (6) PMC sessions, which captures the role performed by the applicant as proof that he/she has assisted in the PM Counseling session.  *4. Dokumentasyon ng hindi bababa sa anim na sesyon ng PMC, na nagpapakita na ginagampanan ng aplikante ang nakaatas bilang patunay na siya ay tumulong sa PM*  *Counseling Session.* | * Mula sa Aplikante |
| Iba pang mga dokumento na kailangan sa araw ng akreditasyon: | |
| Accomplished Marriage Expectation Inventory Form of would-be-married couple/s present during the validation visit.  *Maayos na napunan o nasagutan na Marriage Expectation Inventory Form ng mga magiging kasal na mag-asawa na naroroon sa pagbisita sa pagpapatunay sa akreditasyon.* | * Mula sa Aplikante |
| **B. Para sa renewal** | |
| Certificates of training, seminars, orientation and other related or similar activities on marriage counseling or topics related to pre-marriage counseling such as but not limited to Gender and Development, Human Maturity, Value Clarification and Responsible Parenting for at least twenty-four (24) hours within the validity period of the preceding certificate.  *1. Mga sertipiko ng pagsasanay, seminar, oryentasyon at iba pang nauugnay o katulad na mga aktibidad sa pagpapayo sa kasal o mga paksang nauugnay sa* | * Training Provider |

|  |  |
| --- | --- |
| *pagpapayo bago ang kasal gaya ng, ngunit hindi limitado sa, Gender and Development, Human Maturity, Value Clarification at Responsible Parenting na hindi bababa sa 24 na oras sa loob ng panahon ng bisa ng naunang ceritifcate.* |  |
| 2. Accomplishment Report for the past year with at least a minimum of ten (10) PMC sessions conducted preceding the application using the template provided by DSWD (***Annex D***);  *2. Accomplishment Repot para sa nakaraang taon na may hindi bababa sa sampung (10) PMC session na isinagawa bago ang aplikasyon gamit ang template na ibinigay ng*  *DSWD.* | * Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |
| 3. Summary documentation of PMC session/s conducted for the past year using the template provided by DSWD (*Annex C*);  *3. Summary documentation ng PMC Session/s na isinagawa noong nakaraang taon gamit ang template na ibinigay ng DSWD.* | * Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |
| Other documents to be made available during the validation visit.  *Iba pang mga dokumento na kailangan sa araw ng akreditasyon:* | |
| Accomplished Marriage Expectation Inventory Form of would-be-married couple/s present during the validation visit.  *a. Maayos na napunan o nasagutan na Marriage Expectation Inventory Form ng mga aplikanteng planong magpakasal na naroroon sa araw ng*  *validation visit.* | * Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) |
| * 1. Accomplished and consolidated result of client feedback/satisfaction survey (*See Annex F) for the template*) of about fifty (50) percent of the total number of counselled couple for the past year; and   *b. Maayos at kumpletong nasagutan ang pinagsama-samang resulta ng client feedback/satisfaction survey (Annex F) ng humigit-kumulang na limampung porsyento (50%) ng kabuuang bilang ng mga napayuhang mga planong*  *magpakasal sa buong taon; at* | * Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) * [https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/](https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2019-001.pdf) [MC\_2019-001.pdf](https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2019-001.pdf)   *Annex F. PMC Form* |
| c. A summary/record on the number of Certificate of Marriage Counseling issued.  *c. Buod o talaan ng mga nabigyan ng*  *Certificate of Marriage* | Mula sa Aplikante |

*Note to Applicant*: *The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No. 01 Series of 2019.*

*Paalala sa Aplikante: Ang mga aplikasyon**na naisumite ay hindi nangangahulugan na ito ay aprubado na. Ang aplikante ay kiailangan na matugunan ang assessment indicators batay sa DSWD Mermorandum Circular No. 01 series of 2019.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAILANGANG***  ***BAYARAN*** | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/***  ***MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| **A.** Mga pamamaraan sa Assessment para sa Walk-in Applicants | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *STEP 1:* Secures application form thru the DSWD Website/Field Office  *Hakbang 1:*  *Kumuha ng application form sa pamamagitan ng DSWD*  *Website/Standards Bureau/Feild Office* | Provides client application form, and checklist of requirements  *Magbigay sa kliyente ng application form, at checklist form ng mga kinakailangan.* | None  *Wala* | 5 minutes  *5 minuto* | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff na nakatalaga sa  lahat ng  pumapasok na dokumento (Field office Standards Section) |
| *STEP 2:* Submit/ file application and supporting documents at Field Office – Standards Section  *Hakbang 2: Isumite ang application at ang mga*  *kinakailangang dokumento sa Field Office- Standards Section* | Records receipt of application and forward the same to assigned staff.  *Itala ang pagtanggap ng aplikasyon at ipapasa ito sa mga nakatalagang kawani.* | None  *Wala* | 15 minutes  *15 minuto* | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff na nakatalaga sa  lahat ng  pumapasok na dokumento (Field office Standards Section) |
| ***Tala:*** *Ang mga dokumento ng aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 pm ay ituturing na transaksyon sa susunod na araw ng trabaho.* | | | | |
| ***STEP 3:*** Awaits for acknowledgement or notification relative to the application.  *Hakbang 3:* | 1. Reviews and Assess the completeness of requirements/ documents submitted and prepare acknowledgement letter, to wit:   * 1. If found complete/ sufficient, acknowledge receipt of application and notifies applicant and coordinate for the schedule of assessment visit.   2. If found insufficient/have not met required qualification and requirements, acknowledge receipt and notify the applicant on the lacking requirements and provide necessary technical assistance.      1. Review and approval of Supervisor/Section Head   Review and approval of the Regional Director. | None | 10 minutes | Bainora E. Amal |
| *Maghintay para sa abiso na may kaugnayan sa aplikasyon* | *1. Nire-review at sinusuri ang pagkakumpleto ng mga kinakailangan/ dokumentong isinumite at naghahanda ng liham ng pagkilala, bilang:* | *Wala* | sampung minuto | Technical Staff o Officer of the day / Support Staff na nakatalaga sa  lahat ng  pumapasok na |
|  | * 1. *kung makitang kumpleto/sapat, kilalanin ang*   *pagtanggap ng*  *aplikante at*  *abisuhan ang*  *aplikante at makipag-ugnayan para sa iskedyul ng pagbisita sa pagsusuri.*   * 1. *Pagsusuri at pag- apruba ng Supervisor/ Section Head*   2. *Pagreview at pag- apruba ng Regional Director* |  |  | dokumento (Field office Standards Section)  Ali B. Namla  Supervisor/ Section Head  Loreto JR. V. Cabaya  Regional Director |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Step 4:* Accomplish and drop the Customer’s Feedback Form on the dropbox.  *Hakbang 4: Gawin at ihulog ang Form ng Feedback ng Customer sa dropbox* | Provide the applicant Organization the Customer’s Feedback Form  *Bigyan ang aplikante ng form ng feedback ng customer* | None  *Wala* | 5 minutes  *\*5 minuto* | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff na nakatalaga sa lahat ng pumapasok na dokumento (Field office Standards Section) |
| *STEP 5:* Actual Accreditation Assessment  *Hakbang 5: Aktwal na Pagsusuri sa Akreditasyon* | Conducts validation assessment with the applicable mode:   * Under Normal circumstances actual accreditation visit; * During the state of calamity/ emergency virtual assessment.   Activities to take place:   1. Brief overview on the assessment process; 2. Observation on the couseling session; and   Exit Conference  *Nagsasagawa ng aplikasyon gamit ang naaangkop na mode:*   * *Sa ilalim ng normal na mga pangyayari, aktwal na*   *pagbisita sa akreditasyon;*   * *Sa panahon ng state of calamity / emergency, virtual assessment*   *Mga aktibidad na magaganap:* | None  *Wala* | 1 day  *1 araw ng trabaho* | Bainora E. Amal  Technical Staff o officer of the day (Field Office - Standards Section |
|  | *1. Maikling panayam sa proseso ng pagsusuri;* |  |  |  |
|  | *2. Pagmamasid sa sesyon ng pagpapayo;* |  |  |  |
|  | *3. Exit Conference* |  |  |  |
| *STEP 6:* Awaits the approval of the confirmation report/issuance of the Certificate  *Hakbang 6:* | 1.1 Final Assessment of the application documents and result of the actual accreditation assessment.  1.2 Prepares the confirmation report, with the following possible content:  a. If favorable, inform applicant on the approval of his/her accreditation.  b. If unfavorable, recommend for re-assessment.  1.3 Forwards to the office of the RD for approval/signature.  1.4 Approval and signature of the documents   * 1. *Pangwakas na pagsusuri ng mga dokumento ng*   *aplikasyon at resulta ng aktwal na pagsusuri ng akreditasyon.*   * 1. *Inihahanda ang*   *Confirmation* | None | 7 days | Bainora E. Amal/ Ali B. Namla/ Sohra P. Guialel, CESE |
| *Naghihintay sa pag- apruba ng*  *Confirmation*  *Report /* | *Wala* | *7 araw ng trabaho* | Technical Staff / Section Head / Division Chief |
| *pagpalabas ng* |  |  |  |
| *Sertipiko* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | *Report, na may sumusunod na posibleng nilalaman:*   1. *Kung pabor, ipaalam sa aplikante ang pag- apruba ng kanyang akreditasyon.* 2. *Kung hindi pinalad na makapasa, magrekomenda muling pagsusuri.* |  |  |  |
| * 1. *Ipasa sa opisina ng RD para sa pag- apruba/pirma.*   2. *Pag-apruba at lagda ng mga dokumento.* | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff  Loreto JR. V. Cabaya  Regional Director |
| *STEP 7:* Awaits for the approval and issuance of certificate, if favorable.  *Hakbang 7:* | | Prepares certificate for issuance, if favourable.  Approval and signature of the Certificate | None | 5 days | Mhelharrie M. Raupan |
| *Maghintay para sa pag-apruba at*  *pagpapalabas ng* | | *Inihahanda ang sertipiko, kung pabor.* | *Wala* | *5 araw ng trabaho* | Support Staff |
| *sertipiko, kung ang aplikasyon ay pabor.* | | *Pag-apruba at lagda ng sertipiko.* |  |  | Loreto JR. V. Cabaya  Regional Director |
| *STEP 8:* Receives the Accreditation Certificate  *Hakbang Tanggapin Sertipiko Akreditasyon* | *8:*  ang ng | Release of Certificate  *Paglabas ng sertipiko* | None  *Wala* | 1 day  *1 araw ng trabaho* | Mhelharrie M. Raupan  Support Staff (Field Office – Standards Section) |
| total  KABUUAN:  For Complete and Compliant  *Para sa sumusunod at kumpletong dokumento*: | | | None  *Wala* | 18 days  *18 araw at*  *2.25 na oras* |  |
| For Incomplete Submission  *Para sa kumpletong mga dokumento ngunit may kinakailangan pang sundin at isumite:* | | | *Wala* | 20 minutes  *25 minuto* |  |

*\* Ang bilang ng mga minuto ay dapat isama sa kabuuang araw ng pagtatrabaho*

*\*\* Hindi kasama rito ang oras ng paglalakbay ng mga dokumento mula sa DSWD Field Office patungo sa Central Office, at vice versa.*

