



DSWD

Department of Social Welfare and Development

DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

**CITIZEN'S CHARTER HANDBOOK
7TH EDITION**

2023



DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

CITIZEN'S CHARTER **7th Edition** **2023** (1st Revision)

Quality Policy

DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

- D**eliver, coordinate, and monitor social protection programs and services to the poor, vulnerable, and disadvantaged population towards a fair, just and peaceful society;
- S**ustain a culture of excellence through continual improvement of systems, mechanisms, and procedures in the delivery of programs and services;
- W**ork with integrity and adhere to ethical standards for customer satisfaction and quality service by complying with the DSWD mandates, and other pertinent laws; and
- D**emonstrate genuine concern for the poor, prompt compassionate service, and free from any form of corruption.

Patakaran sa Kalidad

Dalubhasang maghahatid, makikipag ungnayan, at susubaybay sa mga programa at serbisyo ng pangangalagang panlipunan para sa mga maralita, bulnerable, at kapos-palad sa populasyon tungo sa isang lipunang pantay, may katarungan, at payapa;

Sustenidong isasabuhay ang kultura ng kahusayan sa pamamagitan ng patuloy pagpapabuti ng mga Sistema, mekanismo, at pamamaraan sa paghahatid ng mga programs at serbisyo

Walang sawang maglilingkod nang me integridad at sumusunod sa mga pamantayan ng etika para sa kasiyahan ng mga customer at de-kalidad na serbuisyo sa pamamagitan ng pagtalima sa mga mandato ng DSWD at ibang mahahalagang batas; at

Dibdibang magpapakitang tunay na malasakit sa mga maralita, mabilis at makataong serbisyo, at pagiging Malaya mula sa anumang anyo ng katiwalian.

I. Mandate:

The Department of Social Welfare and Development (DSWD) is the primary government agency mandated to develop, implement and coordinate social protection and poverty-reduction solutions for and with the poor, vulnerable and disadvantaged.

Ang Department of Social Welfare and Development (DSWD) ay ang pangunahing ahensya ng gobyerno na inatasan na bumuo, magpatupad at mag-coordinate ng panlipunang proteksyon at mga solusyon sa pagbabawas ng kahirapan para at sa mga mahihirap, mahina, at mahihirap.

II. Vision:

The Department of Social Welfare and Development envisions all Filipinos free from hunger and poverty, have equal access to opportunities, enabled by a fair, just, and peaceful society.

Ang Departamento ng Kagalingang Panlipunan at Pag-unlad ay nakikita ang lahat ng mga Pilipinong malaya sa gutom at kahirapan, may pantay na pag-access sa mga pagkakataon, na pinagana ng isang patas, makatarungan, at mapayapang lipunan.

III. Mission:

To lead in the formulation, implementation, and coordination of social welfare and development policies and programs for and with the poor, vulnerable, and disadvantaged.

Upang mamuno sa pagbabalangkas, pagpapatupad, at koordinasyon ng mga patakaran at programa para sa kapakanang panlipunan at pagpapaunlad para at kasama ng mga mahihirap, mahina, at mahirap.

IV. Service Pledge:

We are committed to provide quality, prompt, and courteous service from Mondays to Fridays, 8:00 A.M. to 5:00 P.M., without noon breaks and thereby ensure that all applicants or requesting parties who are within the DSWD premises prior to the end of the official working hours and during lunch break shall be attended to. In view of this, we shall ensure availability of Officers-in-Charge of our frontline services at all times for consultation and advice.

Furthermore, we shall endeavor to complete transactions within the day and in the event that we are unable to do so, we shall inform you promptly of our actions taken so far and clearly explain the reason/s for such delay.

We shall appreciate any positive or negative feedback regarding our services, facilities, and personnel.

All these we pledge for the best interest of the clients/customers we serve.

Nakatuon kami na magbigay ng kalidad, maagap, at magalang na serbisyo mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 A.M. hanggang 5:00 P.M., nang walang pahinga sa tanghali at sa gayon ay matiyak na ang lahat ng mga aplikante o humihiling na mga partido na nasa loob ng lugar ng DSWD bago matapos ang opisyal na oras ng trabaho at sa oras ng pahinga ng tanghalian

ay dadaluhan. Dahil dito, titiyakin natin ang pagkakaroon ng Officers-in-Charge ng ating mga serbisyo sa frontline sa lahat ng oras para sa konsultasyon at payo.

Higit pa rito, sisikapin naming kumpletuhin ang mga transaksyon sa loob ng araw at kung sakaling hindi namin magawa, ipapaalam namin sa iyo kaagad ang aming mga aksyon na ginawa sa ngayon at malinaw na ipaliwanag ang dahilan para sa naturang pagkaantala.

Pinahahalagahan namin ang anumang positibo o negatibong feedback tungkol sa aming mga serbisyo, pasilidad, at tauhan.

Ang lahat ng ito ay ipinangangako namin para sa pinakamahusay na interes ng mga kliyente/customer na aming pinaglilingkuran.

TABLE OF CONTENTS

QUALITY POLICY	3
I. MANDATE	5
II. VISION	5
III. MISSION	5
IV. SERVICE PLEDGE	6
 TABLE OF CONTENTS	 8
FRONTLINE SERVICES	16
ADMINISTRATIVE DIVISION	16
1. Issuance of Gate Pass for Service Providers and Suppliers	17
2. Issuance of Property Clearance for Separated Officials and Employees	25
3. Receiving Request for Information	32
 AGENCY OPERATIONS CENTER	 37
1. Handling of 8888 Complaints and Grievances (Group: Program wide/ Division wide)	37
 DISASTER RESPONSE MANAGEMENT DIVISION	 40
1. Processing of Relief Augmentation Request by DSWD Field Offices	40

FINANCE AND MANAGEMENT DIVISION	52
1. Processing of BIR Form 2322 (Certificate of Donation)	53
2. Processing of Request for Accounting Certification Of Former DSWD Employees	60
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AND DEVELOPMENT DIVISION	69
1. Issuance of Service Record to Separated Officials and Employees	69
2. Issuance of Completed Office Clearance Certificate for Money, Property And Legal Accountabilities to Separated Officials and Employees	74
3. Issuance of Certificate of Employment to Separated Officials, Employees and Contract Service Workers	80
4. Issuance of Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP to Separated Officials and Employees	85
NATIONAL HOUSEHOLD TARGETTING SECTION	95
1. Walk-in Name Matching Data Request	95
2. Data Sharing – Name Matching Request	98
3. Data Sharing – List of Data Subjects	114
4. Data Sharing – Statistics/Raw Data Request	131
NATIONAL HTO INTERNAL SERVICES	

1. Data Sharing with DSWD OBSUs – Name Matching Request	151
2. Data Sharing with DSWD OBSUs-List of Data Subjects	154
PANTAWID PAMILYA PILIPINO PROGRAM	170
1. Grievance Intake and Response	171
POLICY PLANS DIVISION	179
1. Approval for the conduct of Research Study & Acquiring Primary Data from DSWD Officials/Personnel, Beneficiaries, and Clients (Approval for the conduct of research studies in DSWD Offices, Centres, and Institution)	190
2. Obtaining Social Welfare and Development (DSWD) Data and Information	192
PROTECTIVE SERVICE DIVISION	203
1. Implementation of the Assistance to individuals in Crisis Situation Program for Individual Clients Transacting within the DSWD Offices (CIU/CIS/SWAD OFFICES)	203
2. Implementation of the Assistance to Individuals in Crisis Situation Program for Clients Tagged as Group of Individuals	222
3. Securing Travel Clearance for Minors Traveling Abroad	242
4. Provision of Assistance to Solo Parent	257
5. Auxiliary Social Service to Persons with Disabilities	273

6. Case Management in Centre and Residential Care Facility (Case Management on the Provision of Centre and Residential Care Services)	283
7. Implementation of Government Internship Program (GIP) to Central Office and Field Offices	314
8. Implementation of the Supplementary Feeding Program	331
9. PLHIV Referral for Care and Support Services	339
10. Provision of Assistance to Clients of the Vocational Rehabilitation Centres	350
11. Provision of Assistance to Person living with HIV (PLHIV)	363
12. Procedure for Social Pension Provision to Indigent Senior Citizens (SPISC)	381
13. Provision of Assistance under the Recovery and Reintegration Program for Trafficked Persons (RRPTP)	395
14. Provision of Centenarian Gifts to Centenarian	405
STANDARDS SECTION	416
1. Issuance of Certificate of Authority to Conduct National Fund-Raising Campaign to Individual, Corporation and Organization: Regional Temporary Permit During State of Emergency/ Calamity	417
2. Issuance of Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaign to Individual, Corporation, organization & Association: Regional Regular Permit	441
3. Registration of Private Social Welfare and Development Agencies	

(SWDAS) – Operating in more than one Region	463
4. Licensing of Private Social Welfare and Development Agencies (SWDAs) – Operating in one Region	493
5. Pre-Accreditation Assessment of Social Welfare and Development Programs and Services (Licensed Private SWAs and the Public SWDAs) – Operating within the Region	542
6. Accreditation of Civil Society Organization (CSOs) as Beneficiary of DSWD Projects and/or Program – Organized by the Sustainable Livelihood Program (SLP)	557
7. Accreditation of Civil Society Organization CSOs) as beneficiary of DSWD Projects &/or Programs-Non SLP Organized	561
8. Accreditation of Pre-Marriage Counsellors	571
9. Endorsement of Duty-Exempt Importation of Donations to SWDAS	584
10. Accreditation of Social Workers Managing Court Cases (SWMCCS)	597
SUSTAINABLE LIVELIHOOD PROGRAM	619
1 Grievance Management Process for SLP – NPMO	619
2. Referral Management Process for SLP – RPMO	626
3. Grievance Management Process for SLP – RPMO	632
PROTECTIVE SERVICES DIVISION	
FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES	646
1. Provision of Resource Persons to DSWD Intermediaries and Stakeholders	646

ADMINISTRATIVE DIVISION	678
NON – FRONTLINE SERVICES	678
1. Issuance of Sticker Pass	679
2. Transfer of Property Accountability	685
3. Surrender / Turnover of Property and Cancellation of Property Accountability	695
4. Recording, Documentation, and Issuance of Expendable or Consumable Supplies	702
5. Re-issuance of Equipment and Semi-Expendable Supplies	709
6. Provision of Technical Assistance on Property and Supply Management	714
7. Facilitation of Request for Relief from Property Accountability from Commission on Audit	719
8. Facilitation of Request for Replacement/ Reimbursement of Lost & Damaged or Destroyed Property	737
9. Request for Use and Monitoring of Vehicle	754
10. Request for Technical Assistance Related to Building and Facility Maintenance	757
11. Request for Technical Assistance for Special Sanitation and Disinfection of the Offices	765
12. Recording a Documentation & Issuance of PPE & Semi-Expendable Properties	768

13. Physical Count of Property, Plant & Equipment (PPE)	778
14. Facilitation of Request for Relief from Property Accountability from Commission on Audit	790
15. Facilitation of Request for Relief from Property Accountability Through Reimbursement	807
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AND DEVELOPMENT SERVICE	822
1. Issuance of Service Record to Current Officials and Employees	823
2. Issuance of Certificate of Employment to Current Officials, Employees and Contract of Service of Workers	826
3. Issuance of Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP to Current Officials and Employees	830
4. Issuance of Certificate of Leave Credits (CLC) to Current Officials and Employees	836
ICTMS	842
1. ICT Supply Services	843
CAPBUILD SECTION (Non-Frontline Services)	847
1. KEC Function Room Reservation and Use	848
2. Borrowing of KEC Materials and Collections	853
LIST OF OFFICES	864



**DEPARTMENT OF
SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT**

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

**ADMINISTRATIVE SERVICE
(AS)**

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Issuance of Gate Pass for Service Providers and Suppliers

Pagbibigay ng Gate Pass sa mga service providers at suppliers o tagapagtustos

Issued for properties that are to be used outside of DSWD premises, for properties to be brought outside of DSWD premises for repair or replacement by the supplier, for properties that are to be disposed through sale/transfer/other mode of disposition.

Ibinigay para sa mga pag-aari na magagamit sa labas ng DSWD, para sa mga pag-aari na ilalabas sa tanggapan ng DSWD para sa pagkukumpuni o kapalit ng tagapagtustos, para sa mga pag-aari na itatapon sa pamamagitan ng pagbebenta / paglilipat / iba pang pamamaraan ng disposisyon

Office/Division: Tanggapan/Dibisyon:	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)	
Classification: Kinabibilangan:	Simple Payak	
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizen; G2G - Government to Government; G2B - Government to Business Entities	
Who may avail: Sino ang maaaring makinabang?	a. Department of Social Welfare and Development (DSWD) Employees who are: b.a. DSWD service providers c.b. DSWD suppliers	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA
1. Three (3) original copies of duly accomplished Gate Pass <i>Tatlong orihinal na kopya ng marapat na ginawang Gate Pass</i> 2. Property/ies to be brought outside the DSWD premises <i>Mga kagamitan o ari-arian na ilalabas mula sa DSWD</i> In the absence of the authorized signatory secure any of the following:		1. To be prepared by the concerned Office's Designated Property and Supply Custodian (DPSC) through the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) <i>Ihahanda ng Designated Property and Supply Custodian (DPSC) sa pamamagitan ng Property Records at Equipment Monitoring System (PREMIS)</i> 2. To be prepared by the DPSC of concerned Office without any prescribed format <i>Ihahanda ng DPSC ng kinauukulang Opisina nang walang prescribed format</i>

<i>Kung wala ang awtorisadong lumagda siguruhing nakahanda ang alinman sa mga sumusunod:</i> 1. Signed by the personnel authorized to sign in behalf of the authorized signatory – with attached one (1) photocopy of Special Order (SO) for order of succession <i>Nilagdaan ng mga tauhang pinahintulutan na lumagda sa ngalan ng otorisadong pumirma - na may kalakip na isang (1) kopya ng Special Order para sa order of succession</i> 2. Digitally signed using the PNPKI registered digital signature <i>Digitadong pinirmahan gamit ang naka-rehistrong digital signature ng PNPKI</i> 3. Printed copy of email using the official DSWD email account allowing the property to be brought outside DSWD premises <i>Naka-print na kopya ng email account na nagpapahintulot sa pag-aari na dalhin sa labas ng DSWD</i> Properties for repair/replacement attach: <i>Para sa mga kagamitan na ipapayos/ipapapalit maglakip:</i> 1. 1 photocopy of pull-out slip indicating the name of person who will bring out the property or authorization letter <i>1 photocopy ng pull-out slip nagpapahiwatig ng pangalan ng tao na maglalabas ng ari-arian o liham ng pahintulot</i> 1. 1 photocopy of Technical Assistance Report <i>1 photocopy ng ulat ng Tulong Teknikal</i>	1. Records and Archives Management Division (RAMD) 2. Digital signature of: <i>Digital na lagda ng:</i> • Authorized signatory or; <i>Pinahihintulutan na lumagda o;</i> • Authorized representative with attached 1 photocopy of SO for order of succession; <i>Pinahintulutang kinatawan na may kalakip na 1 isang kopya ng SO para sa order of succession;</i> 3. From the: <i>Galing sa:</i> • Authorized signatory or; <i>Pinahihintulutan na lumagda o;</i> • Authorized representative with attached 1 photocopy of SO for Order of succession <i>Pinahintulutan na kinatawan na may kalakip na 1 photocopy ng SO para sa order of succession;</i> 1. Issued by the supplier/contractor <i>Inisyu ng tagapagtustos/kontratista</i> 1. From concerned DSWD Office (IT Equipment – ICTMS/RICTMU; Motor Vehicle, Office Equipment, Furniture and Fixtures – GSD/GSS; Maintenance Equipment – BGMD/GSS) <i>Mula sa Opisina ng DSWD (IT Equipment ICTMS/RICTMU; Motor Vehicle, Kagamitan sa Opisina, Muwebles at Fixture - GSD/GSS; Kagamitan sa pagpapanatili - BGMD/GSS)</i>

2. 1 photocopy of approved Purchase Order (PO) or Purchase Request (PR) 1 photocopy ng naaprubahang Purchase Order (PO) o Purchase Request (PR) 3. 1 photocopy of PAR/ICS if property is under warranty 1 Photocopy ng PAR/ICS kung ang ari-arian ay nasa ilalim ng warranty 4. 1 photocopy of government issued ID and company ID of client or representative 1 photocopy ng ID na ibinigay ng gobyerno at ID ng kumpanya ng kliyente o kinatawan For loaned properties to be returned to supplier attach: Para sa mga kagamitang ipinahiram ng supplier na kinakailangang ibalik, mag lakip ng: 1. 1 photocopy of pull-out slip indicating the name of person who will bring out the property or authorization letter 1 photocopy ng pull-out slip na nagpapahiwatig ng pangalan ng tao na maglalabas ng ari-arian o liham ng pahintulot 2. Personal Property Item Pass Slip (PPIPS) and/or delivery or acknowledgement receipt Personal Property Item Pass Slip (PPIPS) at/o resibo ng paghahatid o pagkilala 3. 1 photocopy of government issued ID and company ID of client or representative 1 photocopy ng ID na ibinigay ng gobyerno at ID ng kumpanya ng kliyente o kinatawan	2. Procurement Management Service (PMS) 3. From the accountable personnel Mula sa mananagot na tauhan 4. From supplier or representative Mula sa tagapagtustos o kinatawan 1. Issued by the supplier/contractor Inisyu ng tagapagtustos/kontratista 2. Issued by the Security Personnel upon entry of the property, from supplier or contractor Inisyu ng Security Personnel sa pagpasok ng pag-aari, mula sa tagapagtustos o kontratista 3. From supplier or representative Mula sa tagapagtustos o kinatawan

CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHOONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Submit duly accomplished gate pass with attachments and present the property / Items requested for validation <i>Magsumite ng maayos na natapos na gate pass na may mga kalakip at ipakita ang pag-aari / Mga item na hiniling para sa pagpapatunay</i>	1. Receive and review submitted duly accomplished gate pass and attachments vis-à-vis property presented <i>Makatanggap at suriin ang isinumite ng maayos na natapos na gate pass at mga kalakip na vis-à-vis na pag-aari na ipinakita</i>	None Wala	3 Minutes <i>Tatlong Minuto</i>	KHAIRIA D. KAPAMPANGAN
	1.1 Review if the Gate Pass is duly accomplished and with attachments (PPIP and other supporting documents) Complete/Duly Accomplished: <i>Kumpleto/Maayos na napunan:</i> Update PREMIS through scanning the barcode of the Gate Pass to record the time of receipt of request and endorse the same to the Heads of Property Office for approval <i>I-update ang PREMIS sa pamamagitan ng pag-scan ng barcode ng gate pass upang maitala ang oras kung kailan natanggap ang request at ito ay ibibigay sa pinuno ng Property.</i> Incomplete/Not Duly Accomplished: <i>Hindi kumpleto/Di Maayos na napunan</i> Return the Gate Pass to requestor/DPSC for proper accomplishment <i>Ibalik ang Gate Pass sa requestor upang ito ay wastong mapunan</i>	None Wala	5 Minutes <i>Limang Minuto</i>	KHAIRIA D. KAPAMPANGAN
	1.2 Approval of Gate Pass from 8:00 AM to 4:00 PM	None Wala	2 Minutes <i>Dalawang Minuto</i>	ROMMEL A. CAMAGANACAN

	<i>Pag-apruba ng Gate Pass mula ika-walo ng umaga hanggang ika-apat ng hapon</i>			Head of Property Office Pinuno Tanggapan ng Property
	1.3 Scan the Gate Pass barcode to record the time of approval. <i>I-scan ang Gate Pass barcode upang maitala ang oras ng pag-apruba</i> The property staff shall provide the customer feedback form to the requesting party for the service provided <i>Ang kawani ng property ay magbibigay ng Customer Feedback Form sa taong humihingi ng serbisyo</i>	None Wala	2 Minutes <i>Dalawang Minuto</i>	KHAIRIA D. KAPAMPANGAN
	1.4 Forward copy of the approved Gate Pass to: <i>Ipasa ang kopya ng naaprubahang Gate Pass sa:</i> a. Original copy – Security Guard <i>Orihinal na kopya – Security Guard</i> b. Duplicate copy – Person who shall bring the equipment out of DSWD premises to present to Security Guard On-Duty/Property Officer <i>Pangalawang kopya – Taong maglalabas ng kagamitan mula sa DSWD upang iharap sa Security Guard On-Duty / Kawani ng Property</i> c. Triplicate – Property Office copy <i>Pangatlong Kopya – kopya ng Tanggapan ng Property</i>	None Wala	5 Minutes <i>Limang Minuto</i>	KHAIRIA D. KAPAMPANGAN
2. Present property together with the duplicate copy of the	2. Review the presented property vis-a-vis the duplicate copy of the approved Gate Pass <i>Suriin ang ipinakita kagamitan ng vis-a-vis ang</i>	None Wala	8 Minutes <i>Walang Minuto</i>	Security Guard On-Duty On-Duty na Security Guard

approved Gate Pass to the security guard <i>Ipakita ang \ pag-aari kasama ang duplicate na kopya ng naaprubahang Gate Pass sa security guard</i>	<i>duplicate na kopya ng naaprubahang Gate Pass</i> With discrepancy <i>May pagkakaiba</i> Return gate pass to the person who shall take the equipment out of DSWD premises and instruct the latter to secure new gate pass reflecting the correct details of the property to be brought outside DSWD premises <i>Ibalik ang gate pass sa taong kukuha ng kagamitan palabas ng lugar ng DSWD at siguruhin ang bagong gate pass na sumasalamín sa tamang mga detalye ng ilalabas na kagamitan mula sa tanggapan ng DSWD</i> Without discrepancy <i>Walang Pagkakaiba</i> Security Guard On-Duty shall sign the original and duplicate copy of gate pass, return signed duplicate copy to the client <i>Ang Security Guard On-Duty ay dapat mag-sign sa orihinal at duplicate na kopya ng gate pass, ibalik ang naka-sign na duplicate na kopya sa kliyente</i>			
	2.1. Scan the barcode of the Gate Pass to record the time when the property was brought outside DSWD in PREMIS. <i>I-scan ang barcode ng Gate Pass upang maitala ang oras kung kailan ang pag-aari ay dinala sa labas ng DSWD sa PREMIS.</i>	None <i>Wala</i>	3 Minutes <i>Tatlong Minuto</i>	Security Guard On-Duty <i>On-duty na Security Guard</i>
	2.2. Surrender the original copy of gate pass to Property, Supply and Asset Management Division (PSAMD)/Property and Supply Section (PSS)	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>Limang Minuto</i>	Security Guard On-Duty <i>On-duty na Security Guard</i>

	<i>Ibalik ang orihinal na kopya ng gate pass sa PSAMD/PSS</i> The Security Guard will return the copy of the gate pass upon return of the equipment brought outside the DSWD premises for monitoring purposes <i>Ibabalik ng Security Guard ang kopya ng gate pass pagka-balik ng kagamitan na dinala sa labas ng DSWD</i>			
	2.3 File gate pass for safekeeping and future reference <i>File gate pass para sa pag-iingat at batayan sa hinaharap</i>	None <i>Wala</i>	10 Minutes <i>Sampong Minuto</i>	KHAIRIA D. KAPAMPANGAN <i>Property</i>
TOTAL:		None <i>Wala</i>	43 MINUTES Apatnapu't Tatlong Minuto	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph <i>Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente.</i> <i>Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng:</i> ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

2. Issuance of Property Clearance for Separated Officials and Employees

Pag isyu ng Clearance para sa mga Nakaraang Empleyado ng Departamento mula sa Pananagutan sa mga Ari-arian Nito

Property Clearance is issued to DSWD employees who are retired/transferred to another government agency/detail separation from the service, promotion/reassignment/transfer from one organizational unit within the Department. Approved Property Clearance shall be issued immediately upon cancellation of property accountability.

Ang Clearance mula sa mga ari-arian ng Departamento ay ibinibigay sa mga kawani ng DSWD na retirado/ lumipat ng ibang ahensya ng gobyerno/ bumukod mula sa serbisyo/ umangat ang posisyon/ itinalaga sa ibang posisyon/ lumipat ng ibang sangay ng Departamento. Ang naaprubahang Clearance ay kagyat na ibinibigay kung ang mga pananagutan mula sa mga ari-arian ng Departamento ay naipawalang bisa sa pamamagitan ng paglipat at pag sasauli ng nasabing ari-

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)	
Classification: <i>Kinabibilangan</i>	Simple Payak	
Type of Transaction : <i>Uri ng Transaksyon</i>	G2C – Government to Citizen Pamahalaan sa Mamamayan	
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Employees who are: <i>Mga Kawani ng DSWD na:</i> 1. Resigned <i>Nagbitiw</i> 2. Transferred to other Government Offices <i>Lumipat sa ibang Ahensya ng Gobyerno</i> 3. Non-renewal of Contract <i>Di pagpapanibago ng Kasunduan</i> 4. Terminated <i>Pagtatapos ng Kasunduan</i> 5. Retired <i>Retirado</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA

<u>A. Without Property Accountability</u> <i>Walang Pananagutan mula sa mga kagamitan ng Departamento</i> 1. Three (3) original copies of Clearance Form <i>Tatlong kopya ng dokumento ng Clearance</i> 2. And/or duly approved request for transfer / resignation / retirement <i>Aprubadong samo ng pag lipat / pagbibitiw / pag retiro</i> <u>B. With Property Accountability</u> <i>May pananagutan mula sa mga Ari-arian</i> 1. Three (3) original copies of Clearance Form <i>Tatlong kopya ng dokumento ng Clearance</i> 2. One (1) Original Copy of Duly Accomplished Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS) to transfer/turnover of property accountabilities <i>Isang orihinal na kopya ng FETS na marapat na na pirmahan sa pagsasalin/pagbabalik ng pananagutan mula sa mga ari-arian</i> 3. Duly signed PAR/ICS for transferred property accountability <i>Napunang PAR/ICS para sa naisaling pananagutan sa ari-arian</i>	<u>A. Without Property Accountability</u> <i>Walang Pananagutan mula sa mga kagamitan ng Departamento</i> 1. Personnel Administration Division with prescribed format <i>PAD na may nakatalagang dokumento</i> 2. From Client <i>Mula sa Kliyente</i> <u>B. With Property Accountability</u> <i>May pananagutan mula sa mga Ari-arian</i> 1. Personnel Administration Division (PAD) with prescribed format <i>PAD, may itinalagang dokumento</i> 2. To be prepared by the Office's Designated Property and Supply Custodian (DPSC) through the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) <i>Ihahanda ito ng DPSC ng nasabing tanggapan sa pamamagitan ng PREMIS</i> 3. Submitted by the personnel applying for property clearance with signature of the new end user <i>Isinumite ng kawani na naglalayong mabigyan ng clearance</i>
<u>In Case of Lost:</u> 1. With request for relief from property accountability due to loss - one (1) copy of COA decision <i>May kahilingan na mapawalang bisa ang pananagutan sa mga ari-arian na idinulot ng pagkawala ng nasabig kagamitan - isang kopya na may hatol ng Komisyon ng Pagsusuri (COA)</i> 2. With request for replacement / reimbursement of lost property - One (1) photo copy of request for replacement approved by the Undersecretary for	<u>In Case of Lost:</u> 1. DSWD Commission on Audit without prescribed format <i>DSWD COA walang itinalagang dokumento</i> 2. Property Supply and Asset Management Division (PSAMD) without prescribed format <i>PSAMD, walang itinalagang dokumento</i>

General Administration and Support Services Group (GASSG) <i>May kahilingan na palitan o isauli ang salaping naigugol sa nawalang gamit - Isang kopya ng kahilingan na inaprubahan ng Undersecretary ng GASSG</i>				
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Submit three original copies of clearance form issued by the Personnel Administration Division (PAD)/Personnel Administration Section (PAS) and/or duly approved request for transfer / resignation / retirement 2 months before the effectivity of retirement, 30 days of resignation or transfer from 8 AM to 5 PM, Mondays to Fridays except holidays <i>Mag sumite ng 3 kopya ng Clearance Form na isyu ng PAD o aprubadong samo ng pag lipat / pagbibitiw / pag retiro 2 buwan bago ang itinakdang araw ng pag retiro, 30 araw</i>	1. Receive Three copies of clearance issued PAD/PAS and/or duly approved request for transfer / resignation / retirement and review the attached documents from 8 AM to 5 PM, Mondays to Fridays except holidays. <i>Pagtanggap ng 3 kopya ng Clearance na isyu ng PAD/PAS at/o ang aprubadong samo ng pag lipat / pagbibitiw / pag retiro. Suriin ang mga kalakip na dokumentong natanggap mula ika-walo ng umaga hanggang ika-lima ng hapon mula Lunes hanggang Biyernes maliban sa araw na pahinga</i>	None Wala	5 Minutes <i>Limang Minuto</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN
	1.1 Review and validate recorded property accountability/ies on file using the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) and the individual folder of personnel if cancelled <i>Suriin at bigyang patunay kung may pananagutan sa mga kagamitan gamit ang PREMIS at indibidwal na kalupi na naglalaman ng mga dokumento ng mga pananagutan</i>	None Wala	1 Hour, 30 Minutes <i>Isang Oras at Tatlungung Minuto</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL A. CAMAGANACAN

<i>bago ang itinakdang araw ng pagbibitiw o paglipat mula ika-walo ng umaga hanggang ika-lima ng hapon, Lunes hanggang Biyernes maliban sa mga araw na pahinga</i>	1.2 No Accountability/ies <i>Walang Pananagutan</i> Record the date of effectivity of retirement / resignation / transfer / detail of separation / date of issuance of property clearance in PREMIS and process clearance by affixing initial and forward to the Head of Property for approval <i>Itala ang itinakdang araw ng pag retiro / pagbibitiw / paglipat / mga dahilan ng pag alis at ang araw ng pag isyu ng clearance mula sa mga kagamitan sa PREMIS, mag lagay ng paunang lagda bago ang pagpapatibay ng Punong Tagapangasiwa ng mga ari-arian</i> With Accountability/ies <i>May mga Pananagutan</i> Inform the former Office of the applicant through a Memorandum on the remaining accountability/ies to process its cancellation and/or request submission of other requirements/ proof of cancelled Property Accountability <i>Ipabatid ang mga naitalang pananagutan ng dating kawani na marapat na ipawalang bisa ng dati nitong tanggapan sa pamamagitan ng pag liham</i>	None Wala	25 Minutes Dalawampung Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL A. CAMAGANACAN

2. Submit documents and other requirements as proof of cancelled property accountability <i>Mag sumite ng dokumento at iba pang kailangan na nagpapatunay na nai-pawalang bisa na ang mga pananagutan sa mga kagamitan</i>	2. Receive and validate submitted documents and other requirements as proof of cancelled property accountability <i>Tanggapin, suriin ang mga isinumiteng dokumento at bigyang patunay na ang pananagutan sa mga kagamitan ay nai-pawalang bisa</i>	None <i>Wala</i>	30 Minutes <i>Tatlumpung Minuto</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL A. CAMAGANACAN
	2.1. If all the property accountability were cancelled, record the date of effectivity or retirement/ resignation/ transfer/ detail/ separation date and date of issuance of property clearance in PREMIS, affix initial and forward to the Head of Property for approval <i>Kung ang lahat ng pananagutan mula sa mga kagamitan ay naipawalang bisa, Itala ang itinakdang araw ng pag retiro / pagbibitiw / paglipat / mga dahilan ng pag alis at ang araw ng pag isyu ng clearance mula sa mga kagamitan sa PREMIS, mag lagay ng paunang lagda bago ang pagpapatibay ng Punong Tagapangasiwa ng mga ari-arian</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>Limang Minuto</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL A. CAMAGANACAN
	2.2. Check the “cleared” box and affix signature in the clearance form <i>Markahan ng tsek ang kahon na nagsasaad ng “cleared” at lagdaan ang Clearance Form</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>Limang Minuto</i>	ROMMEL A. CAMAGANACAN
	2.3. Scan signed clearance from, record in clearance logbook/monitoring sheet, forward to the next office concerned and provide Client Satisfaction	None <i>Wala</i>	10 Minutes <i>Sampung Minuto</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN

	Measurement Form (CSMF) to the requesting party/client <i>I-scan ang nalagdaang Clearance Form, itala sa talaan ng clearance, dalhin sa kasunod na tanggapan at magbigay ng CSMF sa kliyente na humingi ng serbisyo</i>			
	2.4. Upload scanned signed clearance in PREMIS <i>I-upload ang na-scan na nilagdaang clearance sa PREMIS</i>	None Wala	10 Minutes 10 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN
TOTAL:		None Wala	3 HOURS Tatlong Oras	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph <i>Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng:</i> ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

3. Receiving Request for Information

Pagtanggap ng Request para sa Impormasyon

The Administrative Division – Records and Archives Management Section (AD – RAMS) shall be receiving and conducting an initial evaluation of requests on Freedom of Information (FOI) being received by the Department. This process covers requests for information/data of Department through FOI pursuant to Executive Order No. 02, series of 2016, on FOI.

Ang Administrative Division – Records and Archives Management Section (AD – RAMS) ang naatasan na tumanggap at magsagawa ng paunang pagsusuri ng mga kahilingan sa ilalim ng malayang pagkuha ng impormasyon (FOI) na natatanggap ng Departamento. Ang prosesong ito ay sumasaklaw sa mga kahilingang impormasyon/datos ng Departamento sa pamamagitan ng FOI alinsunod sa Executive Order No. 02, series of 2016.

These are information involving transactions, general operations, thrusts, and programs of the Department involving public interest subject to the procedures and limitations provided in the Executive Order 02, series of 2016.

Ang mga impormasyon na ito ay kinabibilangan ng mga transaksyon, pangkalahatang operasyon, punong layunin at mga programa ng Departamento na kinabibilangan ng interest ng publiko na napapailalim sa pamamaraan at limitasyon na ibinigay sa Executive Order No. 2 series of 2016.

Office or Division: Opisina o Dibisyon:	Administrative Division - Records and Archives Management Section (RAMS)	
Classification:	Covered by special law (Executive Order No. 02, s. of 2016).	
Klasipikasyon	<i>Sakop ng espesyal na Batas (Atas Tagapasunod Bilang 02, serye ng 2016.)</i>	
Type of Transaction:	G2C – Government to Citizens	
Uri ng Transaksiyon	<i>G2C Ahensya-sa-Mamamayan</i>	
Who may avail:	Individuals with Filipino Citizenship	
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	<i>Mga Indibidwal na may Filipino Citizenship</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE
1. Standard Request 1.1. One (1) Request letter addressed to Dir. Loreto Jr. V. Cabaya at DSWD- Field Office XII, Brgy. Carpenter Hills, Koronadal City, South Cotabato, 9506.		Requesting party may visit: https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/M C 2017-009.pdf for the FOI Request Form

<i>Isa (1) Sulat kahilingan na naka pangalan kay Direktor Loreto Jr. V. Cabaya sa DSWD- Field Office XII, Brgy. Carpenter Hills, Koronadal City, South Cotabato, 9506.</i> 1.2. Attach one (1) FOI Request Form <i>Kalakip ang isang (1) FOI Request Form</i> 1.2.1. Must state your complete name, contact information and purpose of your request <i>Tiyaking ilagay ang inyong buong pangalan, impormasyon sa pakikipag ugnayan at ang layunin ng inyong kahilingan</i> 1.2.2. Attach one (1) photocopy of government issued I.D or school I.D (for registered students) with photo <i>Maglakip ng isang (1) isang kopya ng balidong I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato</i> 1.2.3. One (1) Receiving copy (for client reference) <i>Isang (1) Kopya ng pagtanggap (para sa katunayan ng kliyente)</i>	Ang humihiling na partido ay maaring magpunta sa https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2017-009.pdf para sa FOI Request Form o Secure FOI Request Form in the DSWD- AS-RAMD Humihingi ng FOI Request Form sa DSWD-AD-RAMS
2. Online Requests or through eFOI portal Paghiling sa pamamagitan ng eFOI portal 2.1. Visit the eFOI website <i>Bisitahin ang eFOI website</i> 2.1.1. Choose Make a Request icon <i>Piliin ang <u>Make a Request</u> icon</i> 2.1.2. Select Department of Social Welfare and Development <i><u>Piliin ang Department of Social Welfare and Development</u></i> 2.1.3. Click on Write My Request <i>Pindutin ang <u>Write My Request</u></i>	Requesting party may visit the FOI website to place their request: https://www.foi.gov.ph/ Ang humihiling na partido ay maaring bumisita sa FOI website para mag padala ng kanilang kahilingan: https://www.foi.gov.ph/

2.1.3.1. Ensure all the mandatory fields are filled out <i>Siguraduhing napunan lahat ang kinakailangang impormasyon.</i> 2.1.4. Attach a copy of government issued I.D or school I.D (for registered students) with photo <i>Maglakip ng isang (1) isang kopya ng balidong I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato</i>	
3. If unable to make a written request, because of illiteracy or disability <i>Kung ang humulihiling ay walang kakayanang gumawa ng nasusulat na kahilingan sa kadahilanang hindi marunong bumasa at sumulat o di kaya'y dahil sa kapansanan</i> 3.1. Visit the nearest DSWD Office or contact Ms. Hearty Mae C. Loretizo in DSWD-Field Office XII at (083) 228-2086 for inquiries <i>Bumisita sa pinakamalapit na DSWD Office o makipag ugnayan kay Bb. Hearty Mae C. Loretizo sa DSWD-Field Office XII na may teleponong (083) 228-2086 para sa mga katanungan</i> 3.2. Make verbal request to the DSWD FOI Receiving Officer (FRO) who shall reduce the request to FOI Request Form <i>Gumawa ng pasalitang kahilingan sa DSWD FOI Receiving Officer (FRO) na mag lalapat ng kahilingan sa FOI Request Form.</i> 3.3. Provide one (1) copy of government issued I.D or school I.D (for registered students) with photo and authorization <i>Magbigay ng isang (1) kopya ng valid I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato at sulat pahintulot.</i>	Requesting may visit the nearest DSWD Office <i>Ang partidong humihiling ay maaring bumisita sa pinakamalapit na DSWD Office.</i>

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Submit FOI Request with attached photocopy of any government issued I.D or school I.D (for registered students) with photo <i>Isumite and FOI Request na may kasamang kopya ng alinmang valid I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato</i>	1. DSWD FRO shall receive and conduct initial evaluation to FOI Request Check if requested information is already posted and available online: <i>Ang DSWD FRO ay siyang tatanggap at mag sasagawa ng paunang pagsusuri sa FOI Request</i> 1.1.If available, inform the requesting party and provide the link of posted information through the indicated contact details of the requesting party. <i>Kung mayroon, ay kailangang ipaalam sa partidong humihiling at ibigay ang link sa impormasyon sa pakikipag ugnayan na ibinigay ng partidong humihiling.</i> 1.2. Check if the requested information is substantially similar or identical to previous requests by the same requesting party. <i>Suriin kung ang hinihiling na impormasyon at katulad ng mga nauna ng hiling ng partido.</i> 1.2.1. If the same, then the request shall be denied. <i>Kung may katulad ang hiling, ay maaring tanggihan ang kahilingan.</i> 1.2.2 Issue a letter signed by the DSWD FDM indicating the full denial and the reason for such denial to	None <i>wala</i>	1 hour <i>isang oras</i>	Hearty Mae C. Loretizo <i>Administrative Officer IV / DSWD FO</i>

	the requesting party. <i>Magbigay ng pormal na sulat na pirmado ng DSWD FDM na naglalaman ng dahilan ng pagtanggì sa partidong humihiling.</i> 1.3. If correct and complete, transmit the FOI request to the DSWD FOI Decision Maker (FDM) for further evaluation and onward submission to concerned OBS. <i>Kapag tama at kumpleto ang impormasyon ng kahilingan, i padala ang FOI request sa DSWD FOI Decision Maker (FDM) para sa mas malalim na pag susuri at patuloy na pag susumite sa opisang nag tataglay ng hinihiling na impormasyon.</i>			
2. Will received notification/ requested info/data from the contact info provided <i>Matatanggap ang hinihiling na impormasyon/ datos mula sa impormasyon sa pakikipag ugnayan ng humihiling na partido.</i>	2.1 DSWD FRO shall receive the info/ data from the respective office <i>Ang DSWD FRO ay dapat makatanggap ng impormasyon/datos mula sa mga opisina ng Departamento.</i> 2.2 Release of requested info/data to the requesting party through email or courier service <i>Ibigay ang hinihiling na impormasyon/datos sa humihiling na partido sa pamamagitan ng email o courier service</i>	None <i>Wala</i>	15 mins. <i>15 minutos</i>	Hearty Mae C. Loretizo <i>Administrative Officer IV / DSWD FRO</i>
TOTAL KABUAN:		None <i>Wala</i>	1 hour and 15 minutes <i>1 oras at 15 minutos</i>	

AGENCY OPERATIONS CENTER (AOC)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Handling of 8888 Complaints and Grievances (Group: Program wide / Division wide)

In line with President Rodrigo Roa Duterte's Executive Order No. 06., Series of 2016, "Institutionalizing the 8888 Citizens' Complaint Hotline and Establishing the 8888 Citizens' Complaint Center,". Hence, The Agency Operation Center will ensure action on concerns, complaints and requests for assistance referred to Department of Social Welfare and Development through 8888 Citizens' Complaint Hotline in compliance with the 72 - Hour directive of the President.