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM** | |
| How to send feedback  *Paano ipapadala ang puna?* | * Concerned citizen/concerned agencies send letter/email to the concerned Field Office (FO) * DSWD - Field Office send memo/email to Standards Bureau * *Mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukolang na Field Office (FO).*   *Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau* |
| How feedbacks are processed  *Paano pinoproseso ang mga puna?* | * FO send reply to the concerned citizen/ agencies within three (3) days upon receipt of the feedback * Standards Bureau shall send reply letter/memo to the concerned Field Office/concerned citizen within three   (3) days upon receipt of the feedback   * *Ang kinauukulnag FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)*   *Ang Standards Bureau ay magpapadala ng sagot sa sulat at memorandum sa angkop/tanging Field Office/mamamayan sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)* |
| How to file a complaint  *Paano maghain ng reklamo* | Complaints can be filed thru sending a letter or email to concerned DSWD FO or SB. The name of person being complained and the circumstances of the complaint should be included in the information.  *Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa angkop na DSWD Field Office o Standards Bureau. Ang pangalan ng tao/kawani na ini-rereklamo at sanhi ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon.* |
| How complaints are processed  *Paano pinoproseso ang mga reklamo?* | * The concerned Office will conduct a case conference/meeting to discuss the issue/concern. If necessary, to set a meeting with the complainant and discuss the concern. * Internal investigation shall be conducted, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned citizen/agencies/FO. * The timelines on the processing of complaints/grievances shall be according to the DSWD Grievance Mechanism Guidelines. * *Ang kinauukulang opisina ay maaring magsagawa ng pagpupulong upang mapag-usapan ang mga isyu/gampanin. Kung kinakailangan, magtalaga ng isang pagpupulong kasama ang nagrereklamo at pag-usapan ang gampanin.* * *Magsasagawa ng panloob na imbestigasyon, pagkatapos magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na ipadala ng sagot na sulat/memorandum sa nauukol ng mamamayan/ahensiya/Field* *Office)*   *Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.)* |
| Contact information of: ARTA, PCC, CCB | ***Anti-Red Tape Authority (ARTA)***  [*complaints@arta.gov.ph*](mailto:complaints@arta.gov.ph) *8-478-5093*  ***Presidential Complaint Center (PCC)***  [*pcc@malacanang.gov.ph*](mailto:pcc@malacanang.gov.ph) *8888*  ***Contact Center ng Bayan (CCB)***  [*email@contactcenterngbayan.gov.ph*](mailto:email@contactcenterngbayan.gov.ph)  ***before CSC (Civil Service Commission)-*** *0908-881-6565* |

1. **Endorsement of Duty-Exempt Importation of Donations to SWDAS**

***ENDORSEMENT NG DUTY-EXEMPT IMPORTATION NG DONASYON SA MGA SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT AGENCY***

The process of assessing the applicant SWDA to determine whether its submitted requirements suffice their exemption from paying customs dues for the release of foreign donations consigned to them

*Ang proseso ng pagsusuri sa aplikanteng Social Welfare and Development Agency (SWDA) upang matukoy kung ang mga isinumiteng dokumento ay sapat na para sa kanilang exemption sa pagbabayad ng mga customs dues para sa pagpapalabas ng mga dayuhang donasyon na naka consign sa kanila.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Office or Division:  ***Tanggapan o Dibisyon:*** | | Standards Section-DSWD Field Office | | | | |
| Classification  ***Pag-uuri:*** | | Lubos na Panteknikal | | | | |
| Type of transaction  ***Uri ng Transaksyon:*** | | Pamahalaan Tungo sa Kliyente | | | | |
| Who may avail of  ***Sino ang maaaring tumanggap ng serbisyo:*** | |  | Licensed at/o accredited private Social Welfare at Development Agencies (SWDAs) alinsunod sa seksyon 800(m) ng Republic Act No. 10863, kilala bilang Customs Modernization and Tariff Act (CMTA) ng 2016, na gustong mag-exempt mula sa customs dues ang mga dayuhang donasyon na ipinadala sa SWDA | | |  |
|  | | | | |
| Checklist of requirements  ***LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO*** | | | | | Where to secure  ***SAAN MAARING MAKUKUHA*** | |
| 1. Application form (DSWD DFE Form 1)  1. *Isang kopyang orihinal ng napunuang Application Form* | | | | | * DSWD Central Office - Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City   Sa kahit saang DSWD Field Office - Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR   * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)   Click Standards Bureau  Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Click Implementing DEI folder  [DSWD-SB-GF-029 APPLICATION FORM ANNEX](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/dei/DSWD-SB-GF-029-APPLICATION-FORM-ANNEX-A-FORM-1-S800M-CMTA.docx) [A FORM 1, S800(M) CMTA](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/dei/DSWD-SB-GF-029-APPLICATION-FORM-ANNEX-A-FORM-1-S800M-CMTA.docx) | |
|  | 2. Authenticated Deed of Donation from the Philippine Consular Office of the country of origin  2. *Authenticated Deed of Donation mula sa*  *Philippine Consular Office ng bansang pinagmulan* | | |  | * Philippine Consular Office (i.e. embassy or consulate) ng bansang pinagmulan | |
|  | | | | |
|  | 3. Notarized Deed of Acceptance  *3. Notarized Deed of Acceptance* | | |  | * Notary Public | |
|  | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 4. Copy of valid DSWD Registration, License and/or Accreditation Certificate  *4. Kopya ng Valid DSWD Registration, License and/o Accreditation Certificate* | * Inisyu ng kinauukulang opisina ng DSWD sa Licensed at/o accredited SWDA |
| 5. Bill of Lading or Airway Bill | * Carrier (o ahente) upang kilalanin ang pagtanggap ng kargamento para sa shipment, karaniwang ibinibigay ng donor pagtapos ng shipment. |
| 6. Plan of Distribution | Upang ma-certify at ma-endorso ng DSWD Field Office(s) na may hurisdiksyon sa target na babahagian.   * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)   Click Standards Bureau  Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Click Implementing DEI folder  [DSWD-SB-GF-030 PLAN OF DISTRIBUTION](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/dei/DSWD-SB-GF-030-PLAN-OF-DISTRIBUTION-ANNEX-B-.docx) [ANNEX B](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/dei/DSWD-SB-GF-030-PLAN-OF-DISTRIBUTION-ANNEX-B-.docx) |
| OPTIONAL REQUIREMENTS  1. *Sertipikasyon mula sa Food and Drug Administration (FDA), incase ng mga gamot* | Food and Drug Administration – Civic Drive, |
| Filinvest Corporate City, Alabang, Muntinlupa City |
| 1781 |
| 2. Notarized distribution report on latest shipment, if not the first time to import foreign donations.  *Notarized Distribution Report sa bagong kargamento, kung hindi man ito ang unang pagkakataon na mag-import ng mga dayuhang donasyon.* | Upang ma-certify ng tama ng concerned DSWD Field Office   * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) |
|  | Click Standards Bureau  Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Click Implementing DEI folder |
|  | [DSWD-SB-GF-031 DISTRIBUTION REPORT](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/dei/DSWD-SB-GF-031-DISTRIBUTION-REPORT-ANNEX-C.docx) [ANNEX C](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/dei/DSWD-SB-GF-031-DISTRIBUTION-REPORT-ANNEX-C.docx) |
| 3. Proof of prior agreements or approved arrangements, in case In case of relief items other than food and medicines  *Katibayan ng mga naunang kasunduan o naaprubahang agreement, kung sakaling*  *may mga relief item maliban sa pagkain at mga gamot* | Mga angkop na ahensya ng gobyerno |

Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No. 21 Series of 2019.

*Paalala sa Aplikante: Ang pagtanggap ng mga dokumento ng aplikasyon ay hindi nagpapahiwatig na ang aplikasyon ay naaprubahan na. Dapat matugunan ng aplikante ang mga assessment indicator batay sa DSWD Memorandum Circular No. 21 Series of 2019 o kilala bilang “Guidelines in the Management and Processing of* *Donations for Duty Exempt Importation under Section 800(m) of the Customs Modernization and Tariff Act”.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL- ANGANG***  ***BAYARAN*** | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| *STEP 1:* The representative of the SWDA files the application form, together with the supporting documents/requirements at the respective DSWD-Field Office covering the region where the intended distribution of goods shall take place.  *HAKBANG 1: Ang*  *kinatawan ng SWDA ay mag-file ng application form, kasama ang mga sumusuportang dokumento mula sa kani- kanilang DSWD Field na sumasaklaw sa rehiyon kung saan magaganap ang inaasahang pamamahagi ng mga kalakal.* | 1. Reviews the completeness and correctness of the submitted application documents based on the checklist.   *If complete, forward for tracking to Support Staff*  *If incomplete, return to applicant, provide TA and checklist of requirements.*   1. Logs its receipt into the document tracking system   Provides the walk-in applicant with document reference number for easy tracking.  1*. Suriin ang pagkakumpleto at kawastuhan ng isinumiteng mga dokumento ng aplikasyon batay sa checklist.*  *Kung kumpleto, ipasa para sa tracking ng Support Staff* | None  ***Wala*** | 30 minutes  ***30 minuto*** | Mhelharrie M. Raupan  Field Office:  Standards Unit administrative personnel and/or Officer of-the-Day |
|  | *Kunghindi kumpleto, bumalik sa aplikante, magbigay ng technical assistance at checklist ng mga kinakailangan.* |  |  |  |
|  | *2. Itala ang resibo nito sa sistema ng*  *pagsubaybay sa dokumento* |  |  |  |
|  | *3. Magbigay sa walk-in na aplikante ng reference number ng dokumento para*  *sa madaling pagsubaybay.* |  |  |  |
| **Tandaan:** Ang mga dokumento ng aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 ng hapon ay ituturing na transaksyon sa susunod na araw ng trabaho. | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *STEP 2:* The applicant shall pay the required processing fee at the Cash Unit of the concerned DSWD-Field Office; provides a copy to the Standards Section  *HAKBANG 2: Babayaran ng aplikante ang kinakailangang processing fee sa Cash Unit ng kinauukulang DSWD-Field Office; nagbibigay ng kopya sa Standards Section* | Accounting Section for the order of payment then pay the necessary fee to Cash Section;  Issues an official receipt.  *Accounting Section para sa order ng pagbabayad pagkatapos ay magbayad sa Cash Section;*  *Mag-isyu ng opisyal na resibo.* | Php1,000.00 | 10 minutes  *10 minuto* | Field Office: Cash Section personnel |
| *STEP 3:* Awaits results of the assessment.  *HAKBANG 3: Hintayin ang resulta ng pagtatasa.* | Review and conduct assessment of the submitted application documents for eligibility and compliance to documentary requirements;  *Step 3a – If found compliant to eligibility and documentary requirements*  Prepare for conduct of area visit  *Step 3b – If found non-compliant to eligibility and documentary requirements*  Return application documents to the applicant with a letter and checklist citing reasons for disapproval with technical assistance on how to rectify non-compliance and/or submit lacking requirements  Provides the applicant the Client Satisfaction Measurement Form  *Suriin at magsagawa ng pagtatasa sa mga isinumiteng dokumento at kung sumunod sa mga kinakailangang dokumentaryo;*  *Ikatlong Hakbang Letrang A – Kung napatunayang sumusunod sa kinakailangan isumiteng dokumentaryo*  *Maghanda sa*  *pagsasawa ng pagbisita sa lugar* | None  *Wala* | 3 days  *3 araw* | Juanita D. Fiel  Field Office: Standards Section technical staff |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Ikatlong Hakabang Letrang B* – Kung *napatunayang hindi sumusunod sa mga kinakailangang dokumentaryo*  *Ibalik ang mga dokumento ng*  *aplikasyon sa aplikante na may kasamang sulat at checklist na*  *nagbabanggit ng mga dahilan para sa hindi pag-apruba kasama ang teknikal na gabay kung paano itama ang hindi pagsunod at/o isumite kulang sa requirements*  *Magbigay sa aplikante ng Client*  *Satisfaction Measurement Form* |  |  |  |
| Note: While face-to-face is still prohibited during this pandemic situation, technical assistance shall be provided in written form. In the event that the return of documents cannot be facilitated due to unavailability of the service provider, acknowledgment letter shall indicate the checklist of documents for compliance to be secured or accomplished.  *Tandaan: Bagama't ipinagbabawal pa rin ang face-to-face sa panahon ng pandemya, ang teknikal na gabay ay dapat ibigay sa pamamagitan ng sulat. Kung sakaling ang pagbabalik ng mga dokumento ay hindi mapadali dahil sa kawalan ng available service provider, ang liham ng pagkilala ay dapat magsasaad ng checklist ng mga dokumento para sa pagsunod upang matiyak o maisakatuparan.* | | | | |
| *STEP 4:* Validation Visit  *HAKBANG 4: Maghintay ng Resulta ng Validation Visit* | Conducts area visit, obtains in-depth information concerning administrative and operational aspects of the program. (*Optional*)  *Nagsasagawa ng pagbisita sa lugar upang makakuha ng malalim na*  *impormasyon tungkol sa mga aspeto ng administratibo at*  *pagpapatakbo ng programa. (Opsyonal)* | None  *Wala* | 2 days  *2 araw (ayon sa*  *napagkasundu ang iskedyul)* | Juanita D. Fiel  Field Office: Standards Section Technical Staff |
| *STEP 5:*  Endorsement to the DSWD Central Office.  *HAKBANG 5:*  *Endorsement sa DSWD Central Office.* | Endorses the draft acknowledgment letter to the Regional Director for approval  *Inendorso ang draft na acknowledgement letter para sa apruba ng Regional Director.* | None  *Wala* | 1 day  *1 araw* | Juanita D. Fiel  Field Office: Standards Section Technical Staff |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Endorses the application to the Standards Bureau at the Central Office  *Inendorso ang* |  |  | Loreto JR. V. Cabaya  DSWD Regional |
| *aplikasyon sa* | Director |
| *Standards Bureau* |  |
| *sa Central Office* |  |
| If deficient to return the application to the applicant and provide the necessary technical assistance to comply with the requirement/s.  *Kung kulang ibalik* |  |
| *ang aplikasyon sa* |  |
| *aplikante at* |  |
| *magbigay ng* |  |
| *kinakailangang* |  |
| *teknikal na gabay* |  |
| *upang makasunod* |  |
| *sa mga* |  |
| *dokumentong* |  |
| *kinakailangan.* |  |
|  | Checks the completeness of the submitted application documents.   * 1. Logs its receipt into the Document Transaction Management System (DTMS)   If incomplete, return the documents and inform the Field Office concerned that the application shall not be processed unless they have submitted the complete documents.  If approved, forward the application to the Office of the Undersecretary supervising the Standards Bureau.  *Sinusuri ang* | None  *Wala* | 3 day  *3 araw* | Standards |
| *pagkakumpleto ng* |  |  | Bureau: |
| *mga isinumiteng dokumento ng aplikasyon.*  *1.1. Itinatala ang resibo nito sa Document Transaction Management System (DTMS)* |  |  | SCMD  Technical Staff/ Division Chief/ Bureau Director |
| *Kung hindi kumpleto,* |  |  |  |
| *ibalik ang mga* |  |  |  |
| *dokumento at* |  |  |  |
| *ipaalam sa Field* |  |  |  |
| *Office ang aplikasyon* |  |  |  |
| *Ay hindi* |  |  |  |
| *mapoproseso* |  |  |  |
| *Maliban kung* |  |  |  |
| *naisumite nila ang* |  |  |  |
| *kumpletong mga* |  |  |  |
| *dokumento.* |  |  |  |
| *Kung naaprubahan, ipasa ang aplikasyon sa Office of the Undersecretary na*  *nangangasiwa sa Standards Bureau* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Prepares the following:   * Endorsement letter to the DOFConforme letter to applicant that it should comply with post-facilitation requirements * Letter to concerned DSWD Field Office informing them of the endorsement   If disapproved, return the documents and send a written communication to concerned DSWD Field Office, copy furnished the applicant, indicating reasons for disapproving the application.  *Inihahanda ang mga sumusunod:*   * *Liham ng pag- endorso sa DOF at sulat ng pag- conforme sa*   *aplikante at*  *Pagbibigay ng* *checklist para sa post facilitation Requirements*   * *Liham sa DSWD Field Office tungkol sa endorsement.*   *Kung hindi*  *naaprubahan, ibalik ang mga dokumento at magpadala ng sulat sa concerned DSWD Field Office, bigyan kopya ang aplikante, na nakasaad ang mga dahilan kung bakit hindi*  *naaprubahan ang aplikasyon.* |  |  |  |
|  | Endorsement to the Secretary  Affixes initial to the endorsement letter to DOF  *Endorsement sa Secretary*  *Maglalagay ng inisyal sa liham ng pag- endorso sa DOF* | None  *Wala* | 1 day  *1 araw* | DSWD  Undersecretary supervising the Standards Bureau |
|  | Final Approval of the Endorsement  Affixes signature to the endorsement letter to DOF  *Panghuli na Pag- apruba ng Pag- endorso*  *Maglalagay ng lagda*  *sa liham ng pag- endorso sa DOF* | None  *Wala* | 3 days  *3 araw* | SWD Secretary |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *STEP 6:* Approved applicants to pick up the Endorsement Letter  HAKBANG 6: Mga  aprubadong aplikante na mag pick up ng Endorsement Letter | Informs the applicant and Field Office of the approval of endorsement.  Preparation of the endorsement letter for pick-up of the applicant and the conforme letter for their signature.  *Ipinapaalam sa aplikante at Field Office ng pag-apruba ng endorsement.*  *Paghahanda ng endorsement letter para sa pag pick-up ng aplikante at ang conforme letter para sa kanilang lagda.* | None  *Wala* | 10 minutes  *10 minuto* | Standards Bureau:  SCMD  Technical Staff |
| KABUUAN  Para sa kumpletong dokumento: | | ₱1,000.00 | 14 Araw |  |
| Kumpleto ngunit hindi- sumusunod na pagsusumite: | | ₱1,000.00 | 8 Araw at 50 minuto |  |
| Para sa Hindi Kumpleto  Pagsusumite: | | None  *Wala* | 30 minutes  *30 minuto* |  |

**\***The number of minutes shall be included on the total 20 working days.

\*\* This does not include the travel time of documents from the DSWD Field Office to the Central Office, and vice versa.

*\*Ang bilang ng mga minuto ay dapat isama sa kabuuang 14 araw ng trabaho*

*\*Hindi pa kasama dito ang oras ng paglalakbay ng mga dokumento mula sa DSWD Field Office hanggang sa Central Office, at vice versa.*

1. **Accreditation of Social Workers Managing Court Cases (SWMCCS)**

# ***AKREDITASYON NG MGA SOCIAL WORKERS NA NAMAMAHALA SA MGA KASO NG KORTE***

The process of assessing the Social Workers managing court-related cases as to their compliance to delivery of quality service.

### ***Ang proseso ng pagsusuri sa Social Workers Managing Court Cases tungkol sa kanilang pagsunod sa paghahatid ng de-kalidad na serbisyo.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opisina o Dibisyon: | DSWD Field Office - Standards Section  DSWD Central Office – Standards Compliance and Monitoring Division (SCMD)  DSWD Central Office – Standards Bureau | |
| Pag-uuri: | Lubos na Panteknikal | |
| Sino ang maaring tumanggap ng serbisyo: | Lahat ng Social Workers na direktang practitioner kabilang ang mga superbisor mula sa DSWD Field Offices, residential, at center-based na pasilidad, Local Government Agencies, Court Social Workers, Non-Government Organizations, at mga indibidwal na practitioner na namamahala sa mga kaso ng hukuman ng mga mahihirap na grupo. | |
| Checklist of requirements  ***LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO*** | | Where to secure  ***SAAN MAARING MAKUKUHA*** |
| **For New Applicants**  **A. Para sa mga Bagong Aplikante** | | |
| 1. For Social Workers  ***Para sa mga Social Workers*** | | |
| a. 2 copies of Application Form for Accreditation of Social Workers Managing Court Cases (Annex A)  *Dalawang (2) kopya ng Application Form for Accreditation of Social* | | * DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan   Pambansa Complex, Quezon City |

|  |  |
| --- | --- |
| *Workers Managing Court Cases (Annex A)* | * Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) * Sumangguni sa DSWD Website – Administrative Order No. 1 series of 2008 para sa mga form * [https://www.dswd.gov.ph/downloads-](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/) [2/publications1/](https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/)   Click Standards Bureau  Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services  Click Implementing SWMCC folder  [DSWD-SB-GF-024 APPLICATION FORM](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/swmcc/DSWD-SB-GF-024-Application-Form-for-the-Accreditation-of-Social-Workers-Managing-Court-Cases.docx) [FOR THE ACCREDITATION OF SOCIAL](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/swmcc/DSWD-SB-GF-024-Application-Form-for-the-Accreditation-of-Social-Workers-Managing-Court-Cases.docx) [WORKERS MANAGING COURT CASES](https://www.dswd.gov.ph/download/standards_bureau/approved_forms_and_checklists_along_regulatory_services/swmcc/DSWD-SB-GF-024-Application-Form-for-the-Accreditation-of-Social-Workers-Managing-Court-Cases.docx) |
| b. 2 copies and original Valid Professional Regulations Commission Registration ID Card  *Dalawang (2) kopya at orihinal na valid PRC ID Card* | Professional Regulations Commission |
| c. 2 copies of Certificate of attendance to basic course training (at least 32 hours) on the management of court cases from DSWD or its recognized training institutions;  *\*In case of lost certificate, a certified true copy from the training provider may be presented*  *Dalawang (2) kopya ng Certificate of attendance sa basic course training (hindi bababa sa 32 oras) sa pamamahala ng mga kaso sa korte mula sa DSWD o mga kinikilalang institusyon ng pagsasanay;*  *\* Kung nawala ang orihinal na sertipiko, isang Certified True Copy mula sa tagapagbigay ng*  *pagsasanay ay maaaring ipakita* | Training Provider |
| D. Summary documentation of four (4) cases managed (Annex B)  *Summary documentation ng apat (4)*  *na kaso na pinamamahalaan (Annex B)* | Sumangguni sa DSWD Website – Administrative Order No. 1 series of 2008 para sa mga form |
| E. Letter of Recommendation attesting to the competence of the social worker  *Liham ng Rekomendasyon na nagpapatunay sa kakayahan ng Social Worker* | Anuman sa mga sumusunod:   * Supervisor ng aplikante; * Philippine Association of Social Workers (PASWI); * Kung Court Social Worker, sa Philippines Association of Court Social Workers, Inc. (PACSWI) |
| F. The following documents on cases handled must be made available during on-site assessment:   * Case study reports; * Progress/running notes; * Case summaries;   Case conference proceedings/notes  *Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on-*  *site na pagsusuri:* | Aplikante/Klyente |