Alinsunod sa Executive Order No. 06., Series of 2016 ni Pangulong Rodrigo Roa Duterte, "Institutionalizing the 8888 Citizens' Complaint Hotline and Establishing the 8888 Citizens' Complaint Center,". Kaya naman, titiyakin ng Agency Operation Center ang aksyon sa mga alalahanin, reklamo at kahilingan para sa tulong na isinangguni sa Department of Social Welfare and Development sa pamamagitan ng 8888 Citizens' Complaint Hotline bilang pagsunod sa 72 - Oras na direktiba ng Pangulo.

Office or Division:	Agency Operation Center – 8888 Action Center	
Classification:	Simple	
Type of Transaction:	Government – to – Citizens (G2C); Government – to – Government (G2G)	
Who may avail:	Person who has concerns and complaints to the Department of Social Welfare and Development received thru 8888 Citizen's Complaint Hotline. <i>Ang taong may mga alalahanin at reklamo sa Department of Social Welfare and Development ay natanggap sa pamamagitan ng 8888 Citizen's Complaint Hotline</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE
To process 8888 Citizen's Complaint Hotline Concerns; <i>Upang iproseso ang 8888 Citizen's Complaint Hotline Concerns;</i>		Agency Operation Center – 8888 Action Center

1. Referral Letter / Reference number from 8888 Citizen's Complaint Center; <i>Referral Letter / Reference number mula sa 8888 Citizen's Complaint Center;</i> 2. Client's Information if any (Name, Address, Telephone number, E-mail Address); <i>Impormasyon ng Kliyente kung mayroon man (Pangalan, Address, Numero ng Telepono, E-mail Address)</i> 3. Complete details of concern. <i>Kumpletuhin ang mga detalye ng alalahanin.</i>				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. 8888 Citizen's Complaint Hotline refer / send the referral letter to DSWD through the 8888 web system.	1. Receive, assess, record, and endorse the ticket to the concerned OBSU, FOs and AA. <i>Tanggapin, tasahin, itala, at i-endorso ang tiket sa kinauukulang OBSU, FO at AA.</i>	None	20 Minutes	Technical Staff (AOC – 8888 Action Center)
2. Hotline 8888 client to receive response / action on the concern. <i>Hotline 8888 client upang makatanggap ng tugon / aksyon sa alalahanin.</i>	2.1 Designated OBSU, FOs and AA receive, review and send ticket requests to their designated Division/Unit for action. <i>Itinalaga Ang OBSU, FO at AA ay tumatanggap, nagrepaso at nagpapadala ng mga kahilingan sa tiket sa kanilang itinalagang Dibisyon/Yunit para sa aksyon.</i> 2.2 The Division / Unit act on the concern of the client. <i>Ang Dibisyon / Yunit ay kumilos ayon sa alalahanin ng kliyente.</i> 2.3 The concerned office to provide a signed official document / proof of action on the ticket request to AOC – DSWD 8888 Action Center. <i>Ang kinauukulang tanggapan na magbigay ng nilagdaang</i>	None	71 Hours, 10 Minutes	Technical Staff Designated Division / Unit in DSWD (OBSU/FO/AA)

	<i>opisyal na dokumento / patunay ng aksyon sa kahilingan ng tiket sa AOC – DSWD 8888 Action Center.</i>			
3. 8888 Citizen's Complaint Center to receive response / update / feedback.	3.1 DSWD AOC receive, review and acknowledge the signed official document of responses. <i>Ang DSWD AOC ay sumatanggap, nagrepaso at kumikilala sa nilagdaang opisyal na dokumento ng mga tugon.</i> 3.2 For not concrete and specific response – return the letter to the concerned office and inform them to act on the concern. <i>Para sa hindi konkreto at tiyak na tugon – ibalik ang liham sa kinauukulang tanggapan at ipaalam sa kanila na aksyunan ang alalahanin</i> 3.3 For concrete and specific response – request the closure of the ticket to Hotline 8888 Administrator. <i>Para sa konkreto at tiyak na tugon – hilingin ang pagsasara ng tiket sa Hotline 8888 Administrator.</i>	None	25 Minutes	<i>Technical Staff (AOC – 8888 Action Center)</i>
	4. Update the database and mark it as closed. <i>I-update ang database at markahan ito bilang sarado</i>	None	5 Minutes	<i>Technical Staff (AOC – 8888 Action Center)</i>
TOTAL:		None	72 Hours	

DISASTER RESPONSE MANAGEMENT DIVISION (DRMD)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Processing of Relief Augmentation Request by DSWD Field Offices

This process intends to provide a system on receiving, recording, approving and determining the requirements for request for resource augmentation to the Local Government Units (LGUs) in response to the needs of the families affected by disasters, calamities, and pandemic. Likewise, it aims to ensure that management and mobilization of food and non-food items (FNIs) are done in an effective, efficient, timely and coordinated manner.

Ang prosesong ito ay naglalayong magbigay ng sistema sa pagtanggap, pagtatala, pag-apruba at pagtukoy ng mga kinakailangan para sa kahilingan para sa relief augmentation sa mga Local Government Units (LGUs) bilang tugon sa mga pangangailangan ng mga pamilyang naapektuhan ng mga sakuna, kalamidad, at pandemya. Gayundin, nilalayon nitong tiyakin na ang pamamahala at pagpapakilos ng mga Food and Non-food Items (FNIs) ay ginagawa sa isang epektibo, mahusay, napapanahon at magkakaugnay na paraan.

This procedure applies to the processes to be undertaken in providing relief augmentation to the LGUs during disaster operations and other calamities and the pandemic. It covers the receipt of the Field Office/s request until the delivery or release of welfare goods. However, special requests from Legislators are not covered by this SOP. Assistance through congressional requests are considered direct assistance from the DSWD to the disaster victims subject to usual accounting and auditing rules. Further, requests for FNIs that are not disaster related are not covered in this process.

Ang mga pamamaraang ito ay nalalapat sa mga prosesong isasagawa sa pagbibigay ng relief augmentation sa mga LGU sa panahon ng mga operasyon ng kalamidad at iba pang kalamidad at ang pandemya. Sinasaklaw nito ang pagtanggap ng kahilingan ng Field Office hanggang sa paghahatid o pagpapalabas ng mga welfare goods. Gayunpaman, ang mga espesyal na kahilingan mula sa mga Mambabatas ay hindi saklaw ng SOP na ito. Ang tulong sa pamamagitan ng mga kahilingan sa kongreso ay itinuturing na direktang tulong mula sa DSWD sa mga biktima ng kalamidad na napapailalim sa karaniwang mga tuntunin sa

accounting at auditing. Dagdag pa, ang mga kahilingan para sa mga FNI na hindi nauugnay sa kalamidad ay hindi saklaw sa prosesong ito.

Office or Division: <i>Opisina o Dibisyon</i>	Disaster Response Management Division <i>Dibisyon ng Pamamahala ng Tugon sa Sakuna</i>		
Classification: <i>Paguuri :</i>	Complex <i>Kumplikado</i>		
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2G – Government to Government <i>PSP – Pamahalaan sa Pamahalaan</i>		
Who may avail: <i>sino ang maaring makinabang</i>	Local Government Units <i>Mga yunit ng Pamahalaan</i>		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN MAKUKUHA</i>	
LGU Request, with either of the following attachments: Situational Report / Assessment Report / Disaster Incident Report and its relative attachments based on existing guidelines <i>Request ng LGU (Lokal na Pamahalaan), kasama ang alinman sa mga sumusunod na kalakip: Ulat sa Sitwasyon / Ulat Sa Pagsusuri / Ulat sa Pangyayari sa Sakuna at ang mga kamag-anak na kalakip nito batay sa umiiral na mga alituntunin</i>		c/o the Concerned LGU <i>Pangangalaga sa Kinauukulan ng Lokal na Pamahalaan</i>	
Response Letter to LGUs <i>Liham Tugon sa Lokal na Pamahalaan</i>		DSWD FO XII-DRMD	
Delivery Receipt <i>Resibo sa Paghatid</i>		DSWD FO XII-DRMD	
LGU Request, with either of the following attachments: Situational Report / Assessment Report / Disaster Incident Report and its relative attachments based on existing guidelines <i>LGU (Lokal na Pamahalaan) Humiling, kasama ang alinman sa mga sumusunod na kalakip: Ulat sa Sitwasyon / Ulat Sa Pagsusuri / Ulat sa Pangyayari sa</i>		c/o the Concerned LGU <i>Pangangalaga Kinauukulang Lokal sa Pamahalaan</i>	

<i>Sakuna at ang mga kamag-anak na kalakip nito batay sa umiiral na mga alituntunin</i>	
Relief Distribution Sheet (RDS) <i>Sheet sa Pamamahagi ng Relief (RDS)</i>	DSWD FO XII-DRMD

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARA N	PROCESSI NG TIME ORAS NG PAGPOPR OSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1) Send request letter with either of the following attachments: Situational Report / Assessment Report / Disaster Incident Report and its relative attachments based on existing guideline 1. <i>Magpadala ng liham ng kahilingan sa alinman sa mga sumusunod na kalakip: Ulat sa Sitwasyon /</i>	1) Receive the request and logs the documents, and route LGU request to DRMD Chief <i>Tumanggap ng kahilingan at i-log ang mga dokumento, at i-ruta ang kahilingan ng LGU sa Pinuno ng DRMD</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	DRMD Admin Staff (Arifa L. Guro-09509330241) & DRMD Chief (Naira S. Aratuc-09499198974)
	2) DRMD Chief endorses request to DRRS Section Head for review <i>Inirerekomenda ng Punong DRMD ang kahilingan sa Pinuno ng Seksyon ng DRRS para suriin</i>	None Wala	10 Minutes 10 Minuto	DRMD Chief (Naira S. Aratuc-09499198974)
	3) Conduct desk review / assessment and validation of request: review, validate and assess the request by the concerned Section Head through the LDRRMC of requesting LGUs, or through review of the following reports, if available: <i>Magsagawa ng desk review / assessment at validation ng kahilingan: repasuhin, validate at tasahin ang kahilingan ng</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	DRRS Head (Johanisa S. Marohombsar-09294201356)

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
Ulat Sa Pagsusuri / Ulat sa Pangyayari sa Sakuna at ang mga kaugnay na mga dokumento nito batay sa umiiral na mga alituntunin	<i>kinauukulang Section Head sa pamamagitan ng LDRMC ng humihiling ng mga LGU, o sa pamamagitan ng pagsusuri sa mga sumusunod na ulat, kung mayroon:</i> a. latest DROMIC Report b. RDANA Report c. DSWD Predictive Analytics 3) <i>Magsagawa ng pagsusuri / desk rebuy at pagpapatunay ng kahilingan: patunayan at suriin ang kahilingan ng nababahala na seksyon head sa pamamagitan ng LDRMC ng paghingi ng mga LGU, o sa pamamagitan ng pagsusuri ng mga sumusunod na ulat, kung magagamit:</i> a. <i>pinakabagong ulat ng DROMIC</i> b. <i>Ulat ng RDANA</i> c. <i>Paghuhula ng pagsusuri ng DSWD</i>			
	4) DRMD Chief coordinates with the RROS Head / Staff to validate availability of FNI Resources for augmentation to LGUs, and to determine other logistics requirements	None Wala	30 minutes 30 Minuto	DRRS Head (Johanisa S. Marohombsar-09294201356)/ Sittie Naira Dita (09177817792) -SK Province

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
	4) <i>Ang Pinuno ng DRMD ay nakikipag-ugnay sa Pinuno RROS / Mga Tauhan upang mapatunayan ang pagkakaroon ng mapagkukunan ng FNI sa mga LGU, at upang matukoy ang iba pang mga kinakailangan sa logistik</i>			Youngy P. Parami (09094329376) -South Cotabato Province Kim Koli Jagonod (09171544044) -Cotabato Province Hamilyn Gullon (09125449562) -PPALMA Cotabato Province Regine P. Nievares (09185830041) -Sarangani Province Bai Abnessa Mayasa - Maguindanao del Norte Aliudin A. Mangondatu (09668058818) -Maguindanao del Sur
	5) If FNIs are not available, prepare Request Letter for Augmentation of FNI Resources from OUSDRMG, with attention DRMB	None Wala	30 minutes 30 Minuto	RROS Head (Elsa Dora L. Bautista - 09307516554)

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
	5) <i>Kung ang mga FNIs ay hindi sapat, ihanda ang Kahilingan ng Sulat para sa karagdagan ng FNI mula sa OUSDRMG, atensyon sa DRMB</i>			
	6) If FNIs are available, prepare RIS/IF (c/o RROS) and Response Letter to LGUs (c/o DRRS), and endorse to the DRMD Chief 6) <i>Kung magagamit ang FNIs, ihanda ang RIS / IF (c / o RROS) at Sulat ng Tugon sa mga LGU (c / o DRRS), at inendorso sa pinuno ng DRMD</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	DRRS (Johanisa S. Marohombsar-09294201356) / RROS Head (Elsa Dora L. Bautista-09307516554)
	7) Division Chief reviews all documents; provide recommendation; initial pertinent documents; and endorse to the ARDO. If documents are not in order, return to Agency Action (AA) #3. 7) <i>Sinusuri ng Pinuno ng Dibisyon ang lahat ng mga dokumento; magbigay ng rekomendasyon; paunang nauugnay na mga dokumento; at inendorso sa ARDO. Kung ang mga dokumento ay hindi naaayos, bumalik sa Aksyon ng Ahensya (AA) # 3.</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	DRMD Chief (Naira S. Aratuc-09499198974)

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
	8) Review all documents and provide recommendations; sign RIS/IF and initial on other pertinent documents. If documents are not in order, return to AA #7 8) Suriin ang lahat ng mga dokumento at magbigay ng mga rekomendasyon; pirmahan ang RIS / IF at paunang sa iba pang mga nauugnay na dokumento. Kung ang mga dokumento ay hindi naaayos, bumalik sa AA # 7.	None Wala	1 hour 1 Oras	Assistant Regional Director for Operations (ARDO)- (Bonifacio V. Selma, Jr.)
	9) If documents are in order, endorse to the RD for approval/disapproval 9) Kung ang mga dokumento ay nasa pagkakasunud-sunod, mag-endorso sa Direktor ng Rehiyon para sa pag-apruba / hindi pagsang-ayon			Regional Director (RD) – (Loreto Jr. V. Cabaya)
2) Receive letter of approved request on the release of goods to LGUs 2) Tumanggap ng liham ng inaprubahang	10) Send Response Letter to LGUs through DRMD Admin Staff and forward RIS/IF, Assessment Report, LGU Request Letter to RROS Head / Staff for release of Goods 10) Magpadala ng Sulat ng Tugon sa mga LGU sa pamamagitan ng DRMD	None Wala	1 hour 1 Oras	DRMD Chief (Naira S. Aratuc-09499198974)

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
<i>kahilingan sa pagpapalabas o pagrelis ng mga kalakal sa mga LGU</i>	<i>Admin Staff at ipasa ang RIS / IF, Ulat sa Pagtatasa, Sulat ng LGU sa Pinuno ng RROS / Mga tauhan para sa pagpapalabas o pagrelis ng Kalakal</i>			
3) Receive requested goods through hauling or delivery 3) <i>Tumanggap ng hiniling na mga kalakal sa pamamagitan ng paghatak o paghahatid</i>	11) Coordinate with concerned LGUs for the release of goods through delivery or hauling, and facilitate the following: a) coordination on the schedule of delivery/hauling of goods from DSWD warehouse to LGU; b) Facilitate preparation and signature of Delivery Receipt by RROS Head; and c) Facilitate release of goods to LGUs and ensure signed receipts of RIS/IF and Delivery Receipt by receiving LGUs 11) <i>Makipag-ugnayan sa mga LGU para sa pagpapalabas o pagrelis ng mga kalakal sa pamamagitan ng paghahatid o pagkuha (hauling), at ihanda ang sumusunod:</i> a) <i>isang koordinasyon sa iskedyul ng paghahatid / pagdadala ng mga kalakal mula sa bodega</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	DRRS (Johanisa S. Marohombsar-09294201356)/ RROS Head (Elsa Dora L. Bautista-09307516554) / Staff RROS Head / Staff RROS / DRRS Staff

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSI NG TIME ORAS NG PAGPOPR OSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
	ng DSWD hanggang LGU; b) paghahanda at lagda ng resibo ng paghatid o (delivery receipt) sa pamamagitan ng Pinuno ng RROS; at paglabas ng mga kalakal sa mga LGU at tiyakin ang mga naka-sign na resibo ng paghatid (delivery receipt) ng RIS / IF at resibo (delivery receipt) sa pamamagitan ng pagtanggap ng mga LGU			
4) Fill up Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) 4) Punan ang Porma ng Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliyente (CSMF)	12) Conduct survey on Client Satisfaction thru release of CSMF to recipient LGUs 12) Magsagawa ng survey sa Kasiyahan ng Kliyente sa pamamagitan ng paglabas ng CSMF sa mga tatanggap na LGU	None Wala	2 Minutes (not included in the processing time) 2 Minuto (hindi kasama sa oras ng pagproseso)	RROS (Henimae F. Lebaquin-09102833949) / DRRS Staff
	13) Report on the release of FNIs thru submission of any of the following – * Summary Report * Feedback Report	None Wala	1 hour 1 Oras	RROS (Henimae F. Lebaquin-09102833949) / DRRS Staff

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
	* Signed RIS * Delivery Receipts * FNI Augmentation and Delivery Report – reflecting release of goods to the DRMD Head and DROMIC 13) <i>Mag-ulat sa paglabas ng FNIs sa pamamagitan ng pagsumite ng alinman sa mga sumusunod na –</i> * <i>Ulat sa Buod</i> * <i>Ulat sa Puna</i> * <i>Nilagdaan RIS</i> * <i>Mga Resibo sa Paghahatid</i> * <i>Pagugmenta ng FNI(FNIs Augmentation) at resibo ng paghatid (delivery receipt)</i> – <i>sumasalamin sa paglabas ng mga kalakal sa Pinuno ng DRMD at DROMIC</i>			
5) Submit signed Relief Distribution Sheet 5) <i>Isumite ang napermahan na Sheet ng pamamahagi ng Kaluwagan (Relief</i>	14) Gather all RDS submitted by the LGUs for liquidation and accountability purposes. 14) <i>Ipunin ang lahat ng RDS na isinumite ng mga LGU para sa mga layunin ng likidasyon (liquidation)at pananagutan</i>	None Wala	within 60 days after receipt of goods (not included in the processing time) <i>sa loob ng 60 araw</i>	RROS (Datu Manot Norodin-09169427109) / DRMD Staff

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSIYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
<i>Distribution Sheet RDS)</i>			<i>pagkatapos matanggap ang mga kalakal (hindi kasama sa oras ng pagproseso)</i>	
TOTAL		NONE	11 HOURS, 15 MINUTES	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng Puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the Client LGU upon release of requested goods. <i>Ang Porma para sa mga Puna ng Customer ay ibibigay sa Kliyente na LGU sa paglabas ng mga hiniling na produkto.</i>
How feedback are processed <i>Paano pinoproseso ang Puna</i>	1) Duly accomplished customer feedback forms shall be collated once a month by the DRMD Grievance Focal. 2) Identified issues and concerns of the Client LGU shall be discussed and addressed accordingly. <i>1) Ang nararapat na nakamit na mga porma ng puna ng customer ay dapat na kolektahin isang sa isang buwan ng DRMD Grievance Focal. 2) Ang mga natukoy na isyu at alalahanin ng Client LGU ay tatalakayin at tutugunan nang naaayon.</i>
How to file a complaint	Requesting LGU may submit appeals for request that have been denied or delayed, thru a letter addressed to the concerned DSWD Field Office

Paano magsampa ng Reklamo	<i>Ang humihiling sa LGU ay maaaring magsumite ng mga apela para sa kahilingan na tinanggihan o naantala, sa pamamagitan ng isang liham na naka-address sa kinauukulang DSWD Field Office</i>
How complaints are processed <i>Paano napproseso ang reklamo</i>	Upon receipt of the complaint, the DRMD Head of the concerned DSWD FO shall make necessary evaluation and investigation, and create a report for information and appropriate action of the DSWD FO. Feedback shall be provided to the Client LGU. <i>Kapag natanggap ang reklamo, ang Punong DRMD ng kinauukulang DSWD FO ay dapat gumawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat, at lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng DSWD FO. Ang Puna ay dapat ibigay sa Client LGU.</i>
Contact Person <i>Kontak na Tao</i>	Johanisa S. Marohombsar 09294201356
Contact information of (ARTA), (CCB), (PCC) Pangalan ng Imbestigador ng (ARTA), (CCB), (PCC)	ARTA: complaints@arta.gov.ph : 8478-5093 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8888 CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565

**FINANCE AND MANAGEMENT DIVISION
(FMD)**

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Processing of BIR Form 2322 (Certificate of Donation) (Donor's Sertipiko ng Donasyon)

This covers the request of Donor's Certificate of Donation / Deed of donation or any document showing proof of donations.