|  |  |
| --- | --- |
| * Case Study reports; * Progress/running notes; * Case summaries; * Case conference proceedings/ notes |  |
| 2. For Supervisors  *Para sa mga Superbisor* | |
| a. First three (3) requirements stated under new applicants for social worker  *Unang tatlong kinakailangan na nakasaad sa ilalim ng mga bagong aplikante para sa Social Worker* | * DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City   Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR)   * Sumangguni sa DSWD Website – Administrative Order No. 1 series of 2008 para sa mga form   Professional Regulations Commission Training Provider |
| b. Technical supervisory notes of two (2) supervisees as proof of providing technical assistance  *Technical supervisory notes ng dalawang supervisees bilang patunay ng pagbibigay ng teknikal na*  *gabay.* | Aplikante/Klyente |
| c. The following documents on cases handled must be made available during on-site assessment:   * Case study reports; * Progress/running notes; * Case summaries;   Case conference proceedings/notes  *Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on- site na pagsusuri:*   * + Case Study reports;   + Progress/running notes;   + Case summaries;   + Case conference proceedings/notes | Aplikante/Klyente |
| B. For Renewal  Para sa Renewal | |
| 1. For Social Workers  Para sa mga Social Workers |  |
| a. Certificate of attendance to relevant trainings attended or refresher course of at least 24 hours  *Sertipiko ng pagdalo sa mga nauugnay na pagsasanay na dinaluhan o refresher na kurso ng hindi bababa sa 24 na oras.* | Training Provider |
| b. Summary documentation (Annex B) of cases managed for the last six months  *Buod na dokumentasyon ng mga kaso na pinamamahalaan para sa huling anim (6) na buwan (Annex B).* | Sumangguni sa DSWD Website – Administrative Order No. 1 series of 2008 para sa mga form |

|  |  |
| --- | --- |
| C. Recommendation from the Supervisor attesting to the competence of social worker in managing court cases  *Rekomendasyon mula sa Superbisor na nagpapatunay sa kakayahan ng Social Worker sa pamamahala ng mga kaso sa korte.* | Aplikante/Klyente |
| D. The following documents on cases handled must be made available during on-site assessment:   * Case study reports; * Progress/running notes; and   Other relevant documentations pertaining to the cases  *Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on- site na pagsusuri:*   * + *Case Study reports;*   + *Progress/running notes; at*   + *Iba pang mga kaugnay na dokumentasyon na nauukol*   *sa mga kaso* | Aplikante/Klyente |
| 2. For Supervisor  *Para sa mga Superbisor* | |
| a. First three (3) requirements stated under renewal for social worker  *Unang tatlong kinakailangan na nakasaad sa ilalim ng mga bagong aplikante para sa Social Worker* | * DSWD Central Office – Standards Bureau (SB): IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City   Kahit saang tanggapan ng DSWD Field Office – Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR)   * + Sumangguni sa DSWD Website –   Administrative Order No. 1 series of 2008 para sa mga form  Professional Regulations Commission Training Provider |
| b. technical supervisory notes of two (2) supervisees as proof of providing technical assistance  *Technical supervisory notes ng dalawang supervisees bilang patunay ng pagbibigay ng teknikal na*  *gabay.* | Aplikante/Klyente |
| c. The following documents on cases handled must be made available during on-site assessment:   * Case study reports; * Progress/running notes/marginal notes; * Case summaries; * Case conference proceedings/notes   *Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on- site na pagsusuri:*   * + *Case Study reports;*   + *Progress/running notes;*   + *Case summaries;*   + *Case conference proceedings/notes* | Aplikante/Klyente |

Note to Applicant: The acceptance of application documents does not imply that the application is already approved. The applicant must satisfy the assessment indicators based on DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2018.

*Paalala sa Aplikante: Ang mga aplikasyon na naisumite ay hindi nangangahulugan na ito ay aprubado na. Ang aplikante ay kiailangan na matugunan ang assessment indicators batay sa DSWD Mermorandum Circular No. 17 series of 2018.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CLIENT STEPS  ***MGA HAKBANG NG KLIYENTE*** | AGENCY ACTIONS  ***MGA HAKBANG NG AHENSYA*** | FEES TO BE PAID  ***MGA KINAKAIL- ANGANG***  ***BAYARAN*** | | Processing Time  ***BILANG NG ORAS/MINUTO* N*G PAG-***  ***PROSESO*** | PERSON RESPONSIBLE  ***KAWANING NANGANGASIWA*** |
| a. Applications received through walk in applicants  ***Mga aplikasyon na natanggap sa pamamagitan ng mga walk-in na aplikante*** | | | | | |
| STEP 1: The Applicant shall file application (Annex A) at the concerned DSWD Field Offices (FO) –Standards Section together will the requirements stated above.  *Hakbang 1: Ang aplikante ay dapat maghain ng aplikasyon (Annex A) sa kinauukulang DSWD Field Offices (FO)- Standards Section kasama ang mga*  *kinakailangan na nakasaad.* | A. the Field Office- Standards Section Support Staff shall receive submitted documents with its original copies. A Document Reference Number shall be provided to the applicant for easy tracking.  If complete, the Technical Staff assigned by the Section Head will then proceed with the pre-assessment process.  If incomplete, documents shall be returned accompanied by provision of technical assistance and checklist of requirements.  *Ang Field Office- Standards Section Support Staff ay tatanggap ng mga isinumiteng dokumento kasama ang mga orihinal na kopya nito. Ang isang Document Reference Number (DRN) ay dapat ibigay sa aplikante para sa madaling pagsubaybay.*  *Kung kumpleto, ang Teknikal na kawani na itinalaga ng Section Head ay magpapatuloy sa proseso ng pre- assessment.* | None  *Wala* | 1 hour and 30 minutes  *1 oras at 30 minuto* | | Mhelharrie M. Raupan/ Ali B. Namla/ Bainora E. Amal  Standards Section Support Staff / Standards Section Head/  Technical Staff |
|  | *Kung hindi kumpleto, dapat ibalik ang mga dokumento at magbigay ng teknikal na gabay kasama ang pagbibigay ng checklist ng mga kinakailangan.* |  |  | |  |
| B. Applications received through Mail/Courier  *Mga aplikasyon na natanggap sa pamamagitan ng Sulat/Koreo* | | | | | |
|  | 1.B The Field Office- Standards Section shall receive the submitted documents and shall then farms out to the Standards Head Section.  If complete, the Technical Staff assigned by the Section Head will then proceed with the pre-assessment process.  *1.1.B. Ang Field Office- Standards Section ay tatanggap ng mga isinumiteng dokumento at pagkatapos ay dapat maibigay sa Standards Section Head.* | None  *Wala* | 4 hours and 20 minutes  *4 oras at 20minuto* | | Mhelharrie M. Raupan/ Ali B. Namla/ Bainora E. Amal  Standards Section Support Staff / Standards Section Head/  Technical Staff |
| *Kung kumpleto, ang Technical Staff na itinalaga ng Section Head ay magpapatuloy sa prosesong pre- assessment.* |  |  | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.1 The technical staff shall conduct desk review of the received application as to completeness and compliance.  *Ang teknikal na kawani ay dapat magsagawa ng desk review ng natanggap na aplikasyon tungkol sa pagkakumpleto at pagsunod.* | None  *Wala* | 6 days and 1 hour  *6 na araw at 1 oras* | Bainora E. Amal/ Ali B. Namla/ Sohra P. Guialel, CESE  Standards Section Technical Staff/ Standards Section Head / PPD/ ORD |
|  | 1.2 If requirements are complete and compliant, the Field Office-Standards Section shall prepare pre-assessment report and/or endorsement report to Standards Bureau along with the acknowledgement letter to the applicant Social Worker on the status of the application.  If incomplete or non-compliant, an acknowledgement letter shall be prepared indicating the checklist of lacking documents.  *Kung ang mga kinakailangan ay kumpleto at sumusunod, ang Field Office - Standards Section ay dapat maghanda ng pre- assessment report at/o endorsement report sa Standards Bureau kasama ang acknowledgement letter sa aplikanteng Social Worker sa status ng aplikasyon.* |  |  |  |
| *Kung hindi kumpleto o hindi sumusunod, isang acknowledgement letter ang dapat ihanda na nagsasaad ng checklist ng mga kulang na dokumento.* |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.3 One set of copy of the application requirements and the signed/approved pre-assessment report and/or endorsement report shall be endorsed to DSWD- Standards Bureau, and file the other copy in the Field Office.  The signed/approved acknowledgement letter shall also be sent to the applicant Social Worker.  *Isang set ng mga kinakailangan sa aplikasyon at ang nilagdaan/naaprubahan na pre-assessment reoport at/o endorsement report ay dapat i-endorso sa DSWD- Standards Bureau, at i-file ang isa pang kopya sa Field Office.*  *Ang pinirmahan*  */naaprubahang liham ng pagkilala ay dapat ding ipadala sa aplikanteng Social Worker.* | None  *Wala* | 1 hour  *Isang oras* | Mhelharrie M. Raupan  Standards Section Support Staff |
|  | 1.4 The Standards Bureau- Support Staff shall receive the endorsed application and will endorse to Standards Compliance Monitoring Division (SCMD) thru the Section Head.  *Ang Standards Bureau Support Staff ay tatanggap ng*  *inendorsong aplikasyon at* *ieendorso ito sa Standards Compliance Monitoring Division (SCMD) sa pamamagitan ng Section Head.* | None  *Wala* | 2.5 hours  *2.5 na oras* | DSWD Standards Bureau Support  Staff / SCMD Section Head |
|  | * 1. The Standards Compliance Monitoring Division (SCMD) Technical Staff shall review the application and documents submitted by the Applicant through Field Office.   If complete and compliant, preparation of acknowledgement letter indicating the schedule and mode of accreditation shall be made:   * Under Normal circumstances actual accreditation visit shall be conducted;   During the state of calamity/ emergency,   * virtual accreditation shall be conducted     If incomplete or non-compliant, the Technical Staff to also prepare an acknowledgement letter indicating the checklist of lacking documents.  *Dapat suriin ng Standards Compliance Monitoring Division (SCMD) Technical Staff ang aplikasyon at mga dokumentong isinumite ng aplikante sa pamamagitan ng Field Office.*  *Kung kumpleto at sumusunod, ang acknowledgement letter na nagsasaad ng iskedyul at paraan ng akreditasyon ay dapat gawin:*   * + - *Sa ilalim ng normal na mga pangyayari ang aktwal na pagbisita sa* | None  *Wala* | 1 day  *1 araw* | DSWD-Standards Bureau technical staff, |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *akreditasyon ay dapat isagawa;*   * *Sa panahon ng state of calamity / emergency, ang virtual accreditation ay dapat isagawa.*   *Kung hindi kumpleto o hindi sumusunod, ang Technical Staff ay maghanda din ng isang acknowledgement letter na nagsasaad ng checklist ng mga kulang na dokumento.* |  |  |  |
|  | 1.6 If the submitted documents are complete and compliant, the signed and approved Acknowledgement letter shall be endorsed to the Applicant through the Field Office on the schedule of the assessment  *Kung ang mga isinumiteng dokumento ay kumpleto at*  *sumusunod, ang*  *pinirmahan at naaprubahang Acknowledgement letter ay ieendorso sa aplikante sa pamamagitan ng Field Office para sa iskedyul ng assessment.* | None  *Wala* | 13 hours and 30 minutes  *13 oras at 30 minuto* | Support Staff/ Assigned technical staff/SCMD Section Head/ Bureau Director |
| STEP 2: The Applicant shall coordinate with Standards Bureau through the Field Office on the schedule of the assessment.  *Hakbang 2: Ang Aplikante ay dapat makipag-ugnayan sa Standards Bureau sa*  *pamamagitan ng Field Office para sa iskedyul ng assessment.* | The technical staff shall conduct assessment through review of case records, interview of the applicant and client/s, and conduct of other relevant activities.  *Ang teknikal na kawani ay dapat magsagawa ng assessment sa*  *pamamagitan ng pagrereview sa mga talaan ng kaso,*  *pakikipanayam ng aplikante at kliyente, at pagsagawa ng iba pang nauugnay na aktibidad.* | none  *Wala* | 1 day  *1 araw (ayon sa*  *napagkasundu ang iskedyul)* | Assigned technical staff mula sa DSWD- Standards Bureau |
| 1.7 Technical Staff shall prepare the Confirmation Report Certificate of Accreditation, Executive Summary for the Assistant Secretary and Undersecretary and the transmittal memo for review and approval of the Section Head and Division Chief.  *Dapat ihanda ng mga teknikal na kawani ang Confirmation Report, Certificate of*  *Accreditation, Executive Summary para sa Assistant Secretary at*  *Undersecretary at ang* | None  *Wala* | 5 days and 2 hours  *5 araw at 2 oras pagkatapos ng isinagawang assessment* | DSWD- Standards Bureau Support Staff / Assigned technical staff/ SCMD Section  Head/ SCMD Division Chief |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *transmittal memo para sa pagsusuri at pag-apruba ng Section Head at Disivion Chief.*  *\*If the applicant/s falls below the set standards, the said applicant/s shall be given appropriate technical assistance on the areas needing improving. A re-assessment shall be conducted after six months.*  *\*Kung ang aplikante ay mas mababa sa itinakdang pamantayan, ang nasabing aplikante ay bibigyan ng naaangkop na teknikal na gabay sa mga lugar na nangangailangan ng pagpapabuti. Ang re- assessment ay isasagawa pagkatapos ng anim na buwan.* |  |  |  |
| Issuance of Accreditation Certificate. This shall be issued by the Department Secretary or his/her duly authorized representative if the applicant has qualified the accreditation standards.  *Pagbibigay ng Sertipiko ng Akreditasyon. Ito ay ipapalabas ng Kalihim ng Kagawaran o ng kanyang awtorisadong kinatawan kung ang aplikante ay naging kuwalipikado sa mga pamantayan ng akreditasyon.* | | | | |
|  | 1.8 Standards Bureau shall review and/or approve and endorse the Confirmation Report, Executive Summary, Certificate of Accreditation and transmittal memo to the Assistant Cluster Head.  If with inputs/comments/ corrections, the documents shall be returned to the technical staff.  *Dapat suriin at/o i- endorso ng Standards Bureau ang Confirmation Report, Certificate of Accreditation, Executive Summary, at ang transmittal na memo sa Assistant Cluster Head.*  *Kung ang Assistant* *Cluster Head ay may mga input/comments/ corrections, ang mga dokumento ay dapat ibalik sa technical staff.* | None  *Wala* | 1 day , 1 hours and 30 minutes  *1 araw, 1 oras*  *at 30 minuto* | Bureau Director DSWD- Standards Bureau |
|  | 1.9 The Assistant Cluster Head to review and/or approve and endorse the Executive Summary, Certificate of Accreditation and transmittal memo to the Undersecretary.  If there will be inputs/comments, it shall be returned to the Standards Bureau.  *Susuriin at/o aaprubahan at ieendorso ng Assistant Cluster Head ang Executive Summary, Certificate of Accreditation, at transmittal memo sa Undersecretary.*  *Kung magkakaroon ng mga input/komento, ito ay* | None  *Wala* | 1 day and 1 hours  *1 araw at 1 oras* | Assistant Secretary ng Cluster  DSWD- Standards and Capacity Building Group |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *ibabalik sa Standards Bureau.* |  |  |  |
|  | 1.10 The Cluster Head to review and/or approve the Certificate of Accreditation and other approved attached documents.  *Ang Cluster Head ay susuriin at/o aprubahan ang Certificate of Accreditation at iba pang naaprubahang kalakip na mga dokumento.* | None  *Wala* | 1 day and 1 hours  *1 araw at 1 oras* | Undersecretary ng Cluster  DSWD- Standards and Capacity Building Group |
|  | 1.11 Standards Bureau to endorse the approved Certificate of Accreditation to the qualified Social Worker through the Field Office.  One set of copy of the approved Confirmation Report and Certificate of Accreditation shall be transmitted to Records Section  . *Standards Bureau na i-endorso ang aprubadong Certificate of Accreditation sa*  *kwalipikadong Social Worker sa pamamagitan ng Field Office.*  *Isang hanay ng mga kopya ng inaprubahang Confirmation Report at Certificate of*  *Accreditation ay dapat ipadala sa Records Section.* | None  *Wala* | 2 hours  *2 oras* | Standards Compliance and Monitoring Division (SCMD) Support Staff |
| STEP 3 Qualified applicant shall receive/pick-up the Accreditation Certificate from the Field Office where the application was filed.  *Ang kwalipikadong aplikante ay tatanggap/ kukuha ng Certificate of Accreditation mula sa Field Office kung saan inihain ang aplikasyon.* | 1.1 Notify the Applicant Organization on the availability of the Certificate  1.2 Issues the Certificate of Accreditation  *Ipaalam sa*  *Organisasyon ng*  *Aplikante ang*  *pagkakaroon ng Sertipiko.*   * 1. *Nag-isyu ng Sertipiko ng Akreditasyon.* | None  *Wala* | 30 minutes  *30 minuto* | Support Staff mula sa DSWD- Field Office Standards Section |
| total  KABUUAN: | | none  *Wala* | 20 araw |  |