Ito ay sumasaklaw sa kahilingan ng isang nagkaloob (Donor) na magkaroon ng Sertipiko ng Donasyon / Katibayan ng donasyon o kahit anong dokumento na nagpapatunay ng donasyon.

Office or Division: Tangapan	Accounting Division – Regular Program
Classification: Uri:	Complex <i>Kumplikado</i>
Type of Transaction: Uri ng Transaction:	Processing of Certificate of Donations <i>Pag proseso ng Sertipiko ng Donasyon</i>
Who may avail: Sino ang maaaring humingi ng serbisyo	Donors of cash and in-kind donations <i>Nagkaloob ng salapi at iba pang uri ng donasyon</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS Tseklist ng mga Kahingian	WHERE TO SECURE Saan maaaring kunin o hilingin
Electronic or hard copy of request form for Certificate of Donation (DSWD-FMS-GF-002) <i>Elektroniko o orihinal na kopya ng request form ng Sertipiko ng Donasyon (DSWD-FMS-GF-002)</i>	1.1 The Donor may download and print the request form from https://www.dswd.gov.ph/about-us-2/citizens-charter/ form is located under General Administration and Support Services Group, select Request form for Certificate of Donation; -or- 1.1. <i>Mag download at mag print ng kopya ng request form mula sa https://www.dswd.gov.ph/about-us-2/citizens-charter/ under General Administration and Support Services Group, Request form of Certification; o kaya</i> 1.2 Personally visit the Accounting Office to fill-up and submit the request form 1.2 <i>Magpunta ng personal sa tanggapan ng</i>

	<i>Accounting para magsulat at mag sumite ng request form.</i> Schedule of request: Monday – Friday, 9:00 AM – 5:00 PM <i>Schedule na maaring mag request:</i> <i>Lunes – Biyernes, 9:00 ng umaga – 5:00 ng hapon</i> Note: Online requests beyond 5 PM will be responded/acknowledge the following working day. <i>Tandaan: Ang Online na transaction na lalampas sa 5 ng hapon ay maresponde/kikilalanin lamang sa susunod na araw.</i>
Electronic or hard copy of the supporting documents: A. Donor must submit: 1. Filled up request form; 1. Signed and Notarized Deed of Donation; 2. Official receipt for cash donations; or 3. Acknowledgement receipt and delivery receipt for Donations in Kind. B. Authorized representative must submit: 1. Filled up request form and above mention requirements; 2. Authorization letter from the donor; 3. Photocopy of government issued ID of the donor and the authorized representative (1 copy) <i>Elektronikong kopya ng mga dokumentong pang supporta</i> <i>A. Dapat isumite ng donor ang:</i> 1 <i>Pirmado at napa notary na Katibayan ng Donasyon</i> 2 <i>Opisyal na Resibo para sa Donasyon na Salapi</i> 3 <i>Resibo ng Pagkilala at Resibo ng paghatid</i> <i>B. Ang awtorisadong kinatawan ay dapat magsumite</i>	Requesting Party/Donor <i>Humihiling na partido/ Donor</i>

1. Punan ang nakalimbag na elektronikong kopya ng Request Form 2. Sulat ng pagpapahintulot para sa awtorisadong kinatawan maliban sa dating kawani 3. Photocopy ng government issued ID ng donor at ng awtorisadong kinatawan (1 kopya)				
CLIENT STEPS <i>Mga Hakbang ng Kliyente</i>	AGENCY ACTIONS <i>Aksiyon ng Ahensya</i>	FEES TO BE PAID <i>Halaga ng Bayad</i>	PROCESSING TIME <i>Tagal ng Proseso</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>Nakatalagang/Responsableng Kawani</i>
1.1 The Donor may download and print the request form (DSWD-FMS-GF-002) from https://www.dswd.gov.ph/about-us-2/citizens-charter/ (the form is located under General Administration and Support Services Group, select Request Form for Certificate of Donation); -or- Mag download at mag-print ng kopya ng request form mula sa https://www.dswd.gov.ph/about-us-2/citizens-charter/ under General Administration and Support Services Group, Request form of Certification; o kaya	None Wala	None Wala	5 minutes-walk-in/email 5 minuto walk-in / email	Donor Donor
1.2 Personally visit the Accounting Office to fill-up and submit the request form 1.2 Personal na punatahan o bisitahan ang tanggapan ng	Accounting Office shall issue the request form 1.2 Ang tanggapan ng Accounting ay mag-isyu ng request form	None Wala		Accounting Staff 1.2 Kawani ng Accounting

Accounting para magsulat at magsumite ng request form.				
2.1 Scan the filled-up form and email together with the supporting documents to accounting@dswd.gov.ph ; -or- 2.1 I-scan ang napunan na kopya at I email kasama ng mga dokumentong sumusuporta Personally submit the filled-up form together with the supporting documents to Accounting Office. Personal na Ipakita ang pinunan na kopya kasama ng mga dokumentong sumusuporta sa tanggapan Accounting	For E-mail - The Accounting staff shall acknowledge and review the received documents as to completeness and request for original copy upon claiming. Ang kawani ng Accounting ay susuriin ang mga dokumentong naipadala kung ito ay kumpleto at hihiling ng orihinal na kopya para sa pagtanggap For Walk-in- The Accounting Staff shall receive and check the completeness of the request form and required supporting documents Ang kawani ng Accounting ay tatanggapin at susuriin ang pagkakumpleto ng request from at mga kinakailangan pang supporting na dokumento Note: Only request with complete requirements will be accepted and processed. All request	None Wala	5 minutes-walk-in/email	Accounting Staff Kawani ng Accounting

	with incomplete requirements shall be returned to client. <i>Tandaan:</i> <i>Ang request na may kumpletong dokumento lamang ang tatanggapin</i>			
3. Wait for the acknowledgement receipt through email or ask for the claim stub for walk-in requests with schedule to claim the certificate <i>Maghintay ng resibo ng pagkilala sa pamamagitan ng e-mail o manghingi ng Claim Stub para sa mga walk-in na pag request na may iskedyul ng pagkuha.</i>	The Accounting Staff shall record the details of donation and indicate the schedule of release of BIR Form 2322: Certificate of Donation. <i>Ang Kawani ng Accounting ay magtatala ng detalye ng donasyon at ilalagay doon ang iskedyul ng pagkuha ng sertipiko</i> Preparation of Certificate of Donation for Signature of the Secretary or the Authorized Representative <i>Paggawa ng Sertipiko ng Donasyon na pinirmahan ng Kalihim o Awtorisadong Kinatawan</i>	None Wala	6 minutes walk-in/email 6 minuto walk-in / email Schedule: Six (6) days and seven (7) hours Iskedyul: 6 araw at 7 oras	Accounting Staff Kawani ng Accounting

4. Present the following: 4.1 Donor must present the following (Walk in) Claim stub (Email) printed Email of Acknowledgement Receipt and original copy of supporting documents. 4.2 The Authorized representative must present the following: Above mention supporting documents Authorization letter for the representative, if claimed by person other than the former employee, together with the photocopy of the latter's 4.1 Ipakita ng partidong humiling ang (walk in) Claim Stub (Email) naka-print na Email ng Acknowledgment Receipt at orihinal na kopya sa araw o pagkatapos ng iskedyul na nakalagay at tanggapin ang document na ni request. 4.2 Dapat ipakita ng Awtorisadong kinatawan ang sumusunod: Nabanggit na sumusuportang dokumento sa itaas Liham ng pahintulot para sa kinatawan, kung angkinin ng tao maliban sa dating empleyado	The Accounting Staff shall update the status of request for certificate on the monitoring file. All certificates that are ready for release shall be issued to the requesting party/ies Ang kawani ng Accounting ay papatunayan/ i-update ang monitoring na file upang maari na ibigay ang Sertipiko sa humihingi na Partido. Ang lahat ng mga sertipiko na handang ilabas ay dapat ibigay sa humihiling na partido	None Wala	10 minutes 10 minuto	Accounting Staff Kawani ng Accounting
5. Accept the requested certificate and sign the	The Accounting Staff shall issue and assist	None	2 minutes	Accounting Staff

logbook acknowledgement <i>Pirma sa logbook para sa tanda ng pagtanggap</i>	for the requesting party to receive the certificate and sign the logbook for acknowledgement of the BIR Form 2322: Certificate of Donation. <i>Ang Kawani ng Accounting ay tutulungan ang humiling na partido na tanggapin at pirmahan ang logbook para sa tanda ng pagtanggap ng BIR Form 2322: Donor's Sertipiko ng Donasyon</i>	Wala	2 minuto	Kawani ng Accounting
6. Provide Customer Feedback Form to the requesting party <i>Magbigay ng Customer Feedback Form sa humiling na partido</i>	The Accounting staff shall provide the customer feedback to the requesting party for the service provided. <i>Ang Kawani ng Accounting ay magbibigay ng customer feedback form sa humiling na partido sa serbisyong kanyang pinagkaloob</i>	None Wala	2 minutes 2 minuto	Accounting Staff Kawani ng Accounting
TOTAL : Kabuuan		None Wala	6 days, 7 hours and 30 minutes 6 na araw, 7 oras at 30 Minuto	

2. Processing of Request for Accounting Certification of Former DSWD Employees (Pag proseso ng kahilingan para sa Sertipiko ng Accounting ng mga dating kawani ng DSWD)

This covers the processing of requests by DSWD separated employees for the certifications in the Accounting e.g., certifications of remittances to the government agencies for the mandatory deductions such as GSIS, HDMF and Philhealth

Ito ay pag proseso ng mga kahilingan ng mga dating kawani ng DSWD para sa sertipiko ng Accounting halimbawa, sertipikasyon ng pagpapadala ng pera sa mga ahensya ng mga kinakailangan binabawas kagaya ng GSIS, HDMF at Philhealth.

Office or Division: Tanggapan	Accounting Division – Regular Program
Classification: Uri	Complex Kumplikado
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon	Processing of Request for Accounting Certification of Former DSWD Employees (Pag proseso ng kahilingan para sa Sertipiko ng Accounting ng mga dating kawani ng DSWD)
Who may avail: Sino ang maaaring humingi ng serbisyo	Former employees of the Department; or His/Her authorized representative Dating Kawani ng Departamento; o kaya ng kanyang awtorisadong kinatawan

CHECKLIST OF REQUIREMENTS Tseklist ng mga Kahingian	WHERE TO SECURE Saan maaaring kunin o hilingin
1. Electronic or hard copy of the request form for Accounting Certification of Former DSWD Employees (DSWD-FMS-GF-001) <i>Elektroniko o orihinal na kopya ng request form ng Sertipiko ng Donasyon (DSWD-FMS-GF-001)</i>	1.1 . The former DSWD employee or his/ he authorized representative may download and print the request form via https://www.dswd.gov.ph/about-us-2/citizens-charter/ (form is located under General Administration and Support Services Group, select Request Form for Accounting Certification of the Former DSWD Employees); <i>1.1 Mag download at mag print ng kopya ng request form mula sa https://www.dswd.gov.ph/about-us-</i>

	<u>2/citizens-charter/</u> under General Administration and Support Services Group, Request form of Certification; o kaya 1.2. Personally visit the Accounting Office of Central Office and/or Field Offices and submit the request form <i>1.2 Magpunta ng personal sa tanggapan ng Accounting para magsulat at mag sumite ng request form.</i> Schedule of request: Monday – Friday, 9:00 AM – 5:00 PM <i>1.3 Schedule na maaring mag request: Lunes – Biyernes, 9:00 ng umaga – 5:00 ng hapon</i> <i>Note: On-line requests beyond 5 pm will be responded/acknowledge the following working day.</i> <i>Tandaan: Ang On-line na transaction na lalampas sa 5 ng hapon ay ma reresponde/ kikilalanin lamang sa susunod na araw.</i>
2. Supporting documents: <i>Pang suportang mga dokumento</i> A. Former DSWD employee must submit: • Filled-up request form; • Photocopy of the former employee government-issued ID (1 copy) <i>Ang dating kawani ay kailangan mag sumite ng napunan na request form; Photocopy ng ID na ng isyu ng gobyerno (1 kopya)</i> B. Authorized representative must submit: • Filled-up request form:	Former DSWD employees of the Department; or His/Her authorized representative <i>Dating kawani ng DSWD ng Departamento o ng kaniyang awtorisadong kinatawan</i>

• Authorization letter for the representative, if claimed by person other than the former employee; • Photocopy of the former employee government-issued ID and the authorized representative (1 copy) <i>Ang awtorisadong kinatawan ay kailangan mag sumite ng:</i> • <i>napunan na request form;</i> • <i>Liham ng pahintulot para sa kinatawan, kung inaangkin ng tao maliban sa dating empleyado;</i> • <i>Photocopy ng ID ng dating empleyado na ng isyu ng gobyerno</i> A. Upon claiming of the certification: • Claim Stub or Printed Email Acknowledgement Receipt must be presented; • Identification card (ID) of the former employee or authorized representative; • Authorization letter for representative, if claimed by person other than the former employee, together with the photocopy of the latter's ID <i>Sa pagkuha ng sertipiko:</i> <i>Ang Claim Stub o printed na email ng pag kakilala ay kailangan ipakita ID ng pagkakakilanlan ng dating Kawani o ng kanyang awtorisadong kinatawan</i> <i>Sulat ng pagpapahintulot para sa awtorisadong kinatawan maliban sa dating kawani na may photocopy ng ID.</i>				
CLIENT STEPS <i>Mga Hakbang ng Kliyente</i>	AGENCY ACTIONS <i>Aksiyon ng Ahensya</i>	FEES TO BE PAID <i>Halaga ng Bayad</i>	PROCESSING TIME <i>Tagal ng Proseso</i>	PERSON RESPONSIBLE
1. The former DSWD employee or his/ he authorized representative may access, download and	None <i>Wala</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	Former employees of the Department; or

print the request form (DSWD-FMS-GF-001) via https://www.dswd.gov.ph/Download (form is located under General Administration and Support Services Group, select Request Form for Accounting Certification of the Former DSWD Employees); -or- 1.1 A. Ang dating empleyado o ang kanyang awtorisadong kinatawan ay maaaring mag download at mag print ng kopya ng request form mula sa https://www.dswd.gov.ph/about-us-2/citizens-charter/ sa General Administration and Support Services Group, Request form of Certification; o kaya Personally visit the Accounting Office of Central Office and/or Field Offices and submit the request form <i>Magpunta ng personal sa tanggapan ng Accounting para magsulat at mag sumite ng request form.</i>	Accounting Certifications Sertipiko ng Accounting 1.1 Cost of Service (COS) worker: • Last Cost of Services Processed; (Huling sweldo ng Cost of Service na prinoseso) 2. Permanent, Casual and Contractual employee: • Last Salary Processed; -Huling Sweldo na prinoseso • Pag-IBIG Loan Amortization Withheld and Remittances; • GSIS Loan Amortization Withheld and Remittances • Philhealth Contribution and Remittances (maximum of one year)			His/Her authorized representatives <i>Dating Kawani ng Departamento o kanyang awtorisadong kinatawan</i> Accounting staff Kawani ng Accounting
2. The former employee of the Department; or his/her authorized representative may	Email) - The accounting staff shall acknowledge and review the received	None Wala	10 minutes 10 minuto	Former employees of the Department; or

send the scanned form and supporting documents to Accounting Office address (accounting@dswd.gov.ph) or (fo@dswd.gov.ph for Field Offices) Ang dating kawani ng Departamento o kanyang awtorisadong kinatawan ay maaring mag padala ng na I-scan na form at supporting documents at i email sa (accounting@dswd.gov.ph) or (fo@dswd.gov.ph) para sa Field Offices); Personally submit the filled-up form together with the supporting documents to the Accounting Office of Central Office and/or Field Offices concerned. Personal na Ipakita ang pinunan na kopya kasama ng mga dokumentong sumusuporta sa tanggapan ng Accounting o kaya ng Field Office Concerned	documents as to completeness and request for original copy or print the emailed scanned documents; Ang kawani ng Accounting ay tatanggapin at susuriin ang mga dokumentong naipadala kung ito ay kumpleto at hihiling ng orihinal na kopya o kaya i-email ang mga na I-scan na dokumento (Walk-in) - The Accounting Staff shall receive and secure the completeness of the request form and required supporting documents. (Personal na pumupunta)- Ang kawani ng Accounting ay tatanggapin at susuriin ang pagkakumpleto ng request from at mga kinakailangan na pang supporting dokumento Note: Only request with complete requirements will be accepted and processed. All request with incomplete requirements shall be returned to the client.			His/Her authorized representatives Dating Kawani ng Departamento o kanyang awtorisadong kinatawan Accounting staff Kawani ng Accounting

	<i>Tandaan:</i> <i>Ang request na may kumpletong dokumento lamang ang tatanggapin</i>			
3. Wait for the acknowledgement receipt through email or ask for the claim stub for walk-in requests with schedule to claim the certificate <i>Hintayin ang resibo ng pagkilala o acknowledgement receipt sa pamamagitan ng e-mail o manghingi ng Claim Stub para sa mgailagay doon ang walk-in na pag request na iskedyul ng pagkuha ng may iskedyul ng pagkuha ng sertipiko</i>	The Accounting Staff shall record to the monitoring sheet the details of the request and indicate the schedule to claim the certificate with control number. <i>Ang Kawani ng Accounting ay magtatala ng detalye ng sa monitoring sheet at Claim Stub para sa mgailagay doon ang walk-in na pag request na iskedyul ng pagkuha ng may iskedyul ng pagkuha ng sertipiko na may numero ng kontrol</i> The accounting staff shall respond to the email of the former DSWD employee for the schedule of the release with reference number of the document or claim stub for the walk-in <i>Ang kawani ng accounting ay kailangan tumugon sa email ng dating kawani ng DSWD para sa iskedyul na may reference number para sa dokumento o claim stub para sa walk-in client.</i>	None <i>Wala</i>	15 minutes – walk-in/ email <i>15 minuto</i>	Accounting staff <i>Kawani ng Accounting</i>

	Preparation of Certificate for Accounting Certification for former DSWD Employees: <i>Paggawa ng Sertipiko ng Accounting para sa dating kawani ng DSWD</i> The Accounting Staff shall collect the data to the concerned Division/Section/Unit (Cash and HR-PAD) and prepare the request for Accounting Certification of Former DSWD-Employees. <i>Ang kawani ng Accounting ay nangongolekta ng mga datos para sa kinakailangan na Dibisyon/Seksyon/Unit (Cash and HR-PAD) at gagawa ng request para sa Sertipiko ng Accounting ng dating kawani</i> The Unit Head shall review the certification and the Head of Accounting shall sign the reviewed certification. Susuriin ng Unit Head ang sertipikasyon at pipirmahan ng Head of Accounting ang	None <i>Wala</i>	6 days and 35 minutes 6 na araw at 35 minuto	Accounting, Cash and HR-PAD Staff <i>Kawani ng Accounting, Cash at HR-PAD</i>

	narepasong sertipikasyon.			
4. Present the following: - Former DSWD Employees: - Claim stub or Printed Email - Acknowledgement Receipt Ang dating kawani ng DSWD: - Claim stub or printed email - Acknowledgement receipt The Authorized representative must present the following: Authorization letter for the representative, if claimed by person other than the former employee, together with the photocopy of the latter's government-issued ID (1 copy) Ang Awtorisadong Kinatawan ay kailangan magpakita ng mga sumusunod: Ang Claim Stub o printed na email ng pag kakilala Sulat ng pagpapahintulot para sa awtorisadong kinatawan maliban sa dating kawani na may photocopy ng ID (1 kopya	The Accounting Staff shall update the status of request for certificate on the monitoring file. All certificates that are ready for release and shall be issued to the requesting party/ies Ang kawani ng Accounting ay papatunayan/ i-update ang monitoring na file upang maari na ibigay ang Sertipiko sa humihiling na Partido	None Wala	15 minutes 15 minuto	Accounting Staff Kawani ng Accounting

5. Accept the requested certificate and sign the logbook for acknowledgement <i>Tanggapin ang hiniling na sertipiko at lumagda sa logbook para sa pagkilala ng pagtanggap</i>	The Accounting Staff shall issue and assist the requesting party to receive and sign in the logbook for acknowledgement of the Certificate for Accounting Certification of Former DSWD Employees. <i>Ang Kawani ng Accounting ay mag-iisya at tutulungan ang humiling na partido na tanggapin at pirmahan ang logbook para sa Sertipiko ng Accounting ng dating kawani ng DSWD</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	Accounting Staff <i>Kawani ng Accounting</i>
6. Provide Customer Feedback Form to the requesting party <i>Magbigay ng Customer Feedback Form sa humiling na partido</i>	The Accounting staff shall provide the customer feedback to the requesting party for the service provided. <i>Ang Kawani ng Accounting ay magbibigay ng customer feedback form sa humiling na partido sa serbisyong kanyang pinagkaloob</i>	None <i>Wala</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	Accounting Staff <i>Kawani ng Accounting</i>
TOTAL: KABUUAN		None <i>Wala</i>	6 days, 1 hour and 27 minutes 6 na araw, 1 oras at 27 minuto	

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AND DEVELOPMENT DIVISION (HRMDD)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Issuance of Service Record to Separated Officials and Employees

Pagbibigay ng Service Record sa mga Hiwalay na Opisyal at Empleyado

The Service Record (SR) is being issued to separated Officials and employees in the Central Office who have been cleared of money, property, and legal accountabilities. As requested, the SR provides and certifies their detailed government service, to include: Full Name, Date and Place of Birth, Positions, Status of Employment and Equivalent Periods and Salaries

Ang Service Record (SR) ay ibinibigay sa mga hiwalay na mga Opisyal at empleyado sa Field Office XII na na-clear sa money, property, and legal accountabilities. Tulad ng hiniling, ang SR ay nagbibigay at nagpapatunay sa kanilang detalyadong serbisyo ng gobyerno, upang isama ang: Buong Pangalan, Petsa at Lugar ng Kapanganakan, Mga Posisyon, Katayuan ng Trabaho at Katumbas na Panahon at Mga sweldo

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)	
Classification:	Complex / <i>Komplikado</i>	
Type of Transaction:	G2C – Government to Transacting Public	
Uri ng Transaksyon:		
Who may avail:	Separated Field Office XII (FO XII) Officials and Employees	
Sino ang maaaring mag-avail:	<i>Pinaghiwalay na mga Opisyal at Empleyado ng Field Office XII (FO XII)</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE
CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN SIGURADO
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request		PAS Receiving Area Client

HRMDD-PAS Request Form o pormal na liham o kahilingan sa e-mail		Lugar ng Pagtanggap para sa Kliyente ng PAS		
CO Clearance Certificate		Client or if none, FILE 201 / PER 16		
Special Power of Attorney (If authorized representative)		Client		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSES O	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form (write contact details as well if preferred mode of receipt is via courier purposes, as needed) and submit to PAS together with complete supporting documents.	1. Receive the complete documents submitted	None	10 minutes	Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area
1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDD-PAS Request Form (isulat din ang mga detalye ng contact kung ang gustong paraan ng	1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite	wala	10 minuto	Incoming / Outgoing Clerk Lugar ng Pagtanggap ng PAS

<i>pagtanggap ay sa pamamagitan ng courier purposes, kung kinakailangan) at isumite sa PAS kasama ang kumpletong mga sumusuportang dokumento.</i>				
2. Wait for advice of the assigned PAS Focal Person 2. Maghintay ng payo ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1. Review the Service Card data, if updated, review documents submitted and check the FILE 201 / PER 16 if needed. 2.1. Suriin ang data ng Service Card, kung naisumite ang mga na-update na dokumento ng pagsusuri at suriin ang FILE 201 / PER 16 kung kinakailangan.	None Wala	2 Days, 4 hours (depending on the period of retrieving the files) 2 Araw, 4 na oras (depende sa panahon ng pagkuha ng mga file)	PAS Focal Person CO & FOs Personnel Transactions Section PAS Focal Person Seksyon ng Mga Transaksyon ng Tauhan ng CO at FOs
	2.2. Encode/check details of SR, print the issuance and attach the necessary documents 2.2 I-encode/suriin ang mga detalye ng SR, i-print ang pagpapalabas at ilakip ang mga kinakailangang dokumento	None Wala		PAS Focal Person CO & FOs Personnel Transactions Section PAS Focal Person Seksyon ng Mga Transaksyon ng Tauhan ng CO at FOs
	2.3. Review and Sign/initial the SR	None	2 hours (depending on the availability of signatories)	Section Head or Personnel Officer CO & FOs Personnel Transactions Section

	2.3. Suriin at Lagdaan/inisyal ang SR	Wala	2 oras (depende sa pagkakaroon ng mga lumagda)	OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division
3. Inform PAS on method of receiving the duly-signed SR.	3. Inform the client that the SR is ready and ask if for pick-up or for courier service (either through chat, e-mail or phone call)	None	10 minutes	PAS Focal Person CO & FOs Personnel Transactions Section
3. Ipaalam sa PAS ang paraan ng pagtanggap ng nararapat na nilagdaan na SR.	3. Ipaalam sa kliyente na handa na ang SR at tanungin kung para sa pick-up o para sa courier service (sa pamamagitan ng chat, e-mail o tawag sa telepono)	Wala	10 minuto	
4.1. If the SR is to be sent via courier service, wait until the parcel is sent to given address.	4.1.1. Prepare and print the transmittal letter with information on how to return customer feedback. Attach one originally signed SR and one Customer Feedback Form for accomplishment	None	20 Minutes	
4.1. Kung ang SR ay ipapapadala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang ang	4.1.1 Ihanda at i-print ang transmittal letter na may impormasyon kung paano ibabalik ang feedback ng customer. Maglakip ng isang orihinal na nilagdaan na	Wala	10 Minuto	

<i>parsela ay ipapdala sa ibinigay na address.</i>	<i>SR at isang Form ng Feedback ng Customer para sa katuparan</i>			
	4.1.2. Review and Sign/Initial the transmittal letter	None	1 hour	<i>Section Head or Personnel Officer CO & FOs Personnel Transactions Section OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division</i>
	4.1.2. Suriin at Lagdaan/Initial ang transmittal letter	Wala	1 Oras	
	4.1.3. Encode tracking details in the e-DTMS	None	5 minutes	<i>Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area</i>
	4.1.3 I-encode ang mga detalye ng pagsubaybay sa e-DTMS	Wala	5 Minuto	
	4.1.4. Forward the document to the AS-RAMD for courier service	None	5 minutes	<i>Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area Incoming / Outgoing Clerk AS-RAMD</i>
	4.1.4. Ipasa ang dokumento sa AS-RAMD para sa serbisyo ng courier	Wala	5 Minuto	
4.2. If the SR is for pick-up, proceed to PAS and get the requested document.	4.2.1. Provide one originally signed SR to the client and have it properly received. Ask the client to accomplish Customer Feedback Form	None	10 minutes	<i>Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area</i>
4.2. Kung ang SR ay para sa pick-up, tumuloy sa PAS at kunin ang	4.5.1 Magbigay ng isang orihinal na nilagdaan na SR sa kliyente at matanggap ito nang maayos. Hilingin sa kliyente na	Wala	10 Munito	

<i>hiniling na dokumento.</i>	<i>gawin ang Form ng Feedback Customer</i>			
TOTAL:		None	3 Days	<i>May be extended depending on the volume of transactions handled</i>
KABUUAN		Wala	3 Araw	<i>Maaaring palawigin depende sa dami ng mga transaksyong pinangangasiwaan</i>

2. Issuance of Completed Office Clearance Certificate for Money, Property, and Legal Accountabilities to Separated Officials and Employees

Pag-isyu ng Nakumpletong Sertipiko sa Pag-clear ng Tanggapan para sa Pera, Ari-arian, at Legal na Pananagutan sa mga Hiwalay na Opisyal at Empleyado

The CO Clearance Certificate is being provided to Officials and employees who were separated from the Department which certifies that the former Official/employee no longer has money, property and legal accountabilities. The provision of the CO Clearance Certificate may be requested by separated Officials and employees if the CO Clearance Certificate initially-issued to them was lost, damaged, etc., or the Official/employee was not able to secure the duly-accomplished CO Clearance Certificate at the time of their separations.

Ang CO Clearance Certificate ay ibinibigay sa mga Opisyal at empleyado na nahiwalay sa Departamento na nagpapatunay na ang dating Opisyal/empleyado ay wala nang pera, ari-arian at legal na pananagutan. Ang probisyon ng CO Clearance Certificate ay maaaring hilingin ng mga hiwalay na Opisyal at empleyado kung ang CO Clearance Certificate na unang ibinigay sa kanila ay nawala, nasira, atbp., o ang Opisyal/empleyado ay hindi nakakuha ng nararapat na CO Clearance Certificate sa oras ng kanilang paghihiwalay.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)
Classification:	Complex
Type of Transaction:	G2C – Government to Transacting Public
Uri ng Transaksyon:	

Who may avail: Sino ang maaaring mag-avail:	Separated Central Office (CO) Officials and Employees who already has a duly-accomplished CO Clearance Certificate on file/submitted to PAS and without any money, property, and legal accountabilities. <i>Mga Hiwalay na Opisyal at Empleyado ng Central Office (CO) na mayroon nang nararapat na natapos na CO Clearance Certificate na naka-file/isumite sa PAS at walang anumang pera, ari-arian, at legal na pananagutan.</i>			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN SIGURADO		
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request <i>HRMDD-PAS Request Form o pormal na liham o kahilingan sa e-mail</i>		PAS Receiving Area Client <i>Lugar ng Pagtanggap para sa Kliyente ng PAS</i>		
CO Clearance Certificate		Client or if none, FILE 201 / PER 16		
Special Power of Attorney (If authorized representative) <i>Special Power of Attorney (Kung awtorisadong kinatawan)</i>		Client Kliyente		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSIYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES O	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form (write contact details as well for courier purpose) and submit to PAS, together with complete supporting documents	1. Receive the documents submitted	None Wala	10 minutes 10 Minuto	 <i>Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area</i>

1. MagPASala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDS-PAS Request Form (isulat din ang mga detalye ng contact para sa layunin ng courier) at isumite sa PAS,kasama ang kumpletong mga sumusuportang dokumento	1. Tanggapin ang mga dokumentong isinumite			
2. Wait for advice of the assigned PAS Focal Person	2.1. Review the documents submitted and check the FILE 201 / PER 16 to retrieve the CO Clearance Certificate on file.	None	2 days, 6 hours (may take longer hours depending on the period of retrieving the files)	PAS Focal Person Leave Administration Section
2. Maghintay ng payo ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1. Suriin ang mga dokumentong isinumite at suriin ang FILE 201 / PER 16 upang makuha ang CO Clearance Certificate sa file.	Wala	2 araw, 6 na oras (maaaring tumagal ng mas mahabang oras depende sa panahon ng pagkuha ng mga file)	PAS Focal Person Leave Administration Section
	2.2. If there is an extra original copy of the CO Clearance Certificate on file, remove it from the FILE 201 / PER 16. If there is only one (1) original copy of the CO Clearance Certificate on file,	None		

	have it photocopied then put a "Certified True Copy" stamp on it. <i>2.2 Kung mayroong karagdagang orihinal na kopya ng CO Clearance Certificate sa file, alisin ito sa FILE 201 / PER 16.</i> <i>Kung mayroon lamang isang (1) orihinal na kopya ng CO Clearance Certificate na nasa file, ipa-photocopy ito at lagyan ng stamp na "Certified True Copy".</i>	Wala		
	2.3. Sign the photocopied CO Clearance Certificate as to the "Certified True Copy" <i>2.3. Lagdaan ang na-photocopy na CO Clearance Certificate bilang sa "Certified True Copy"</i>	None Wala		<i>Section Head Leave Administration Section Or OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division</i>
3. Inform PAS of preferred method of receiving the original/CTC copy of the CO Clearance Certificate	3. Inform the client that the original/CTC copy of his/her CO Clearance Certificate is ready and ask if for pick-up or for courier service (either	None	10 minutes	PAS Focal Person Leave Administration Section

3. Ipaalam sa PAS ang gustong paraan ng pagtanggap ng orihinal/CTC na kopya ng CO Clearance Certificate	through chat, e-mail, or phone call) 3. Ipaalam sa kliyente na ang orihinal/CTC na kopya ng kanyang CO Clearance Certificate ay handa na at tanungin kung para sa pick-up o para sa courier service (sa pamamagitan man ng chat, e-mail, o tawag sa telepono)	Wala	10 Minuto	
4. If the original/CTC copy of the CO Clearance Certificate is to be sent via courier service, wait until the parcel is sent to given address	4.1. Prepare and print the transmittal letter with information on how to return customer feedback. Attach one original/CTC copy of the CO Clearance Certificate and one Customer Feedback Form for accomplishment	None	30 minutes	PAS Focal Person Leave Administration Section
4. Kung ang orihinal/CTC na kopya ng CO Clearance Certificate ay ipaPASala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang ang parsela ay ipapadala sa ibinigay na address	4.1. Ihanda at i-print ang transmittal letter na may impormasyon kung paano ibabalik ang feedback ng customer. Maglakip ng isang orihinal/CTC na kopya ng CO Clearance Certificate at isang	Wala	30 Minuto	

	<i>Customer Feedback Form</i>			
	4.2. Review and Sign/initial the transmittal letter	None	1 hour	<i>Section Head or Personnel Officer Leave Administration Section</i>
	4.2. Suriin at Lagdaan/initial ang transmittal letter	Wala	1 Oras	<i>OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division</i>
	4.3. Encode tracking details in the e-DTMS	None	5 minutes	<i>Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area</i>
	4.3. Suriin at Lagdaan/initial ang transmittal letter	Wala	5 Minuto	
	4.4. Forward the document to the AS-RAMD for courier service	None	5 minutes	<i>Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area</i>
	4.4. Ipasa ang dokumento sa AS-RAMD para sa serbisyo ng courier	Wala	5 Minuto	<i>Incoming / Outgoing Clerk AS-RAMD</i>
TOTAL:		None	3 Days	<i>May be extended depending on the volume of transactions handled</i>
KABUUAN		Wala	3 Araw	<i>Maaaring palawigin depende sa dami ng mga</i>

			<i>transaksyong pinangangasiwaan</i>

3. Issuance of Certificate of Employment to separated Officials, Employees and Contract of Service Workers

Pagbibigay ng Certificate of Employment sa mga hiwalay na Opisyal, Empleyado at Kontrata ng mga Manggagawa sa Serbisyo

The COE is issued to separated Officials and employees in the Central Office who have been cleared of money, property, and legal accountabilities, which certifies their services rendered in the Department.

Ang COE ay ibinibigay sa mga hiwalay na Opisyal at empleyado sa Central Office na na-clear sa pera, ari-arian, at legal na pananagutan, na nagpapatunay sa kanilang mga serbisyong ibinigay sa Departamento.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)
Classification:	Complex
Type of Transaction:	G2C – Government to Transacting Public
Uri ng Transaksyon:	
Who may avail:	Separated Field Office XII (FO XII) Officials and Employees who already has a duly-accomplished CO Clearance Certificate on file/submitted to PAS and without any money, property, and legal accountabilities.
Sino ang maaaring mag-avail:	<i>Ang mga Hiwalay na Opisyal at Empleyado ng Central Office (CO) na mayroon nang nararapat na natapos na CO Clearance Certificate na naka-file/isumite sa PAS at walang anumang pera, ari-arian, at legal na pananagutan.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN SIGURADO
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request	PAS Receiving Area Client
CO Clearance Certificate	Client or if none, FILE 201 / PER 16
Special Power of Attorney (If authorized representative)	Client

<i>Special Power of Attorney (Kung awtorisadong kinatawan)</i>		<i>Kliyente</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSES O	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form (write contact details as well for courier purposes, if needed) and submit to PAS, together with complete supporting documents.	1. Receive the complete documents submitted	None	10 minutes	Incoming / Outgoing Clerk <i>PAS Receiving Area</i>
1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDS-PAS Request Form (isulat din ang mga detalye ng contact para sa mga layunin ng courier, kung kinakailangan) at isumite sa PAS, kasama ang kumpletong mga sumusuportang dokumento.	1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite	Wala	10 Minuto	
2. Wait for advice of the assigned PAS Focal Person	2.1. Review the documents submitted and check the FILE 201 / PER 16 if needed.	None	2 days, 4 hours (may take longer hours)	PAS Focal Person

2. Maghintay ng payo ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1. Suriin ang mga dokumentong isinumite at suriin ang FILE 201 / PER 16 kung kinakailangan.	Wala	depending on the period of retrieving files if needed)	CO & FOs Personnel Transactions Section
	2.2. Encode/ check details to COE, print the issuance and attach the necessary documents 2.2. I-encode/ suriin ang mga detalye sa COE, i-print ang pagpapalabas at ilakip ang mga kinakailangang dokumento	None Wala	2 araw, 4 na oras (maaaring tumagal ng mas mahabang oras depende sa panahon ng pagkuha ng mga file, kung kinakailangan,	
	2.3. Review and Sign/initial the COE 2.3. Suriin at Lagdaan/Inisyal ang COE	None Wala	2 hours 2 Oras	Section Head or Personnel Officer CO & FOs Personnel Transactions Section OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division
3. Inform PAS of preferred method of receiving the duly signed COE	3. Inform the client that the COE is ready and ask if for pick up or for courier service (either through chat, e-mail, or phone call)	None	10 minutes	PAS Focal Person
3. Ipaalam sa PAS ang gustong paraan ng pagtanggap ng nararapat na nilagdaan na COE	3. Ipaalam sa kliyente na handa na ang COE at tanungin kung para sa pick up o para sa courier service (sa pamamagitan man ng	Wala	10 Minuto	CO & FOs Personnel Transactions Section

	<i>chat, e-mail, o tawag sa telepono)</i>			
If COE is to be sent via courier service, wait until the parcel is sent to given address.	1.1 Prepare and print the transmittal letter with information on how to return customer feedback. Attach one originally signed COE and one Customer Feedback Form for accomplishment.	None	20 Minutes	
<i>Kung ang COE ay ipaPASala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang ang parsela ay iPASala sa ibinigay na address.</i>	<i>1.1 Ihanda at i-print ang transmittal letter na may impormasyon kung paano ibabalik ang feedback ng customer. Maglakip ng isang orihinal na nilagdaan na COE at isang Form ng Feedback ng Customer para sa katuparan.</i>	Wala	20 Minuto	
	1.2 Review and Sign/Initial the transmittal letter	none	1 Hour	Section Head or Personnel Officer CO & FOs Personnel Transactions Section OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division
	<i>1.2 Suriin at Lagdaan/Initial ang transmittal letter</i>	Wala	1 Oras	
	1.2.1 Encode tracking details in the e-DTMS	None	5 minutes	Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area
	<i>1.2.1 I-encode ang mga detalye ng pagsubaybay sa e-DTMS</i>	Wala		

	1.2.2 Forward the document to the AS-RAMD for courier service <i>1.2.2 Ipasa ang dokumento sa AS-RAMD para sa serbisyo ng courier</i>	None Wala	5 minutes	Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area Incoming / Outgoing Clerk AS-RAMD
1.3 If COE is for pick-up, proceed to PAS and get the requested document. <i>1.3. Kung ang COE ay para sa pick-up, tumuloy sa PAS at kunin ang hiniling na dokumento.</i>	1.3.1 Provide one originally signed COE to the client and have it properly received by him/her. Ask the client to accomplish Customer Feedback Form <i>1.1.1 Magbigay ng isang orihinal na nilagdaan na COE sa kliyente at ipatanggap ito sa kanya nang maayos. Hilingin sa kliyente na gawin ang Form ng Feedback ng Customer</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area
TOTAL: KABUUAN		None Wala	3 Days 3 Araw	May be extended depending on the volume of transactions handled Maaaring palawigin depende sa dami ng mga transaksyong pinangangasiwaan

4. Issuance of Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP to Separated Officials and Employees

Pag-isyu ng Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP to Separated Officials and Employees

The Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP is issued to separated Officials and employees in the Central Office who have been cleared of money, property, and legal accountabilities, which certifies that they have/do not have Leave Without Pay (LWOP) for a certain period.