The number of minutes shall be included on the total 20 working days.

\*\* This does not include the travel time of documents from the DSWD Field Office to the Central Office, and vice versa.

*\* Ang bilang ng mga minuto ay dapat isama sa kabuuang 20 araw ng pagtatrabaho.*

*\*\* Hindi kasama rito ang oras ng paglalakbay ng mga dokumento mula sa DSWD Field Office patungo sa Central Office, at vice versa.*

|  |  |
| --- | --- |
| **FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM**  *(Mekanismo para sa mga Mungkahi at Reklamo)* | |
| How to send feedback  *(Paano magpadala ng feedback)* | ▪ Ang mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukulang na Field Office (FO).    ▪ Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau |
| How feedbacks are processed  *(Paano inaayos ang mga feedback)* | ▪ Ang kinauukulnag FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)    ▪ Ang Standards Bureau ay magpapadala ng sagot sa sulat at memorandum sa angkop/tanging Field Office/mamamayan sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna) |
| How to file a complaint  *(Paano maghain ng reklamo)* | Ang mga reklamo ay maaaring ihain sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat o email sa angkop na DSWD Field Office o Standards Bureau. Ang pangalan ng tao/kawani na ini-rereklamo at sanhi ng reklamo ay dapat isama sa impormasyon. |
| How complaints are processed  *(Paano inaayos ang mga reklamo)* | ▪ Ang kinauukulang opisina ay maaring magsagawa ng pagpupulong upang mapag-usapan ang mga isyu/gampanin. Kung kinakailangan, magtalaga ng isang pagpupulong kasama ang nagrereklamo at pag-usapan ang gampanin. |
|  | ▪ Magsasagawa ng panloob na imbestigasyon, pagkatapos magbibigay ng rekomendasyon at opisyal na ipadala ng sagot na sulat/memorandum sa nauukol ng mamamayan/ahensiya/Field Office)    ▪ Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.) |
| Contact information of Standards Section:  *Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan sa Standards Section:* | ***ALI B. NAMLA, SWO III***  *Contact No. 0926-526-1735*  ***MHELHARRIE M. RAUPAN, AA II***  *Contact No. 09356664953* |
| Contact information of: ARTA, PCC, CCB:  *Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan sa* ARTA, PCC, CCB: | Anti-Red Tape Authority (ARTA)  complaints@arta.gov.ph 8-478-5093    Presidential Complaint Center (PCC)  pcc@malacanang.gov.ph 8888    Contact Center ng Bayan (CCB)  email@contactcenterngbayan.gov.ph  before CSC (Civil Service Commission)- 0908-881-6565 |