Ang Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP ay ibinibigay sa mga hiwalay na Opisyal at empleyado sa Central Office na na-clear sa pera, ari-arian, at legal na pananagutan, na nagpapatunay na mayroon/wala silang Leave Without Pay (LWOP).) para sa isang tiyak na panahon.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)			
Classification:	Complex			
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Transacting Public			
Who may avail: Sino ang maaaring mag-avail:	Separated Field Office XII (FO XII) Officials and Employees			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN SIGURADO		
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request		PAS Receiving Area Client		
CO Clearance Certificate		Client or if none, FILE 201 / PER 16		
Special Power of Attorney (If authorized representative)		Client		
<i>Special Power of Attorney (Kung awtorisadong kinatawan)</i>		<i>Kliyente</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE

1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form (Write contact details as well for courier purposes, if needed) and submit to PAS together with complete supporting documents. <i>1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDS-PAS Request Form (Isulat din ang mga detalye sa pakikipag-ugnayan para sa mga layunin ng courier, kung kinakailangan) at isumite sa PAS kasama ang kumpletong mga sumusuportang dokumento.</i>	1. Receive the complete documents submitted <i>1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite</i>	None Wala	5 minutes 5 Minuto	Incoming / Outgoing Clerk PAS Receiving Area
2. Wait for advice of the assigned Focal Person <i>2. Maghintay ng payo ng nakatalagang Focal Person</i>	2.1 Review the documents submitted and check if the client already has an encoded ELARS¹. <i>2.1 Suriin ang mga dokumentong isinumite at suriin</i>	None Wala	6 days, 4 hours and 35 minutes <i>(May be shortened if there is already a reviewed ELARS, or may be extended depending on the number of ELARS)</i>	Focal Person Leave Administration Section (LAS)

¹ Electronic Leave Administration and Recording System

	<i>kung ang kliyente ay mayroon nang naka-encode na ELARS².</i> If there is none, encode the ELARS. <i>Kung wala, i-encode ang ELARS.</i> If there is an encoded ELARS, proceed to step 4. <i>Kung mayroong naka-encode na ELARS, magpatuloy sa hakbang 4.</i> If there is an encoded and reviewed ELARS, proceed to step 6. <i>Kung mayroong naka-encode at nasuri na ELARS, magpatuloy sa hakbang 6.</i> 2.2 Review/check the ELARS vis-à-vis the leave card. 2.2 Suriin/suriin ang ELARS vis-à-vis sa leave card.		<i>being encoded/ reviewed at a given time, the time needed to review the ELARS, or length of service of the client.)</i> 6 na araw, 4 na oras at 35 minuto <i>(Maaaring paikliin kung mayroon nang nasuri na ELARS, o maaaring palawigin depende sa bilang ng ELARS na naka-encode/ nire-review sa isang partikular na oras, ang oras na kailangan upang suriin ang ELARS, o tagal ng serbisyo ng kliye</i>	Administrative Staff LAS Focal Person LAS Focal Person LAS

² Electronic Leave Administration at Recording System

	2.3 Reprint the corrected ELARS, if errors are found. <i>2.3 I-print muli ang itinamang ELARS, kung may nakitang mga error.</i> 2.4 Encode the needed details to the CLWOP/CNLWO P, print the issuance and attach the necessary documents. <i>2.4 I-encode ang mga kinakailangang detalye sa CLWOP/CNLWO P, i-print ang issuance at ilakip ang mga kinakailangang dokumento.</i>			
	2.5 The Focal Person shall forward the CLWOP/CNLWO P to the Certifying Authority for certification. The Certifying Authority shall sign the CLWOP/ CNLWOP. <i>2.5 Dapat ipasa ng Focal Person ang</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	Focal Person LAS Certifying Authority PAS <i>Awtoridad na nagpapatunay</i> PAS

	<i>CLWOP/CNLWO P sa Certifying Authority para sa sertipikasyon.</i> <i>Ang Awtoridad sa Pagpapatibay ay lalagda sa CLWOP/CNLWO P.</i>			
2. Inform PAS of preferred method of receiving the duly-signed Certificate. <i>2. Ipaalam sa PAS ang gustong paraan ng pagtanggap ng Certificate na nalagdaan nang nararapat.</i>	2.1 Inform the client that the Certificate is ready and ask if for pick-up or for courier service (either through chat, e-mail or phone call) <i>2.1 Ipaalam sa kliyente na handa na ang Certificate at tanungin kung para sa pick-up o para sa courier service (sa pamamagitan ng chat, e-mail o tawag sa telepono)</i>	None Wala	10 minutes <i>10 minuto</i>	PAS Focal Person Leave Administration Section
3. Inform PAS of preferred method of receiving the duly-signed Certificate. <i>3. Ipaalam sa PAS ang ginustong paraan ng pagtanggap ng Sertipiko na nilagdaan nang nararapat.</i>	3.1 Ensure that the CLWOP/CNLWO P has a security feature (e.g. barcode, dry seal, etc.) to avoid data fraud or falsification of document. <i>3.1 Tiyakin na ang</i>	None Wala	5 minutes 5 Minuto	Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person PAS/LAS Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person PAS/LAS

	<i>CLWOP/CNLWOP</i> <i>P</i> ay may tampok na panseguridad (hal. barcode, dry seal, atbp.) upang maiwasan ang data fraud o falsification ng dokumento. 3.2 Inform the client that the CLWOP/ CNLWOP is ready for releasing via email/SMS/call/chat 3.2 <i>Ipaalam sa kliyente na ang CLWOP/ CNLWOP ay handa nang ilabas sa pamamagitan ng email/SMS/tawag/chat</i> 3.3 Ask the client of the preferred method of receiving the duly signed CLWOP/ CNLWOP: 3.3 <i>Tanungin ang kliyente ng gustong paraan ng pagtanggap ng nararapat na nilagdaan na CLWOP/CNLWOP:</i>			Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person PAS/LAS Client <i>Kliyente</i> Client <i>Kliyente</i>

	If through courier service, proceed to step 12. <i>Kung sa pamamagitan ng courier service, magpatuloy sa hakbang 12.</i> If the CLWOP/ CNLWOP will be picked up at the office, proceed to step 13. <i>Kung kukunin ang CLWOP/CNLWO P sa opisina, magpatuloy sa hakbang 13.</i>			
4. If the Certificate is to be sent via courier service, wait until the parcel is sent to given address. <i>4. Kung ang Sertipiko ay ipaPASala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang ang parsela ay iPASala sa ibinigay na address.</i>	4.1 Outgoing Clerk or Email Custodian shall return the CLWOP/ CNLWOP to the Focal Person. <i>4.1 Ibabalik ng Outgoing Clerk o Email Custodian ang CLWOP/ CNLWOP sa Focal Person.</i> 4.2 The Focal Person shall prepare the transmittal with information on how to return the CSMF. Attach the duly signed CLWOP/ CNLWOP and one	none Wala	1 hour and 5 minutes 1 Oras at 5 Minuto	Outgoing Clerk or Email Custodian PAS Focal Person LAS Certifying Authority PAS Outgoing Clerk PAS

	(1) CSMF for accomplishment 4.2 Dapat ihanda ng Focal Person ang transmittal na may impormasyon kung paano ibabalik ang CSMF. Ilakip ang nararapat na nilagdaan na CLWOP/ CNLWOP atisang (1) CSMF para sa accomplishment 4.3 Certifying Authority shall sign the transmittal letter. 4.3 Ang Awtoridad sa Pagpapatibay ay lalagda sa liham na ipinadala. 4.4 Encode tracking details in the applicable document tracking system used by the office or through logs. 4.4I-encode ang mga detalye ng pagsubaybay sa naaangkop na sistema ng pagsubaybay sa dokumento na ginagamit ng opisina o sa pamamagitan ng mga log. 4.5 Forward the document to the Records and Archives			Outgoing Clerk PAS Focal Person LAS

	Management Division/Section for courier service. <i>4.5 Ipasa ang dokumento sa Records and Archives Management Division/Section para sa courier service.</i> (The CSMF will be followed-up within 3 working days upon receipt of the document.) <i>(Ang CSMF ay susundan sa loob ng 3 araw ng trabaho pagkatapos matanggap ang dokumento.)</i>			
5. If the Certificate is for pick-up, proceed to PAS and get the requested document. <i>5.Kung ang Sertipiko ay para kunin, tumuloy sa PAS at kunin ang hiniling na dokumento.</i>	5.1 If the CLWOP/ CNLWOP is for pick-up, provide one (1) duly signed CLWOP/CNLWO P to the client and request the client to accomplish the CSMF to be submitted via drop box, email or Google form. <i>5.1Kung ang CLWOP/CNLWO P ay para sa pick-up, magbigay ng isang (1)</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Focal Person LAS

	<i>nararapat na nilagdaan na CLWOP/CNLWO P sa kliyente at hilingin sa kliyente na isagawa ang CSMF na isusumite sa pamamagitan ng drop box, email o Google form.</i>			
TOTAL:		None	7 days May be extended depending on the volume of transactions handled and the length of service of the separated Official/employee as recorded in the Leave Ledger	
KABUUAN		Wala	7 araw <i>Maaaring palawigin depende sa dami ng mga transaksyong pinangangasiwaan at ang haba ng serbisyo ng hiwalay na Opisyal/empleyado na nakatala sa Leave Ledger</i>	

Ang pamamaraang ito ay nalalapat sa mga prosesong isasagawa sa pagbibigay ng relief augmentation sa mga LGU sa panahon ng mga operasyon ng kalamidad at iba pang kalamidad at ang pandemya. Sinasaklaw nito ang pagtanggap ng kahilingan ng Field Office hanggang sa paghahatid o pagpapalabas ng mga welfare goods. Gayunpaman, ang mga espesyal na kahilingan mula sa mga Mambabatas ay hindi saklaw ng SOP na ito. Ang tulong sa pamamagitan ng mga kahilingan sa kongreso ay itinuturing na direktang tulong mula sa DSWD sa mga biktima ng kalamidad na napapailalim sa karaniwang mga tuntunin sa accounting at auditing. Dagdag pa, ang mga kahilingan para sa mga FNI na hindi nauugnay sa kalamidad ay hindi saklaw sa prosesong ito.

NATIONAL HOUSEHOLD TARGETTING OFFICE (NHTO) FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Walk-in Name Matching Data Request (Walk-in na Proseso ng Pagtutugma ng Pangalan)

Provision of data corresponding to the individual/s name matching request to determine if a household is in the Listahanan database and its poverty status.

Pagbibigay ng kaukulang datos batay sa hiling na pagtutugma ng pangalan ng isang indibidwal o mga indibidwal. Ito ay upang malaman kung ang isang sambahayan ay nasa database ng Listahanan at kung ano ang kahirapang istado nito.

Office or Division: (Opisina or Dibisyon)	National Household Targeting Office (NHTO) / National Household Targeting Section (NHTS) (Listahanan: Talaan ng Pamilyang Nangangailangan)	
Classification: (Klasipikasyon)	Simple	
Type of Transaction: (Uri ng transaksyon)	Government to Citizen (G2C) (Gobyerno sa Mamamayan)	
Who may avail: (Sino ang maaaring kumuha)	All walk-in clients (Lahat ng Walk-in na mga Kliyente)	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS (LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN)		WHERE TO SECURE (SAAN MAAARING MAKUHA)
1. One (1) Valid Identification Card / Proof of Identity <i>Isang (1) Valid ID o patunay ng pagkakilanlan</i> 2. Walk-in Name Matching Form (1 Original copy) <i>Form ng Walk-in para sa pagtutugma ng pangalan (Isang (1) Orihinal na kopya)</i>		1. Provided by the Client. 1. Ibinigay ng kliyente. Grievance Officer (GO) – NHTO / NHTS.

CLIENT STEPS (MGA HAKBANG NG KLIYENTE)	AGENCY ACTIONS (MGA AKSYON NG AHENSYA)	FEEs TO BE PAID (KAUKULAN G BAYAD)	PROCESSING TIME (TAGAL NG PAG PROSESO)	PERSON RESPONSIBLE (NAKATALAGANG KAWANI)

1. Provide Valid Identification Card / Proof of Identity (1. Ibigay ang balidong pagkakakilanlan o patunay ng pagkakakilanlan.) 1.1. Fill-out the name matching form 1.1 Punan ang form ng pagtutugma ng pangalan.	1. Interview the client to evaluate the validity of the request as to its purpose: (1. Interbyuhin ang kliyente upang suriin kung katanggap-tanggapan ang kahilingan tungkol sa layunin nito <i>Invalid</i> – Inform the client on the grounds for the denial of the request based on the DSWD MC 15, s. 2021. End of process <i>Hindi Tanggap</i>- Ipabatid sa kliyente ang dahilan ng pagtangga sa kahilingan batay sa DSWD MC 15, s. 2021. Katapusan ng proseso. <i>Valid</i> – Provide the name matching form upon confirming the validity of the request and proceed for processing the name matching <i>Tanggap</i>- Ibigay ang form ng pagtutugma ng pangalan pagkatapos sigurado ang katanggap-tanggap ng kahilingan at simulant ang proseso ng pagtutugma ng pangalan.	None (Wala)	30 minutes (Tatlongpong Minuto)	<i>Sittie Shahada K. Benito</i> <i>Grievance Officer</i>

2. Receive the Name Matching result Tanggapin ang resulta ng pagtutugma ng pangalan	2. Explain the result of Name Matching Ipaliwanag ang resulta ng pagtutugma ng pangalan.		5 minutes 5 Minuto	<i>Sittie Shahada K. Benito</i> Grievance Officer
3. Fill-out the Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS) Punan ang Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS).	3. Provide the client the CSMS form per Committee on Anti-Red Tape (CART) guidelines Ibigay sa kliyente ang CSMS form alinsunod sa mga panuntunang inilabas ng Committee ng Anti-Red Tape (CART).	None Wala	5 minutes 5 Minuto	Grievance Officer <i>Sittie Shahada K. Benito</i>
TOTAL: KABUUAN:		None Wala	40 minutes 40 Minuto	

2. Data Sharing – Name Matching Request ***Pagbabahagi ng Datos – Proseso ng Pagtutugma ng Pangalan***

Provision of data corresponding the individual/s name matching request to determine if a household is in the Listahanan database and its poverty status.

Pagbibigay ng datos na kaugnay ng kahilingan ng pagtutugma ng pangalan ng indibidwal upang matukoy kung ang isang kasamabahayan ay nasa Database ng Listahanan at ang katayuan nito sa kahirapan.

Office or Division: <i>Opisina or Dibisyon:</i>	National Household Targeting Office (NHTO) / National Household Targeting Section (NHTS) <i>Listahanan: Talaan ng Pamilyang Nangangailangan</i>
Classification: Klasipikasyon:	Complex, Highly Technical <i>Lubhang Teknikal</i>

Type of Transaction: <i>Uri ng transaksyon:</i>	Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizen (G2C) <i>Gobyerno sa Gobyerno (G2G), Gobyerno sa Mangangalakal)</i> <i>Gobyerno sa Mamamayan (G2C)</i>
Who may avail: <i>Sino ang maaaringkumuha:</i>	All National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), the Academe, and Private Foundations. <i>Lahat ng National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), ang Academe, at Private Foundations para sa layunin ng paggamit ang data para sa mga programa sa proteksyong panlipunan.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS (LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN)	WHERE TO SECURE (SAAN MAAARING MAKUHA)

1. Letter of request (Indicate reason for name matching) <i>Liham ng Kahilingan (nagsasaad ng mga dahilan para sa kahilingan ng pagpapatugma ng pangalan</i> 2. Electronic copy (Preferably in CSV format) of the name to be matched which includes the following: <i>Elektronikong kopya (Mas mainam kung nasa ayos ng CVS) ng pangalan na itutugma kasama ang mga sumusunod:</i> Complete name (Last name, First Name, Middle Name, Extension Name) Buong Pangalan (Apelyido, Pangalan, Gitnang Pangalan) Birth Date (YYYY-MM-DD format) <i>Petsa ng kapanganakan (YYYY-MM-DD)</i> Philippine Standard Geographic Classification of (PSGC) Province, City/Municipality, and Barangay <i>Philippine Standard Geographic Classification of (PSGC) ng Probinsya, Lungsod/Bayan, at Barangay.</i> 3. Valid Proof of Identities of the Personal Information Controller (PIC), Data Privacy Officer (DPO), Compliance Officer (COP) <i>Tanggapang patunay ng pagkakakilanlan ng Personal Information Controller (PIC), Data Privacy Officer (DPO), Compliance Officer (COP)</i> 4. Data Sharing Agreement (DSA) signed by the: (1) Head of Office as PIC, (2) designated DPO or COP <i>Kasunduang Pagbabahagi ng Data (DSA) na pinirmahan ng: (1) Punong Opisyal bilang PIC, (2) Itinalagang DPO or COP</i>	1. Provided by the Requesting Party Magmumula sa Partidong Humihingi

5. List of Personnel who will access, process, and safeguard the Listahanan data, including the employed data processing

Talaan ng mga Kawani na magkakaroon ng access, magproseso, at mag-iingat sa mga datos ng Listahanan kasama na ang mga empleyadong nagsasagawa ng proseso ng datos.

6. Original Copy of the Resolution of Governing Board authorizing head of agency (NGOs, CSOs, and Private Foundations)

Orihinal ng kopya ng Resolusyon ng Pinunong lupon na nag-oautorisa sa pinuno ng ahensya (NGOs, CSOs, at Pribadong Pundasyon)

For Local Government Unit (LGU):

Para sa Local Government Unit (LGU):

The letter of request shall be signed by the Local Chief Executive (LCE) accompanied by a Sanggunian resolution authorizing the LCE to enter a data sharing agreement with the DSWD

Ang sulat ng kahilingan ay dapat lagdaan ng Local Chief Executive (LCE) at may kasamang resolusyon ng Sanggunian na nag-oautorisa sa LCE na makipagsunduan sa DSWD.