**SUSTAINABLE LIVELIHOOD PROGRAM**

***1. SLP Grievance Management Process - NPMO***

*Ang Proseso ng Pamamahala ng Referral ng NPMO, ay nagbibigay ng paunang pagpapatupad ng pinapabilis ang kahilingan ng indibidwal na kliyente. Ang pangwakas at buong pagpapatupad ng prosesoay nasa mga Field Offices.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Opisina o Dibisyon:*** | *Promotive Services Division/Sustainable Livelihood Program – Grievance and Referral Management Unit (GRMU)* | | | |
| ***Pag-uuri ng Serbisyo:*** | *Highly Technical*  *Lubos na Pangteknikal* | | | |
| ***Uri ng Transaksyon:*** | *G2C Government to Citizen*  *G2G Government to Government* | | | |
| ***Sino ang kleyente:*** | *All*  *Lahat* | | | |
| ***LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN*** | | ***SAAN MAKUKUHA*** | | |
| *Punan ang SLP Grievance Form para sa clients*  *Mga natatanggap na mga hinaing/reklamo mula sa mga OBSU, NGA, NGO, nababahaging mamamayan, social media at iba pa.*  *Mga sumusuportang mga dockumento* | | *Tanggapan ng SLP na matatagpuan sa 3rd floor, Mahusay Building* | | |
| ***MGA HAKBANG NG KLEYENTE*** | ***MGA AKSYON NG AHENSYA*** | ***MGA BABAYARAN*** | ***ORAS NG PROSESO*** | ***TAONG MAY RESPONSIBILIDAD*** |
| *1. Walk-in Client* | *1.1 Ipaliwanag at hilingin sa kliyente na mag-sign at ilagay ang kanyang marka sa hinlalaki sa Data Privacy Act (DPA) ng 2012*  *Pagdalo sa maikling oryentasyon hingil sa proseso ng SLP GRM* | *Hindi Angkop* | *5 Minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.2 Hilingin sa kliyente ang mag parehistro sa Walk-In Clients Logbook*  *Punan ang SLP Grievance Form* | *2 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.3 Paunang panayam sa reklamo* | *10 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.4 Punan ang SLP Grievance Form* | *10 minuto* | *Walk-in client*  *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.5 Pinapatunayan ang kawalan ng impormasyon ng client / s kung* | *3 Minuto* | *Administrative Assistant (AA)*  *GRMO Technical Officer of the day* |
| *1.6 I-isyu ang SLP Walk-In Client Slip Form sa kliyente, ito ay pagpapatunay ng kanyang pagpunta sa tanggapan ng SLP NPMO.*  *1.7 Hilingn sa kliyente ang pagsumite ng Client Satisfaction Measurement Report Form.* | *5 Minuto* | *Walk-in client* |
| *1.8 Pag encode ng Data profile ng Kliyente sa SLP Referral Management System (SLP GMS)* | *5 Minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.9 Pag-uri-uriin ang*  *reklamo / hinaing* | *3 Minuto* | *GRM Unit Head* |
| *Walk-in Client/s* | *1.10 Pinapatunayan kung wasto ang paghahanap. Naabisuhan ang kliyente, at kung hndi mapatunayan ang reklamo,iipaparating sa kliyente para sa mga hindi wastong natuklasan, at Pinapatunayan ang kawalan ng impormasyon ng clients kung kinakailangan.* | *10 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.11 I-encode ang mga detalye sa ang SLP GMS at DTMS.* | *6 minuto* | *GRMO/ Technical Officer*  *Administrative Assistant (AA)* |
| *1.12 Mag-endorso para sa pagpapatunay sa mga kinauukulang DSWD Field Office, OBSUs, NGAs, NGOs, CSO at iba pang mga institusyon* | *72 oras (simple)*  *168 oras (complex)*  *480 oras (highly technical)* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.13 Subaybayan at*  *follow-up ang*  *kasalukuyang*  *update mula sa*  *FOs* | *72 oras (simple)*  *168 oras (complex)*  *480 oras (highly technical)* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.4 Pag-uri-uriin ang*  *reklamo /hinaing* | *Hindi Angkop* | *3 Minuto* | *GRM Unit Head* |
| ***KABUUAN PARA SA SIMPLE*** | | ***Hindi Angkop*** | ***3 Araw, 1 Oras at 2 minuto*** | |
| ***KABUUAN PARA SA KUMPLIKADO*** | | ***Hindi Angkop*** | ***7 Araw, 1 Oras at 2 minuto*** | |
| ***KABUUAN PARA SA LUBOS NA TEKNIKAL*** | | ***Hindi Angkop*** | ***20 Araw, 1 Oras at 2 minuto*** | |
| *Mga reklamo ay i-endorso mula sa Field Office, OBSUs, NGO, CSOs, 888 Citizen Charter Complaint Hotline, at ibat ibang institusyon.* | | | | |
| *1. Hinaing o reklamo mula sa Field Offices, OBSUs, NGAs, NGOs, CSOs, 8888 Citizens Complaint Hotline, at iba pang mga institusyon* | *1.1 Pinapatunayan kung wasto ang*  *paghahanap.*  *Naabisuhan ang*  *kliyente, at kung*  *hndi mapatunayan*  *ang reklamo, ipaparating sa kliyente para sa*  *mga hindi wastong*  *natuklasan, at*    *Pinapatunayan ang kawalan ng impormasyon ng clients kung kinakailangan.* | *Hindi Angcop* | *10 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.2 I-encode ang mga detalye sa SLP*  *GMS at DTMS* | *6 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day*  *Administrative Assistant (AA)* |
| *1.3 Mag-endorso para sa pagpapatunay sa mga kinauukulang DSWD Field Office, OBSUs, NGAs, NGOs, CSO at iba pang mga institusyon* | *72 oras (simple)*  *168 oras (complex)*  *480 oras (highly technical)* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.4 Subaybayan at sundan ang kasalukuyang update sa mga hinangn/reklamo mula sa FOs* | *72 oras (simple)*  *168 oras (complex)*  *480 oras (highly*  *technical)* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
|  | *1.5 Pag-uri-uriin ang*  *reklamo / hinaing* | *Hindi Angkop* | *3 Minuto* | *GRM Unit Head* |
| ***KABUUAN PARA SA SIMPLE*** | | ***Hindi Angkop*** | ***72 Oras at 19 minuto*** | |
| ***KABUUAN PARA SA KUMPLIKADO*** | | ***Hindi Angkop*** | ***168 Oras at 19 minuto*** | |
| ***KABUUAN PARA SA LUBOS NA TEKNIKAL*** | | ***Hindi Angkop*** | ***480 Oras at 19 minuto*** | |
| *Hinaing/reklamo na galling sa emails, social media, tawag sa telepono at SMS* | | | | |
| *1. Hinaing o reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Email, social media, phone calls at SMS* | *1.1 Pinapatunayan kung wasto ang*  *paghahanap.*  *Naabisuhan ang kliyente, at kung*  *hndi mapatunayan*  *ang reklamo, ipaparating sa kliyente para mga hindi wastong natuklasan, at Pinapatunayan ang*  *kawalan ng*  *impormasyon ng clients kung kinakailangan.* | *Hindi Angkop* | *10 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.2 I-encode ang mga detalye sa SLP*  *GMS at DTMS.* | *6 minuto* | *GRMO/ Technical Officer of the day*  *Administrative Assistant (AA)* |
| *1.3 Mag-endorso para sa pagpapatunay sa mga kinauukulang DSWD Field Office, OBSUs, NGAs, NGOs, CSO at iba pang mga institusyon* | *72 oras (simple)*  *168 oras (complex)*  *480 oras (highly technical)* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| *1.4 Subaybayan at*  *sundan ang*  *kasalukuyang*  *update sa mga*  *hinangn/reklamo*  *mula sa FOs* | *72 oras (simple)*  *168 oras (complex)*  *480 oras (highly technical)* | *GRMO/ Technical Officer of the day* |
| ***KABUUAN PARA SA SIMPLE*** | | ***Hindi Angkop*** | ***72 Oras at 19 minuto*** | |
| ***KABUUAN PARA SA KUMPLIKADO*** | | ***Hindi Angkop*** | ***168 Oras at 19 minuto*** | |
| ***KABUUAN PARA SA LUBOS NA TEKNIKAL*** | | ***Hindi Angkop*** | ***480 Oras at 19 minuto*** | |

|  |  |
| --- | --- |
| ***MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO*** | |
| ***Paano iproseso ang mga puna*** | *· FOs, DSWD OBSUs, at iba pang ahensya/institusyon na may karagdagang tanong, paglilinaw maari lamang makipag ugnayan SLP-ROMD o di kaya sa numerong (02) 8951-2806 o di kaya sa email: addreslivelihood@dswd.gov.ph* |
| ***Impormasyon sa pakikipag-ugnayan sa SLP-NPMO*** | ***SLP-NPMO***  *Landline: 8951-2806*  *Email: livelihood@dswd.gov.ph* |

*2.* ***Referral Management Process for SLP - RPMO***

*Ang Regional Program Management Office (RPMO) magbibigay ng huli at kumpleting pagpapatupad ng Referral Management Process. Ang Sustainable Livelihood Program – Referral Management Unit (SLP-GRMU), magsisilbing lugar para sa mga mahihirap na sector ng lipunan na may hangarin na magkaroon ng isang panimulang puhunan at panatilihing matatag ang kanilang sarili upang makamit ang magandang buhay.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Opisina o Dibisyon:*** | | *Promotive Serrvices Division/Sustainable Livelihood Program – Grievance and Referral Management Regional Office / Field Offices* | | | |
| ***Pag-uuri ng Serbisyo:*** | | *Highly Technical*  *Lubos na Pangteknikal* | | | |
| ***Uri ng Transaksyon:*** | | *G2C – Government to Citizens*  *G2G – Government to Government* | | | |
| ***Sino ang kleyente:*** | | *All Qualified Program Participants*  *Lahat ng Kwalipikadong kalahok ng programa* | | | |
| ***LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN*** | | | ***SAAN MAKUKUHA*** | | |
| *Sagutan at punuan ang SLP Profile Form pra sa mga kleyente na pumunta sa opisina na may dalang endorse mula sa OBSUs, NGA’s at NGOs.* | | | *Tanggapan ng SLP na matatagpuan sa 2nd Floor SLP Office, Promotive Services Division Building* | | |
| ***MGA HAKBANG NG KLEYENTE*** | ***MGA AKSYON NG AHENSYA*** | | ***MGA BABAYARAN*** | ***ORAS NG PROSESO*** | ***TAONG MAY RESPONSIBILIDAD*** |
| *1. Walk – in Clients* | *1.1 Ipaliwanag at himukin na lumagda o maglagay ng palatandaan gamit ang hinlalaki daliri ng kanang kamay katunayan sa pagsang-ayon sa Polisiya ng Data Privacy Act (DPA) ng 2012.*  *Mabilisang oryentasyon tungkol sa proseso ng SLP*  *Note: Para sa SLP, NPMO, PCC,8888, OP at iba pang institusyon, pumunta sa 1.4* | | *Hindi Angkop* | *10 inuto* | *RPMO or Field Project Development Officer* |
| *2.Issuance of SLP Profile Form and Walk-in Clients Slip* | *2.1 Sagutan o punuan ang SLP Profile Form*  *Makiusap sa kleyente upang magregistro sa Logbook para sa mga kleyente na bumibisita sa opisina.* | | *Hindi Angkop* | *20 minuto* | *RPMO or Field Project Development Officer*  *Walk-in Clients* |
| *2.2 Magbigay ng SLP Walk-in Cleints Slip para sa mga kleyente na pumunta sa opisina na maging patunay na ang kleyente ay personal na pumunta sa tanggapan ng SLP-NPMO.*  *Note: Hikayatin ang kleyente na sagutan ang CSMF para sa pagbibigay marka sa naturang sebisyo na naibigay ng empleyadong nagasikaso sa kanya/kanila.* | | *Hindi Angkop* | *20 minuto* | *Project Development Officer* |
| *3. Assess/ Validation* | *3.1 Suriin ang natanggap na Walk-in and referrals na mula sa SLP-NPMO, PCC,888, OP at ibat-ibang institusyon* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *Regional Focal for ReferraL*  *RPMO Project Development Officer* |
| *4.Data Encoding* | *4.1 Pag-encode ng impormasyon ng kleyente sa SLP Referral Management System (SLP-RMS)* | | *Hindi Angkop* | *20 minuto* | *RPMO or Field Project Development Officer*  *And Administrative Assistant (AA)* |
| *5.Name Matching* | *5.1 Pag-bigay ng listahan ng pangalan para sa tugma ng listahanan na nagmula sa NHTU at Pantawid Database.*  *Note: provided that there are enough staff/personnel to administer the name matching both at the SLP RPMO and NHTU and Pantawid* | | *Hindi Angkop* | *Pantawid*  *(1 Araw)*  *Non-*  *Pantawid*  *(2 Araw)* | *RPMO Project Development Officer* |
| *6.Endorsement* | *6.1 Pag-endorso sa Provincial Offices pra sa nararapat na aksyon.* | | *Hindi Angkop* | *1 Oras* | *RPMO Project Development Officer* |
| *6.2 Ipaalam sa mga kleyente ang resulta ng pagtutugma ng pangalan:*  *A. Kung kwalipikado ang kliyente, magpatuloy sa Capacity Building 2.0*  *B. Kung walang katugma – NHTU ang masagawa ng HAF o SLP Means Teast.*  *b.1. Magsagawa ng pagbisita sa bahay sa pagpapatupad o paggawa ng HAF*  *b.2. Pangasiwaan ang SLP Means Test*  *C. Kung hindi mahirap sumangguni sa ibang institusyon.*  *Note: Field Officee na may island municipality/ies or Geographically Isolated and Disadvantage Areas (GIDA), maaaring lumampas ang validation sa itinakdang timeline dahil sa layo at oras ng pag-lalakbay.* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *Field PDO, IPDO and MPDO* |
|  | *6.3 Pangasiwaan ang Livelihood Assessment Form (LAF)*  *Kung kwalipikado, ipagpatuloy sa 2.0*  *Kung hindi kwalipikado, maaaring isangguni sa ibang institusyon.* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *PDO*    *Partnership Officers* |
| *7. Social Preparation* | *7.1 Mga kwalipekadong indibidwal ay sasailalim sa mga sumusunod na aktibidad:*  *a.) Magsagawa ng Capacity Building*  *b.) Magbigay ng resulta sa ginawang Sustainable Livelihood Analysis (SLA), at SWOT Analysis.*  *c.) Subaybayan ang pagpilli track na nagpapakita ng kanilang interes, lakas, at kahinaan, upang matukoy nila ang pinakamahusay na track para sa*  *d.) Magsagawa o maglunsad ng Micro-Enterprise Development Training (MD) or Basic Employment Skills Training.* | | *Hindi Angkop* | *3 Araw at 5 Oras* | *Field Project Development Officer* |
| *8. Identification and Proposal Preparation* | *8.1 Maghanda at magsumiti ng Modality Application Form at ng Mungkahing Proyekto.* | | *Hindi Angkop* |  | *Program Participants* |
| *8.2 Suriin at siguraduhing mabuti ang Project Proposal.*  *Kung ang nakalaang project proposal ay kumpleto, maaaring tumuloy sa susunod na pproseso at kung hindi maaring ibigay muli sa partisipante upang ito’y baguhin.*  *Note: Ang mga matagumpay na SLP process ay sasailalim ng pagsusuri sa upang alamin kung mayroon ba itong nkalaang pondo.* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *Provincial Coordinator*  *RPMO Project Development Officers*  *Regional Review Committee (RRC)* |
| *9.*  *Resource Mobilization* | *9.1 Maghanda ng project proposals para sa pagproseso ng pondo.*  *Ang proposal na naprobahan ng RD ay isumiti sa FMD.* | | *Hindi Angkop* | *2 Araw* | *Regional Monitoring and Evaluation for Finance (RMEF)* |
|  | *9.2 Maghanda ng Obligation Report* | | *Hindi Angkop* | *2 Araw* | *Budget Officer/ SLP Mainstreamed Staff* |
| *9.3 Maghanda / Magproseso ng voucher* | | *Hindi Angkop* | *3 Araw* | *Accountant/ Mainstream Staff* |
| *9.4 Magmonitor nga mga inilabas na aprobadong cheke pra sa disbursement.* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *Cashier /Mainstreamed Staff* |
|  | *9.5 Ipaalam sa kleyente na bahagi ng programa para sa nakaakda ng pagbibigay ng cheke.*  *Note: Napapailalim sa magagamit na paraan ng komunikasyon upang ipaalam sa kliyente sa pamamagitan ng mga sumusunod:(text, email, call, visit)* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *Field Project Development Officer* |
|  | *9.6 Pagbigay ng livelihood assistance grants (LAG)* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | *Regional Cashier* |
| ***KABUUAN*** | | | ***Hindi Angkop*** | ***20 Araw, 7 Oras at 10 minuto*** | |