The DSWD Regional Director (RD) and the incumbent LCE shall sign the DSA

Lagdaan ng DSWD Regional Director (RD) at ang kasalukuyang LCE ang DSA

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULA NG BAYAD	PROCESSI NG TIME TAGAL NG PAG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Provide the letter of request together with the electronic copy of the names for name matching Ang humihinging panig ay mag-endorso ng kanilang liham ng Paghingi kalakip ng e-copy ng mga Pangalan na itutugma sa DSWD FO XII	1. Receive the request Tanggapin ang kahilingan 1.1. Record the request in the DSWD EDTMS / any other tracking system <i>Isulat ang kahilingan sa DSWD EDTMS o anumang iba pang Sistema ng pagtutukoy.</i> 1.2. Endorse request to the NHTO Director / Regional Director <i>-endorso ang kahilingan sa NHTO Director/ Regional Director.</i>	None Wala	15 minutes 15 minuto	<i>Grievance Officer Sittie Shahada K. Benito</i>

	2. Provide instruction to facilitate/review the request <i>Magbigay ng tagubilin upang mapadali/repasu hin ang kahilingan.</i> 2.1. Endorse to the NHTO OD Chief / Policy and Plans Division (PPD) Chief <i>I-endorso sa NHTO OD Chief/Pangasiwan ng mga Pangangailangan at mga plano (PPD) Chief.</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	<i>NHTO Director / Regional Director</i> <i>Loreto Jr. V. Cabaya</i>
	3. Provide recommendation s on the request <i>Magbigay ng mga rekomendasyon sa kahilingan</i> 3.1. Endorse to the assigned Project Development Officer (PDO) to inform the client on the status of their request <i>I-endorso sa itinalagang Project Development</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	<i>NHTO-OD Chief / PPD Chief</i> <i>Sohra P. Guialel</i>

	<i>Officer (PDO) upang ipaalam sa kliyente ang stado ng kanilang kahilingan.</i>			

4. Status of the approval / disapproval of the data request based on the DSWD MC 15, s.2021.	None	1 hour	NHTO Director/ Regional Director / Administrative Unit (AU)
<i>Kalagayan ng pag-aprub/ pagtanngi sa kahilingan ng datos batay sa DSWD MC 15, s.202.</i>	Wala	1 Oras	Loreto Jr. V. Cabaya
Disapproved – Sign the letter of disapproval and endorse to the client. End of process.			NHTO-PDO / NHTS- Regional Field Coordinator (RFC)
<i>Hindi Aprobado-Lagdaan ang sulat ng pagtanggì at iendorso sa kliyente. Tapos ang proseso.</i>			MASLAMA B. HASSAN/AMINAH P. MACODI
Approved – Notify and provide the DSA and documentary requirements to the client			
<i>Aprobado – Ipabatid at ibigay ang DSA at mga kinakailangang dokumento sa kliyente.</i>			

2. Provide the documentary requirements and the DSA signed by the Head of Office (HOO) as Personal Information Controller (PIC) and the designated Data Privacy Officer (DPO) / Compliance Officer for Privacy (COP) <i>Ibigay ang mga kinakailangang dokumento at ang DSA na pinapermahan ng Punong Opisyal (HOO) bilang Personal Information Controller (PIC) at ang itinalagang Data Privacy Officer (DPO)/ Compliance Officer for Privacy (COP)</i>	5. Review all documentary requirements including the DSA submitted by the client <i>Suriin ang lahat ng mga kinakailangang dokumento kasama na ang DSA na isinumite ng kliyente.</i> Non-Compliant – Inform the client regarding the incomplete requirement via email. <i>Hindi sumasang ayon sa Alintuntunin – Ipabatid sa kliyente ang hindi kumpletong kinakailangang dokumento sa pamamagitan ng email.</i> <i>Compliant: Sumunod sa Alintuntunin:</i> a. Sign the DSA and endorse to the DPO and the Office of the Secretary for signature <i>Lagdaan ang DSA at i-endorso sa DPO at Opisina ng</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	NHTO-PDO / NHTS-RFC Sittie Shahada K. Benito/Maslama B. Hassan/ Aminah P. macodi OD / IT Chief / AU RYAN A. IBOBES AU

kalihim para sa lagda.

b. Endorse the signed DSA to Information Technology Division (ITD) for processing

I-endorso ang pinirmahang DSA sa Information Technology Division (ITD) para sa proseso.

	6. Review the compliance of the electronic copy of names with the required template/format: <i>Suriin ang pagkasunod-sunod sa Alintuntunin ng elektronikong kopya ng mga pangalan sa kanilang pormat:</i> Non-Compliant – Inform the client about the findings via email. <i>Hindi sumasang ayon sa Alintuntunin – Ipabatid sa kliyente ang mga natuklasan sa pamamagitan ng email.</i> Compliant Process the request within the set deadline depending on the volume or number of names to be matched <i>Sumunod sa Alintuntunin – Prosesuhin ang kahilingan sa loob ng itinakdang takdang oras batay sa dami o</i>	None Wala	1 hour 1 Oras 1 day (5,000 and below) 1 Araw (Limang Libo Pababa) 3 days (5,001 – 50,000) 3 Araw (Limang Libo Hanggang Limampot Libo) 7 days (50,001 – 400,000) 7 Araw(Lima mpot isang Libo Hanggang Apat na raang Libo) 20 days (400,001 – 1,000,000) 20 Araw(Apat na Daan at isang libo Hanggang Isang Milyon)	<i>ITO – Database Management Section (DMS) / NHTS</i> <i>RYAN A. IBONES</i> <i>ITO – NHTO / NHTS</i> <i>RYAN A. IBONES</i>

	<i>bilang ng mga pangalan na kailangang itugma.</i>			

	NHTO Director / PPD Chief <i>I-endorso ang mga pinal na dokumento sa Direktor ng NHTO / PPD Chief</i>			

	8. Sign the memorandum and endorse to AU / AA for releasing <i>Lagdaan ang memorandum at i-endorso sa AU / AA para sa releasing.</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	<i>NHTO Director/ Regional Director LORETO JR. V. CABAYA</i>
4. Receive the documents <i>Tanggapin ang mga dokumento</i>	9. Track the documents in the EDTMS / any other tracking system Subaybayan ang mga dokumento sa EDTMS o anumang ibang sistema ng pagsubaybay 9.1. Scan a copy of the documents for record keeping <i>Mag-scan ng kopya ng mga dokumento para sa talaan o record</i> 9.2. Release the document to the client Ibigay ang dokumento sa kliyente	None Wala	10Minutes 10 Minuto	<i>PDO SITTIE SHAHADA K. BENOTO</i>

5. Fill-out the Satisfactory Measurement Survey (CSMS) <i>Punan ang Satisfactory Measurement Survey (CSMS)</i>	10. Provide the client the CSMS form per Committee on Anti-Red Tape (CART) guidelines. <i>Ibigay sa kliyente ang CSMS form sa bawat Committee on Anti-Red Tape (CART) na alituntunin.</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	ITO – DMS / NHTS RYAN A. IBONES
TOTAL: <i>*With possible extension on the actual data processing depending on the number of names required but shall not exceed forty (40) days as reference in RA-IRR-11032.Rule 7.Section 3.c.</i> KABUOAN: <i>* May posibleng pagpapalawig sa aktwal na pagproseso ng data depende sa dami ng mga kinakailangan na datos, bilang ng mga pangalan na kinakailangan, at ang pagsunod at pagsusumite ng mga kinakailangang dokumentaryo ng humihinging partido.</i>	None Wala	Minimum – 2 days, 3 hours, 45 minutes Maximum – 21 days, 3 hours and 45 minutes <i>Hindi bababa sa dalawang (2) araw, tatlong (3) oras at apatnapu't limang minuto</i> <i>Hindi tataas sa dalawamp u't isang (21) araw, tatlong (3) oras at apatnapu't</i>		

		<i>limang (45) minuto</i>	

3. Data Sharing - List of Data Subjects (
***Pagbabahagi ng Datos-Listahan ng mga paksa ng datos*)**

Generation of data sets with Personal Information (PI) and Sensitive Personal Information (SPI) with a Memorandum of Agreement (MOA).

Pagbuo ng mga set ng datos na may Personal na Impormasyon (PI) at Sensitive Personal na Impormasyon (SPI) na may Memorandum of Agreement (MOA).

Office or Division Opisina Dibisyon:	National Household Targeting Office/ National Household Targeting System	
Classification: Klasipikasyon:	Highly Technical Lubhang Teknikal	
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon:	Government to Government (G2G), Government to Citizen (G2C), Gobyerno sa Gobyerno (G2G), Gobyerno sa Mamamayan (G2C)	
Who may avail: Sino ang maaaring kumuha:	All National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), the Academe, and Private Foundations for the purpose of utilizing the data for social protection programs. <i>Lahat ng National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), ang Academe, at Private Foundations para sa layunin ng paggamit ang data para sa mga programa sa proteksyong panlipunan.</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN MAAARING MAKUHA

1. Letter of Request (indicating reasons for the request and specific data sets expected to be acquired from the Listahanan database)	Provided by the Requesting Party Magmumula sa Partidong Humihingi
<i>Liham ng Kahilingan (nagsasaad ng mga dahilan para sa kahilingan at mga tiyak na set ng data na inaasahang makukuha mula sa database ng Listahanan)</i>	
2. Accomplished Data Sharing Agreement (DSA) <i>Kontrata sa Pagbabahagi ng Datos</i>	
3. Document indicating the appointed and NPC-registered Data Protection Officer (DPO) <i>Dokumentong nagsasaad ng itinalaga ng rehistrong opisyal na mangangalaga ng mga datos.</i>	
4. Privacy Manual or approved document/s on the security measures in place which indicates the data protection procedures and processes of the office/agency in addressing breaches <i>Privacy Manual o naaprubahang dokumento sa mga hakbang sa seguridad na ipinapatupad na nagsasaad ng mga pamamaraan at proseso ng proteksyon ng data ng opisina/ahensiya sa pagtugon sa mga paglabag</i>	
5. List of identified staff who will access, process, and safeguard the Listahanan data including the data processing to be employed <i>Listahan ng mga natukoy na kawani na mag-a-access, magpoproseso, at mag-iingat ng Listahanan data kasama ang pagproseso ng datos na gagamitin</i>	
6. Hardware and Security Component with supporting images and specifications <i>Hardware at Security Component na may mga sumusuportang larawan at mga detalye</i>	116

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULAN G BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PAG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Submit the letter of request with attached electronic copy of the data requirements (if available) to NHTO/ NHTS. Magsumite ang liham ng kahilingan na may kalakip na elektronikong kopya ng mga kinakailangang datos (kung meron) sa NHTO/NHTS.	1. Receive and record the request in the document transaction/ tracking system. <i>Tanggapin at itala ang kahilingan sa dokumentong transaksyon/sistema ng pagsubaybay.</i> 1.1. Advise the requesting party that they will receive an email or call after 2-3 working days on the approval of their request and the expected schedule of release of the results. <i>Payuhan ang humihiling na partido na makakatanggap sila ng email o tawag pagkatapos ng 2-3 araw ng oras ng trabaho sa pag-apruba ng kanilang kahilingan at ang inaasahang iskedyul ng paglalabas ng mga resulta.</i> 1.2. Forward the request to the Director for approval. <i>Ipasa ang kahilingan sa Direktor para sa pag-apruba.</i>	None Wala	15 minutes 15 Minuto	Project Development Officer I AIRA K. MOCADI

	2. Input comments and decide if the request is for processing or not, then endorse it to the NHTO Operations Division Chief/ NHTS Policy and Plans Division (PPD) Chief. <i>Maglagay ng mga komento at magpasya kung pagpapatuloy ang pag proseso ng kahilingan o hindi, pagkatapos ay i-endorso ito sa NHTO Operations Division Chief/ NHTS Policy and Plans Division (PPD) Chief.</i>	None Wala	6 hours 6 Oras	<i>NHTO Director/ Regional Director LORETO JR. V. CABAYA</i>
	3. Input recommendations and endorse it to the assigned Project Development Officer (PDO). <i>Maglagay ng mga rekomendasyon at i-endorso ito sa nakatalagang Project Development Officer (PDO).</i>	None Wala	3 hours 3 Oras	<i>NHTO Operations Division Chief/ NHTS PPD Chief SOHRA P. GUIALEL</i>

	4. Inform the requesting party on the approval or disapproval of the data request based on the DSWD MC 15, s. 2021. <i>Ipalam sa humihinging na partido ang pag-apruba o hindi pag-apruba ng kanilang kahilingan na nakabatay sa data ng DSWD MC 15, s. 2021.</i> If approved- the orientation will be scheduled including the preparation of the other documentary requirements not included in the submission of letter of request. <i>Kung maaprubahan ang oryentasyon ay iskedyul kasama ang paghahanda ng iba pang mga kinakailangang dokumentaryo, hindi kasama sa isusumite ang liham ng kahilingan.</i> If disapproved- inform the requesting party of the disapproval highlighting the grounds for such denial through writing. End of process.	None Wala	2 hours 2 Oras	<i>Project Development Officer</i> MASLAMA B. HASSAN/AMINA H P. MACODI/AIRA K. MOCADI

Kung hindi
naaprubahan -
ipaalam sa
humihinging partido
na hindi na-
aprubahan at
bigyang linaw ang
mga batayan kung
bakit hindi
naaprubahan ang
kanilang kahilingan
sa pamamagitan ng
pagsulat ng liham.

Tapos ang proseso.

2. Requesting Party will attend the scheduled orientation with the NHTO ACBS & Inspection Team/ NHTS designated personnel & Inspection Team. Ang numihinging Partido ay dapat dumalo sa mga kinakailangan ng oryentasyon kasama ang NHTO ACBS & Inspection Team/ NHTS designated personnel & Inspection Team.	5. Orient the requesting party about the Listahanan, Data Privacy Act of 2012, MC 12, s. 2021, and data sharing requirements. I-orient ang numihinging partido tungkol sa Listahanan, Data Privacy Act of 2012, MC 12, s. 2021, at mga kinakailangan sa pagbabahagi ng data. 5.1. Issuance of Certificate of Orientation on the Data Privacy Act (DPA) of 2012 Pag-isyu ng sertipiko ng Oryentasyon sa Data Privacy Act (DPA) ng 2012 5.2. Send to the requesting party via email the copy of the law, IRR and the issuances of NPC together with the issuance of Certification on the Acknowledgement Receipt of the said law/policies. Ipadala sa numihinging partido sa pamamagitan ng email ang kopya ng batas, IRR at ang mga pagpapalabas	None Wala	2 hours 2 Oras	<i>NHTO Advocacy and Capacity Building Section & Inspection Team/ NHTS designated personnel & Inspection Team</i> <i>Maslama B. Hassan/Edon M. Onto/ Aminah P. Macodi/Aira K. Mocadi</i>

	ng NPC kasama ang pagpapalabas ng sertipiko ng pagtanggap ng nasabing batas/mga patakaran.			

3. Submission of signed Data Sharing Agreement (DSA)—and other documentary requirements not included in the submission of letter of request to the NHTO/ NHTS for review on completeness <i>Pagsusumite ng nilagdaang Data Sharing Agreement (DSA) at iba pang mga kinakailangan sa dokumentaryo na hindi nasama sa pagsumite ng liham ng kahilingan sa NHTO/NHTS para masuri kung kompleto na ang mga dokumentaryo na kinakailangan.</i>	6. Review all documentary requirements including DSA submitted by the requesting party. <i>Suriin ang lahat ng mga kinakailangan sa dokumentaryo kabilang ang DSA na sinumite ng humihiling na partido.</i> 6.1 Make a schedule with the requesting party on the conduct of virtual/physical inspection meeting <i>Gumawa ng iskedyul kasama ang humihiling na partido sa pagsasagawa ng pagpupulong birtuwal/pisikal inspeksyon.</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 Oras</i>	<i>NHTO designated Project Development Officer & IT Division Chief/designated IT personnel/NHTS Information Technology Officer & Regional Field Coordinator</i> <i>Aira K. Mocadi/Ryan A. Ibones Maslama B. Hassan/Aminah P. Macodi</i>

4. Requesting party will present their IT facilities to the NHTO Inspection Team. Ang partidong humihiling ay magpapakita ng kanilang mga pasilidad sa IT sa Koponan ng Inspeksyon ng NHTO.	7. Virtual/physical inspection of IT facilities of the requesting party Birtuwal/pisikal na inspeksyon ng mga T sa pasilidad ng humihinging partido. 7.1. Issuance of Certifications (Physical and Technical Set-up Certification and Organizational Set-up Certification) Pag-isyu ng Mga Sertipikasyon (Sertipikasyon ng Pisikal at Teknikal na Set-up at Sertipikasyon ng Organisasyonal na Set-up)	None Wala	1 day 1 Araw	NHTO/NHTS IT Inspection Team Ryan A. Ibones/Maslama B. Hassan/Aminah P. Macodi/ Edon M. Onto/ Aira K. Mocadi
	8. Certifications and documentary requirements will be attached to the accomplished DSA and for endorsement by the NHTO Director/Regional Field Coordinator to the Department's/Regional DPO. Ang mga sertipikasyon at mga kinakailangan sa dokumentaryo ay isasama sa natapos na DSA para sa pag-endorso sa Direktor ng NHTO/Regional Field Coordinator ng	None Wala	2 hours 2 Oras	NHTO Director/ Regional Field Coordinator Maslama P. Hassan/Aminah P. Macodi

	Departamento/Rehiyonal na DPO.			
	9. Assess the accomplished DSA, and documentary attachments. Once approved, the DPO will endorse the DSA for the Department Secretary's signature/Regional Director. <i>Suriin ang natapos na DSA, at mga kalakip na dokumentaryo. Kapag naaprubahan, iendorso ng DPO ang DSA para sa lagda ng Rehiyonal na Direktor ng Kalihim ng Kagawaran.</i>	None Wala	1 day 1 Araw	<i>DSWD CO/Regional Data Protection Officer</i> <i>Jackiya A. Lao</i>

	10. Review and sign the DSA. The signed DSA will be endorsed to the NHTO/NHTS for data processing. <i>Suriin at lagdaan ang DSA. Ang nilagdaang DSA ay iendorso sa NHTO/NHTS para sa pagproseso ng data.</i>	None Wala	3 days 3 Araw	<i>DSWD Secretary/ Regional Director</i> <i>Loreto Jr. V. Cabaya</i>
	11. Generate the requested data. <i>Buuin ang hiniling na datos.</i> <i>Wala</i>	None Wala	1 day 1 Araw	<i>NHTO/NHTS Information Technology Officer</i> <i>Ryan A. Ibones</i>
	12. Review result of the data generation <i>Suriin ang resulta ng nabuong datos</i>	None Wala	1 day 1 day 1 Araw	<i>NHTO Quality Management Section/ NHTS Regional Field Coordinator</i> <i>Maslama B. Hassan/ Aminah P. Macodi</i>

13. Secure the data by adding password protection to the file. <i>Il-secure ang data sa pamamagitan ng pagdaragdag ng proteksyon ng password sa file.</i> 13.1. Prepare Data Release Form (DRF), draft memorandum reply[ARSA1] , and burn results in a compact disc (CD), USB stick, or hard drive. <i>Maghanda ng Data Release Form (DRF), gumawa ng tugon sa memorandum, at mag-burn ng mga resulta sa isang compact disc (CD), USB stick, o hard drive.</i> Other electro-mechanical storage device may apply as long as it is approved by the IT Head and the storage device is provided by the requesting party. <i>Maaaring gumamit ng ibang electro-mechanical storage device hangga't inaprubahan ito ng IT Head at ang storage device ay ibinigay ng humihiling na partido.</i>	None Wala	1 day 1 Araw	NHTO Quality Management Section & IT Division Chief/ NHTS Information Technology Officer Ryan A. Ibones

Google drive may also be used as a storage of the requested data as long as it is encrypted and password-protected. Further, the password will only be released to the authorized personnel of the requesting party.[ARSA2]

Ang Google drive ay maaari ding gamitin bilang imbakan ng hiniling na datos hangga't ito ay naka-encrypt at protektado ng password. Dagdag pa, ang password ay ilalabas lamang sa mga awtorisadong tauhan ng humihiling na partido.

13.2. Counter sign in the DRF.

Pagpapapirma ng DRF.

13.3. Finalize the memo, attach the Data Release Form (DRF) and secure data then forward it to the Administrative unit.

Tapusin ang memo, kalakip ang Data Release Form (DRF) at i-secure ang data pagkatapos ay ipasa

	to sa Administrative unit.			