|  |  |
| --- | --- |
| ***MEKANISMO NG PUNA AT REKLAMO*** | |
| ***Paano iproseso ang mga puna*** | *· FOs, DSWD OBSUs, and other agencies/institutions with additional inquiries or follow-up concerns may directly coordinate with the SLP-ROMD through landline number (02) 8951-2806 or email address livelihood@dswd.gov.ph* |
| ***Impormasyon sa pakikipag-ugnayan sa SLP-RPMO*** | ***SLP- RPMO***  ***Hosne B. Dumadaleg***  *Telepono:0906-676-7590*  *Email:hosne.dumadaleg@gmail.com* |

***3.Grievance Management Process for SLP - RPMO***

*Ang Grievance Management Process ng RPMO, mapadali and kahilingan ng mga indibidwals na kliyente. Lahat ng karaingan na may kaugnayan sa programa na natanggap ng opisina ay inihain sa pamamagitan ng iba’t ibang channel kabilang ang SLP-NPMO.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Opisina o Dibisyon:*** | | *Promotive Services Division/Sustainable Livelihood Program – Grievance and Referral Management Unit (GRMU)* | | | | | | |
| ***Pag-uuri ng Serbisyo:*** | | *Highly Technical*  *Lubos na Teknikal* | | | | | | |
| ***Uri ng Transaksyon:*** | | *G2C – Government to Citizen*  *G2G – Government to Government* | | | | | | |
| ***Sino ang kleyente:*** | | *All DSWD FOs, DSWD OBSUs, or other Agencies/Institutions*  *Lahat ng DSWD FOs, DSWD OBSUs, o ibang Ahensya/ Institusyon* | | | | | | |
| ***LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN*** | | | ***SAAN MAKUKUHA*** | | | | | |
| *1.Sagutan at punuan ang SLP Grievance Form pra sa mga kleyente na pumunta sa opisina na may dalang reklamo at hinaing na mula sa OBSUs, NGAs, NGOs, concerned citizen, social media at iba’t ibang institusyon.*  *2. Pansuportang dokumento* | | | *Tanggapan ng SLP na matatagpuan sa 2nd Floor SLP Office, Promotive Services Division Building* | | | | | |
| ***Regional Program Management Office (RPMO) Level*** | | | | | | | | |
| ***MGA HAKBANG NG KLEYENTE*** | ***MGA AKSYON NG AHENSYA*** | | ***MGA BABAYARAN*** | ***ORAS NG PROSESO*** | | ***TAONG MAY RESPONSIBILIDAD*** | | |
| *1.Tagatanggap ng Grievance na inindorso galing Field Offices,OBSUs,NGAs,NGOs,CSOs,8888,Citizens Complaint Hotline, and other institusyon.* | *1.1 Ipapaliwanag at basahin sa kliyente ang tungkol sa Data Privacy Act na nakapaloob sa SLP Grievance Intake Form*    *Note: Para sa mga reklamo na natanggap galling sa Provincial Coordinator, 8888, SLP NPMO at iba pang stakeholders, LGUs, tumuloy sa susunod na proseso bilang 4.* | | *Hindi Angkop* | *10 Minuto* | | *Grievance Referral Management Officer (GRMO)* | | |
| *1.1. SUlatana at punan and SLP Grievance Intake Form.*  *Makiusap na magrehistro sa Walk-in Complainant Logbook* | | *10 minuto* | | *GRMO Complainant* | | |
| *1.2. Mag-bigay ng SLP Walk-in Complainant Slip;pagtitibayin na ang angreklamo ay pumunta sa tanggapan ng SLP RPMO*  *Makiusap sa kliyente na sulatan /punan ang hinihinging impormayon nasa Client Satisfaction Measurement Report Form hingil sa naibigay na serbisyo tulad ng pagbigay na teknikal na tulong o serbisyo.* | | *20 minuto* | | *GRMO Complainant* | | |
| *1.3. Mga hinaing ay sinusuri at pinagbukod-bukod alinsunod sa bias at bigat ng reklamo.*  *Siguraduhing natapos ang pagsagot sa mga forms.*  *Maghanda ng sulat para sa pagkilala at i-encode ito sa database para sa paglabas ng resulta ng fact-finding team.* | | *30 minuto* | | *Regional Program Coordinator*    *Grievance Referral Management Officer (GRMO)* | | |
| *1.4.* ***Non-Cognizable Grievance*** *(Simple na Transaksyon)*  *Ang hindi nakilalang karaingan ay hindi nangangailangan ng pag verify.*  *Ang GRMO ay magbabahagi ng Teknical na tulong, mga simpleng eksplinasyon at mga oryentasyon para sa program implementation.* | | *7 Araw* | | *Fact Finding Team* | | |
| *1.5. Para sa makikilalang hinaing/reklamo - Major Grievance (Matataas na antas ng Teknikal na mga Transaksyon)*  *Ang SLP Regional Grievance Management Committee ay magpupulong upang pamahalaan at pagpasiyahan ang paglutas ng karaingan.*  *Para sa mga hinaing/reklamo na kailangan ibayong pagsusuri, ang*  *SLP Regional Grievance Management Committee (RMGC) ay kinakailangan na maging aktibo para maisama sa paglunsad ng Fact-Finding Team.*  *Ang pagkalap ng mga data at iba pang importante at mahalagang impormasyon upang malaman ang mga rason o dahilan sa pag-usbong nag pagsumite ng isang pormal na reklamo.* | | *20 Araw* | | *SLP Regional Grievance Management Committee (RGMC)* | | |
| *1.6. Ang Fact finding team ay kailangan na maglunsad nag pagbisita sa naturang lugar upang suriin, tukuyin at imbistigahan kasama na din ang ibat-ibang responsibilidad na napapailalim sa GMP.* | | *4 Araw* | | *SLP Regional Grievance Management Committee (RGMC)* | | |
| *1.7. Ang pagkalap ng Data at mga mahahalagang impormasyon, mga rason, dahilan o mga sanhi ng pagsumite ng isang pormal na reklamo ay kailangan din maging bahagi sa paggawa ng feedback.* | | *4-13 Araw* | | *Fact Finding Team* | | |
| *1.8. Magbigay ng rekomendasyon at desisyon o magendorso sa mga pangunahing Opisina upang sa agarang resolusyon sa naturang reklamo.* | | *1 Araw* | | *SLP Regional Grievance Management Committee (SLP RGMC)* | | |
| *1.9. Magbigay ng CSMF sa kliyente pra sa puna/rekomendasyon sa naibigay na serbisyo.* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | | *Grievance Referral Management Officer (GRMO)* | | |
| *1.10. Ang SLP RGMC maaring mag endorso ng mga hindi na resulbang reklamo sa DSWD FO Regional Grievance Committee para sa agarang resolusyon ng reklamo.* | | *1-4 Araw (FO RGC)* | | *SLP Regional Grievance Management Committee (RGMC)* | | |
| *1.11. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng mga impormasyon/dokumentasyon para sa pagsumite at endorse sa Management (FO RGMC/AG-AC/RD)* | | *Hindi Angkop* | *1 Araw* | | *RGMO* | | |
| *1.12. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokementasyon para sa pagsumite sa Opisina ng DSWD Secretary* | |  | | *FO RGMC/*  *AG-AC/*  *Management* | | |
| *1.13. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokumentasyon na isumite upang maproseso ayon sa kasalukuyang mandato/alituntunin.* | |  | | *FO RGMC/*  *AG-AC/*  *Management* | | |
| *1.14. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokumentasyon na isumite kasma na ang hinaing o pangangailangan ng mga empleyado ng LGU at ganun din sa mga Opisyales ng LGU na napailalim sa Civil Service Commission.*  *Ang empleyado ng LGU – Ay i-endorso sa LGU- Local Chief Executives* | |  | | *FO RGMC/*  *AG-AC/*  *Management* | | |
| *1.15. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokementasyon sa pamamagitan ng Grievance Management Report Form para isumite sa Regional Director para sa agarang pagresulba sa naturang reklamo.*  *Ang DSWD Central Office or Field Office ay magaaring magsapa ng reklamo laban sa mga kliyente / stakeholder* | |  | | *FO RGMC/*  *AG-AC/*  *Management* | | |
| *1.16. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokumentasyon sa pamamagitan Grievance Management Report para sa pagsumite sa Regional Director alinsunod sa RA No. 6713 at sa DSWD Regional Grievance Committee.* | |  | | *FO RGMC/*  *AG-AC/*  *Management* | | |
| *1.17. Pagbigay ng resolusyon alinsunod sa resolusyon na inaprobahan at napagdesisyunan ng Otoridad.* | | *1 Araw* | | *(GRMO)* | | |
| *1.18. Kung ang Resolusyon ay binigay ng mga sumusunod:*  *PC – Pag-apela sa proseso ng SLP RGMC*  *SLP RGMC or SLP RPMO – Ang pag-apela ay maaring iproseso ng SLP NPMO GMC*  *SLP NPMO GMC – Pag-apela sa proseso ng Opisina ng DSWD ecretary o sa apektadong OBSUs.* | | *1 Araw* | | *(GRMO)* | | |
| *1.19. Patuloy na pagmonitor sa katayuan ng bagong resulba na mga reklamo upang masigurado ang rekumendasyon ay maibigay at maipatupad ng maayos at ganun din sa mga tao/partido na may kinalaman sa reklamo.* | | *1 Araw* | | *(GRMO)* | | |
| ***KABUUAN*** | | | ***Hindi Angkop*** | ***43 Araw, 10 minuto - 55 Araw,10 minuto*** | | | | |
|  | | |  |  | | | |  |
| ***Provincial Management Office (PMO) Level*** | | | | | | | | |
| *1.Tagatanggap ng Grievance na inindorso galing Field Offices,OBSUs,NGAs,NGOs,CSOs,8888,Citizens Complaint Hotline, and other institusyon.* | *1.1. Ipaliwanag at babasahin sa nagrereklamo tungkol sa data privacy consent - RA 10173 in the SLP Grievance Intake Form.*  *Note: Para sa mga reklamo na natanggap mula sa Provincial Coordinator, 8888, SLP NPMO and other stakeholders, LGUs, proceed to 4.* | | *Hindi Angkop* | *10 minuto* | | *Provincial Grievance Management Officer (PGMO)* | | |
| *1.2. Punan/Sulatan ang SLP Grievance Intake Form.*  *Makiusap sa nagrereklamo/kliyente na magrehistro sa Walk-in Complainant Logbook* | | *10 minuto* | | *PGMO* | | |
| *1.3. Magbigay ng SLP Walk-in Complainant Slip; pagtitibayin na ang nagreklamo ay pumunta sa tanggapan ng SLP RPMO*  *Makiusap sa kliyente na sagutan/punan ang CSMF para sa naibigay na serbisyo tulad n teknikal na serbisyo o mga pangkaraniwang tulong.* | | *20 minuto* | | *PGMO* | | |
| *1.4. Ang hinaing/reklamo ay kailangan suriin at iayos ayon sa bigat at klasipikasyon ng reklamo.*  *Siguraduhin nasagutan ang forms mga pangnahing forms at maghanda ng sulat na nagpapatunay sa pagtanggaop nito.*  *Para sa mga hindi nakikilalang hinaing/reklamo ay hindi na kailangan pa ng matinding pagsusuri.*  *I-encode ang mga impormasyon sa database.* | | *30 minuto* | | *PGMO* | | |
| *1.5. Para sa mga hindi nakikilalalng hinaing/reklamo (Mga simpleng Transaksyon)*  *Ang PGMO ay magbigay ng teknikal na suporta, simpleng paliwanag, at mga maiksing oryentasyon para sa implementasyon ng programa.* | | *1-3 Araw* | | *PGMO* | | |
| *1.6. Para sa lahat ng mabibigat na hinaing/reklamo kinakailangan i-endorso sa RPMO* | | *1 Araw* | | *PGMO* | | |
| *1.7. Ang pagkalap ng mga impormasyon, data upang malaman at matuklasan ang mga dahilan o sanhi sa pagsumite ng isang pormal ng reklamo.* | | *4-13 Araw* | | *PGMO* | | |
| *1.8. Ang pagkalap ng data o impormasyon ay bahagi ng pag-endorso ng dokumento sa RPMO.* | | *1 Araw* | | *PGMO* | | |
| *1.9. Magbigay ng CSMF sa mga kliyente/nagreklamo para sa serbisyong naibigay/naibahagi sa kanila.* | | *1 Araw* | | *PGMO* | | |
|  | *1.10. Patuloy na pagmonitor sa kalagayan ng mga bagong resulba ng mga reklamo upang masiguro na ang mga rekomendasyon na maibigay ay maipapatupad ng maayos, alinsunod sa mga tao o partido na bahagi sa naturang reklamo.* | |  | *1 Araw* | | *PGMO* | | |
| ***KABUUAN*** | | | ***Hindi Angkop*** | ***10 Araw,10 minuto -21 Araw, 10 minuto*** | | | | |
|  | | |  |  | | | |  |
| ***SLP Municipal Level*** | | | | | | | | |
| *1.Tagatanggap ng Grievance na inindorso galing Field Offices,OBSUs,NGAs,NGOs,CSOs,8888,Citizens Complaint Hotline, and other institusyon.* | *1.1. Ipapaliwanag at basahin sa nagreklamo/kliyente ang data privacy consent - RA 10173 in the SLP Grievance Intake Form.*  *Note: Para sa hinaing/reklamo na natanggap ng Provincial Coordinator, 8888, SLP NPMO and other stakeholders, LGUs, magpatuloy sa proseso bilang 4.* | | *Hindi Angkop* | | *11 minuto* | | *FPDO* | |
| *1.2. Sagutan/punuan ang SLP Grievance Intake Form*  *Makiusap sa kliyente na magrehistro sa Walk-in Complainant Logbook* | | *11 minuto* | | *FPDO Complainant* | |
| *1.3. Magbigay ng SLP Walk-in Complainant Slip; Patutunayan na ang kliyente/nagreklamo ay pumunta sa tanggapan ng SLP RPMO*  *Makiusap sa kliyente na sagutan/punan ang CSMF para sa serbisyo na naibigay tulad nlang ng teknikal na serbisyo.* | | *20 minuto* | | *FPDO Complainant* | |
| *1.4. Mga hinaing/reklamo ay dapat suriin at isaayos ayon sa bigat ng reklamo.*  *Siguraduhing na sagutan ang forms at maghanda sulat na kinikilala ang pagtanggap g reklamo.*  *I-encode sa database* | | *PGMO*  *30 minuto* | | *PGMO* | |
| *1.5. Para sa mga hindi nakikilalang karaingan/reklamo (Simpleng Transaksyon)*  *Ang FPDO ay magbibigay ng Teknikal na tulong, simpleng pagpapaliwanag at oryentasyon pra sa implementasyon ng programa.* | | *3 Araw* | | *PGMO* | |
| *1.6. Lahat ng malalaking hinaing/reklamo ay i-endorso sa RPMO* | | *1 Araw* | | *PGMO* | |
| *1.7. Ang pagkalap ng mahalagang impormasyon para matukoy ang dahilan/sanhi ng pagsumite ng pormal na reklamo.*  *Ang PGO ay magsusuri sa kinalaman ng PDO.* | | *1 Araw* | | *Grievance Verification Report (Annex C)* | |
| *1.8. Provide feedback to the complainant on the action taken* | | *1 Araw* | | *Grievance Feedback Report (Annex B)* | |
| *1.9. Continuously monitor the status of newly resolved grievances to ensure that recommendations provided are properly executed and followed by the involved persons/parties.* | | *1 Araw* | | *Grievance Monitoring Report (Annex D)*  *Encoded in the SLP Grievance Tracker* | |
| ***KABUUAN*** | | | ***Hindi Angkop*** | | ***8 Araw, 12 minuto*** | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| ***MEKANISMO NG PAGPUNA AT HINAING/REKLAMO*** | |
| *Papano Magpadala ng Mga Puna* | *Sasagutan ng mga kliyente ang Form ng Client Satisfactory Feedback (CSF) at ihulog ito sa drop box.* |
| *Papano pinoproceso ang mga Feedbacks* | *· Tuwing Biyernes, lahat ng Mga Form ng CSF ay mapatunayan at maitatala ng GRMU Unit Head;*  *· Ang mga puna na nangangailangan ng mga pagkilos ay tatalakayin sa nababahaging Kawani ng GRMU at kinakailangang magsumite ng ulat ng insidente tatlong (3) araw pagkatapos ng paunang talakayan;*  *· Ang mga feedback ay ipapaabot sa mga kinauukulang kliyente.*  *· Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnay ang mga kliyente sa GRMU Unit sa mga sumusunod; landline 8951-2806 o mag - email sa livelihood@dswd.gov.* |
| *Papano mag File ng isang Hinaing/Reklamo* | *· Ang opisyal ng araw na ito ay magsasagawa ng paunang pakikipanayam sa kliyente at pupunan ng kliyente ang Form ng Grievance at maiuri ito kung ito ay panteknikal o lubos na panteknikal.* |
| *Papano pinoproseso ang hinaing/Reklamo.* | *· Walk-in Client: Pagsulat ng pormal na liham sa kliyente sa pamamagitan ng serbisyo sa email o courier;*  *· Mula sa Field Offices, OBSUs, NGAs, NGOs, CSOs, 8888 Citizens Complaint Hotline, at iba pang mga institusyon: Tugon sa sulat sa endorsee, briefer para sa Kalihim (kung kinakailangan), at pagsulat ng pormal na liham sa kliyente sa pamamagitan ng email o serbisyo sa courier ;*  *· Mula sa email, social media, mga tawag sa telepono at sms: Pagsulat ng pormal na liham sa kliyente at ipadala sa pamamagitan ng ginustong mode ng komunikasyon / puna* |
| *Impormasyon sa pag-uugnay sa SLP –RPMO* | ***SLP – RPMO***  ***JUNAID M. MAMBUAY RSW***  *Telepono: 0906-565-1152*  *Email: mambuayjunaid@gmail.com* |
| *Impormasyon ng mga sumusunod; ARTA, PCC, CCB* | ***ANTI-RED TAPE AUTHORITY***  *Email address: complaints@arta.gov.ph*  *Contact Number: 847-850-93*    ***Presidential Complaint Center (PCC)***  *Direct line: 8888*  *Email Address: pcc@malacañang.gov.ph*    ***Contact Center ng Bayan (CCB) before CSC (Civil Service Commission)***  *Email address: email@contactcenterngbayan.gov.ph*  *Contact Number: 0908-881-6565* |