	14. Track and scan the documents upon releasing the result to the requesting Party. <i>Subaybayan at suriin ang mga dokumento sa pagbibigay ng resulta sa humihiling Partido.</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	<i>Project Development Officer I Aira K. Mocadi</i>
15. 5. Call NHTO/NHTS for retrieval of password upon receipt of the result. <i>Tumawag sa NHTO/NHTS para sa pagkuha ng password kapag natanggap na ang resulta.</i>	15. Provide the password of the file to the requesting party thru phone upon inquiry and administer the Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS) form per Committee on Anti-Red Tape (CART) guidelines. <i>Ibigay ang password ng file sa humihinging partido sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono at pangasiwaan ang Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS) form sa bawat mga alituntunin ng Committee on Anti-Red Tape (CART).</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	<i>NHTO/NHTS Information Technology Officer Ryan A. Ibones</i>

Total: None *with possible extension on the actual data processing depending on the volume of data requirements, number of names required, and the compliance and submission of the documentary requirements by the requesting party. Kabuuan: * May posibleng pagpapalawig sa aktwal na pagproseso ng data depende sa dami ng mga kinakailangan na datos, bilang ng mga pangalan na kinakailangan, at ang pagsunod at pagsusumite ng mga kinakailangang dokumentaryo ng humihining partido.	10 days, 1 hour, and 35 minutes	
Wala	Sampong Araw, Isang Oras at Labing tatlumpong Minuto	

4. Data Sharing - Statistics/Raw Data Request

Pagbabahagi ng Datos - Istatistika/Hinihinging Datos na hindi pa naproseso

Generation of source data, unprocessed anonymized data or numerical processed data as requested by the client.

Pagbuo ng source data, hindi naprosesong anonymized na data o numerical na naprosesong data gaya ng hiniling ng kliyente.

Office or Division Opisina o Dibisyon:	NHTO – Operations Division
Classification: Klasipikasyon:	Complex <i>Kumplikado</i>
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon:	Government to Government (G2G), Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B) <i>Gobyerno sa Gobyerno (G2G), Gobyerno sa Mamamayan (G2C), Gobyerno sa Mangangalakal (G2B)</i>

Who may avail: Sino ang maaaring kumuha:	All National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), the Academe, and Private Foundations for the purpose of utilizing the data for social protection programs. <i>Lahat ng National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), ang Academe, at Private Foundations para sa layunin ng paggamit ang data para sa mga programa sa proteksyong panlipunan.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN MAAARING MAKUHA
1.Letter of Request (specify purpose and data requested) Liham ng Kahilingan (tiyakin ang layunin at hinilinging data)	Provided by the Requesting Party Magmumula sa Partidong Humihiling

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULANG BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PAG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE

1. The requesting party (NGAs, CSOs / NGOs, LGUs, academe etc.) submits a letter of request for Listahanan data – addressed to the NHTO Director/ Regional Director. <i>Ang humihinging partido (NGAs, CSOs / NGOs, LGUs, academe etc.) ay nagsusumite ng sulat ng kahilingan para sa Listahanan data – na naka-address sa NHTO Director/ Regional Director.</i>	1. Receive and record the request in the Document Transaction/ tracking system <i>Tanggapin at itala ang kahilingan sa Document Transaction/tracking system</i> 1.1. Forward request to the Office of the NHTO Director or PPD Chief <i>Ipasa ang kahilingan sa Opisina ng Direktor ng NHTO o PPD Chief</i>	None Wala	30 minutes 30 Minuto	<i>Project Development Officer I</i> <i>Aira K. Mocadi</i>

	2. Review the merit of request based on MC 15 s.2021. Upon approval of the request, endorse to the NHTO Operations Division (OD) / Policy and Plans Division (PPD). <i>Suriin ang merito ng kahilingan batay sa MC 15 s.2021. Sa Oras na naaprubahan ang kahilingan, i-endorso ito sa NHTO Operations Division (OD) / Policy and Plans Division (PPD).</i>	None Wala	5 hours 5 Oras	NHTO Director/ Regional Director Loreto Jr. V. Cabaya
	3. Input comment/s then endorse to the OD - Statistics Section/ NHTS <i>Maglagay ng komento/s pagkatapos ay i-endorso sa OD - Statistics Section/ NHTS</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	Operations Division Chief/ PPD Chief Sohra P. Guialel
	4. Provide instruction based on the data requested, then forward to the Associate Statistician for data generation. <i>Magbigay ng batay sa hiniling na data, pagkatapos ay ipasa sa Associate Statistician para sa pagbuo ng data.</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	Statistics Section Head/ NHTS – RFC Edon M. Onto/Maslama B. Hassan/Amina h P. Macodi

	5. If the request is: Kung ang kahilingan ay: <i>Not clear</i> a. In case of vague data request, the Associate Statisticians shall coordinate with the data users (through emails, recorded calls or text) to clarify the data requirement. <i>Kung hindi malinaw ang kahilingan ng data, ang Associate Statistician ay dapat makipag-ugnayan sa mga gumagamit ng data (sa pamamagitan ng mga email, mga naitalang tawag o text) upang linawin ang kinakailangan ng data.</i> b. In case the requested data is not available in the Listahanan database, the Associate Statistician shall provide recommendations to the requesting party on other possible data available. <i>Kung ang hiniling na datos ay hindi magagamit sa Listahanan database, ang Associate Statistician ay dapat magbigay ng mga rekomendasyon sa humihiling na partido sa</i>	None Wala	1 day 1 Araw	<i>Associate Statisticians</i> Edon M. Onto

	<i>iba pang posibleng data na maaaring makuha.</i> · <i>Clear</i> 5.1 Generate the requested data from the Listahanan database (in excel or in any format available). 5.2 Draft response letter/ memorandum to the requesting party and attach routing slip. 5.3 Submit to the Statistics Section Head/ RFC. · <i>Malinaw</i> 5.1 <i>Buuin ang kahilingang datos mula sa Listahanan Database</i> 5.2 <i>Gumawa ng sulat tugon/memorandum para sa humihinging partido kalakip ng routing slip.</i> 5.3 <i>Isumite sa Statistics Section Head/ RFC.</i>			

	6. Review the generated statistical /raw data. In case the generated data is: <i>Suriin ang nabuong istatistikal/raw data. Kung sakaling ang nabuong data ay:</i> Not accurateReturn the generated statistical/raw data to the Associate Statisticians for revision. <i>Hindi tugma – Ibalik ang nabuong statistikal/raw data sa Associate Statisticians para baguhin.</i> <i>Accurate – Submit to the NHTO Operations Division Chief / PPD Chief for approval and data release.</i> <i>Tugma – Isumeti sa NHTO Operations Division Chief / PPD Chief para sa pag-apruba at pagpapalabas ng datos.</i>	None Wala	4 hours 4 Oras	<i>Statistics Section Head/RFC</i>
	7. Countersign response letter/ memorandum then endorse to the NHTO Director/ Regional Director for approval. <i>Gumawa ng response letter at i-endorse ito sa NHTO Director/ Regional Director para ipaaproba.</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	<i>Operations Division Chief/ PPD Chief Sohra P. Guialet</i>

	8. Approval of the facilitated data request for release to the requesting party. <i>Madaliin ang pag-apruba sa hinihiling na mga datos para mabigay sa humuhinging partido.</i> <i>Not approved</i> – Return the facilitated request to the NHTO Operations Division / NHTS for revision. <i>Hindi na-aprub</i> – Ibalik ang response letter sa NHTO Operations Division / NHTS para maiwasto. <i>Approved</i> – Sign the response letter/ memorandum with the attached facilitated data request for release. <i>Approved</i> – Lagdaan ang sulat ng tugon/ memorandum kasama ang kalakip na kahilingan sa pagpapadali ng datos para sa pagpapalabas.	None Wala	5 hours 5 Oras	<i>NHTO Director/ Regional Director</i> <i>Loreto Jr. V. Cabaya</i>

2. Receive the data requested and fill-out the CSMS form <i>Tanggapin ang data na hiniling at punan ang CSMS form</i>	9. Track and facilitate the release of the approved data request to the requesting party. <i>Subaybayan at suriin ang mga dokumento sa pagbigay ng resulta sa humihiling Partido.</i> 9.1. Administer Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) during the release of approved data request. <i>Pangasiwaan ang Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS) sa oras ng pagpapalabas ng aprubadong datos na hiniling.</i> 9.2. Update and close transaction in the document/ tracking system. <i>I-update at isara ang transaksyon sa dokumento/tracking system.</i>	None Wala	30 minutes 30 Minuto	<i>Project Development Officer I</i> <i>Aira K. Mocadi</i>
Kabuuan:		Wala	Tatlong Araw at Dalawang Oras	

NATIONAL HOUSEHOLD TARGETING OFFICE

Internal Services

1. Data Sharing with DSWD OBSUs – Name Matching Request

Pagbabahagi ng Datos kasama ang DSWD OBSUs– Proseso ng Pagtutugma ng Pangalan

Provision of data corresponding the individual/s name matching request to determine if a household is in the Listahanan database and its poverty status.

Pagbibigay ng datos na kaugnay ng kahilingan ng pagtutugma ng pangalan ng indibidwal upang matukoy kung ang isang kasambahayan ay nasa Database ng Listahanan at ang katayuan nito sa kahirapan.

Office or Division Opisina o Dibisyon:	National Household Targeting Office (NHTO) / National Household Targeting Section (NHTS)	
Classification: Klasipikasyon:	Complex, Highly Technical <i>Lubhang Teknikal</i>	
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon:	Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizen (G2C) <i>Gobyerno sa Gobyerno (G2G), Gobyerno sa Mamamayan (G2C), Gobyerno sa Mangangalakal (G2B)</i>	
Who may avail: Sino ang maaaring kumuha:	All DSWD Offices, Bureaus, Services, Units (OBSUs) at the Central and Field Offices, Centers, Residential Care Facility, Sections, and Units (CRCFU) at the regional level, and attached agencies. <i>Lahat ng National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Government-Owned and Controlled Corporations (GOCCs) Non-Governmental Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), ang Akademya at mga Pribadong Pundasyon.</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN MAAARING MAKUHA

1. Letter of Request (Indicate reason for name matching) <i>Liham ng kahilingan (Ipahayag ang dahilan para sa pagtutugma ng pangalan)</i> 2. Electronic copy (Preferably in CSV format) of the name to be matched which includes the following: <i>Elektronikong kopya (Mas mainam kung nasa ayos ng CVS) ng pangalan na tugma na kasama ang mga sumusunod:</i> · Complete name (Last name, First Name, Middle Name, Extension Name) <i>Buong pangalan (Apelido, Pangalan, Gitnang Pangalan)</i> · Birth Date (YYYY-MM-DD format) <i>Petsa ng kapanganakan (YYYY-MM-DD)</i> · Philippine Standard Geographic Classification of (PSGC) Province, City/Municipality, and Barangay <i>Philippine Standard Geographic Classification of (PSGC) ng Probinsya, Lungsod/Bayan at Barangay.</i> 3. Non-Disclosure Agreement (NDA) signed by the: (1) Head of Office as Personal Information Controller (PIC), (2) designated Data Privacy Officer (DPO) or Compliance Officer (COP) <i>Kasunduang Pagbabahagi ng Data (DSA) na pinirmahan ng: (1) Punong Opisyal bilang PIC, (2) Itinalagang DPO or COP</i> 4. List of Personnel who will access, process, and safeguard the Listahanan data, including the employed data processing <i>Talaan ng mga Kawani na magkakaroon ng access, mag-proseso, at mag-iingat sa mga datos ng Listahanan kasama na ang mga empleyadong nagsasagawa ng proseso ng datos.</i>	Provided by the Client

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULAN G BAYAD	PROCESSIN G TIME TAGAL NG PAG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Provide the letter of request together with the electronic copy of the names for name matching <i>Ang humihinging panig ay mag-endorso ng kanilang liham ng Paghingi kalakip ng e-copy ng mga pangalan na itutugma sa DSWD FO XII</i>	1. Receive the request 1.1. Record the request in the DSWD EDTMS / any other tracking system 1.2. Endorse request to the NHTO Director / Regional Director 1. Matanggap ang kahilingan. a. Isulat ang kahilingan sa DSWD EDTMS o anumang iba pang sistema ng pagtukoy. <i>I-endorso ang kahilingan sa NHTO Director/ Regional Director.</i>	None Wala	15 minute s 15 Minuto	<i>Project Development Officer I Sittie Shahada K. Benito</i>

	2. Provide instruction to facilitate/review the request 2.1. Endorse to the NHTO OD Chief / Policy and Plans Division (PPD) Chief 2. Magbigay ng tagubilin upang mapadali/repas uhin ang kahilingan. 2.1 I-endorso sa NHTO OD Chief/Pangasiwaan ng mga Pangangailangan at mga plano (PPD) Chief.	None Wala	2 hours 2 Oras	<i>NHTO Director / Regional Director Loreto Jr. V. Cabaya</i>
	3. Provide recommendations on the request Magbigay ng mga rekomendasyon sa kahilingan 3.1. Endorse to the assigned Project Development Officer (PDO) to inform the client about the status of their request I-endorso sa itinalagang Project	None Wala	1 hour 1 Oras	<i>NHTO-OD Chief / PPD Chief</i> <i>Sohra P. Guialel</i>

	<i>Development Officer (PDO) upang ipaalam sa kliyente ang estado ng kanilang kahilingan.</i>			

	4. Status of the approval / disapproval of the data request based on the DSWD AO 19, s.2021 <i>Kalagayan ng pag-aprub/ pagtanggì sa kahilingan ng datos batay sa DSWD MC 15, s.2021</i> Disapproved – Sign the letter of disapproval and endorse to the client. End of process. <i>Hindi Aprobado- Lagdaan ang sulat ng pagtanggì at i-endorso sa kliyente. Tapos ang proseso</i> Approved – Notify and provide the NDA and documentary requirements to the client <i>Aprobado – Ipabatid at ibigay ang DSA at mga kinakailangang dokumento sa kliyente</i>	None Wala	1 hour 1 Oras	<i>NHTO Director/ Regional Director / Administrative Unit (AU)</i> <i>Loreto Jr. V. Cabaya</i> <i>NHTO-PDO / NHTS-Regional Field Coordinator (RFC)</i> <i>Maslama B. Hassan/Aminah P. Macodi/Sittie Shahada K. Benito</i>

2. Provide the documentary requirements and the NDA signed by the Head of Office (HOO) as Personal Information Controller (PIC) and the designated Data Privacy Officer (DPO) / Compliance Officer for Privacy (COP) <i>Ibigay ang mga kinakailangang dokumento at ang DSA na pinapirmahan ng Punong Opisyal (HOO) bilang Personal Information Controller (PIC) at ang itinalagang Data Privacy Officer (DPO)/ Compliance Officer for Privacy (COP)</i>	5. Review all documentary requirements including the NDA submitted by the client <i>Suriin ang lahat ng mga kinakailangang dokumento kasama na ang DSA na isinumite ng kliyente</i> Non-Compliant – Inform the client regarding the incomplete requirement via email. <i>Hindi sumasang ayon sa alintuntunin – Ipabatid sa kliyente ng hindi kumpletong kinakailangang dokumento sa pamamagitan ng email.</i> <i>Compliant: Sumunod</i> a. Sign the NDA and endorse to the DPO for signature <i>Lagdaan ang DSA at I-endorso sa DPO at Opisina ng</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	NHTO-PDO / NHTS-RFC Sittie Shahada K. Benito/ Maslama B. Hassan/ Aminah P. Macodi OD / IT Chief / AU Ryan A. Ibones AU

*kalihim para sa
lagda*

b. Endorse
the signed
NDA to
Information
Technology
Division (ITD)
for processing

*I-endorso ang
pinirmahang
DSA sa
Information
Technology
Division (ITD)
para sa
proseso.*

	<i>Sumunod sa alintuntunin – Prosesuhin ang kahilingan sa loob ng itinakdang takdang oras batay sa dami o bilang ng mga pangalan na kailangang itugma.</i>			

Lagdaan ang
DRF

7.5. Endorse
the finalized
documents to
NHTO Director
/ PPD Chief

I-endorso ang
mga pinal na
dokumento sa
Direktor ng
NHTO / PPD
Chief

	8. Sign the memorandum and endorse to AU / AA for releasing Lagdaan ang memorandum at i-endorso sa AU / AA para sa releasing.	None Wala	1 hour 1 Oras	<i>NHTO Director/ Regional Director Loreto Jr. V. Cabaya</i>
4. Receive the documents. Tanggapin ang mga dokumento	9. Track the documents in the EDTMS / any other tracking system Subaybayan ang mga dokumento sa EDTMS o anumang ibang sistema ng pagsubaybay 9.1. Scan a copy of the documents for record keeping Mag-scan ng kopya ng mga dokumento para sa talaan o record. 9.2. Release the document to the client Ibigay ang dokumento sa kliyente.	None Wala	10 Inutes 10 Minuto	<i>PDO I Sittie Shahada K. Benito</i>

5. Fill-out the Satisfactory Measurement Survey (CSMS) Punan ang Satisfactory Measurement Survey (CSMS)	10. Provide the client the CSMS form per Committee on Anti-Red Tape (CART) guidelines. Ibigay sa kliyente ang CSMS form sa bawat Committee on Anti-Red Tape (CART) na alituntunin.	None Wala	10 minutes 10 Minuto	ITO – DMS / NHTS Ryan A. Ibones
TOTAL: <i>*With possible extension on the actual data processing depending on the number of names required but shall not exceed forty (40) days as reference in RA-IRR-11032.Rule 7.Section 3.c.</i> KABUUAN <i>* May posibleng pagpapalawig sa aktwal na pagproseso ng data depende sa dami ng mga kinakailangan na datos, bilang ng mga pangalan na kinakailangan, at ang pagsunod at pagsusumite ng mga kinakailangang dokumentaryo ng humihinging partido.</i>		None Wala	Minimum – 2 days, 3 hours, 35 minutes Maximum – 21 days 3, hours, 35 minutes Hindi bababa sa dalawang araw, tatlong oras at tatlumpupit limang minuto Hindi tataas sa dalawampu't isang araw, tatlong araw at tatlumpupit limang minuto	

2. Data Sharing with DSWD OBSUs - List of Data Subjects

Generation of data sets with Personal Information (PI) and Sensitive Personal Information (SPI) for social protection purposes.

Pagbuo ng mga set ng datos na may Personal na Impormasyon (PI) at Sensitive Personal na Impormasyon (SPI) na may Memorandum of Agreement (MOA).

Office or Division Opisina o Dibisyon:	National Household Targeting Office/ National Household Targeting System		
Classification: Klasipikasyon:	Highly Technical <i>Lubhang Teknikal</i>		
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon:	Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) Government to Citizen (G2C), <i>Gobyerno sa Gobyerno (G2G), Gobyerno sa Mangangalakal (G2B) Gobyerno sa Mamamayan (G2C)</i>		
Who may avail: Sino ang maaaring kumuha:	All DSWD Offices, Bureaus, Services, Units (OBSUs) at the Central and Field Offices, Centers, Residential Care Facility, Sections, and Units (CRCFU) at the regional level, and attached agencies. <i>Lahat ng Opisina ng DSWD, Kawanihan, Serbisyo, Yunit(OBSUs) sa sentro ng opisina, Field Offices, Centers, Residential Care facility, Seksyon at Yunit (CRCFU) sa level ng Regional at mga kalakip na ahensya.</i>		
<table border="1"> <tr> <td>CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</td><td>WHERE TO SECURE SAAN MAAARING MAKUHA</td></tr> </table>		CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN MAAARING MAKUHA
CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN MAAARING MAKUHA		

1. Letter of Request (indicating purpose for the request, the list of data sets required and how these will be used, and a reasonable timeline as to when the requested data is needed Liham ng Kahilingan (nagsasaad ng mga dahilan para sa kahilingan at mga tiyak na set ng data na inaasahang makukuha mula sa database ng Listahanan. 2. Document indicating the appointed and NPC-registered Data Protection Officer. Dokumentong nagsasaad ng tinalagang rehistrong opisyal na mangangalaga ng mga datos. 3. Accomplished Non-Disclosure Agreement (NDA) Kontrata sa Pagbabahagi ng Datos 4. List of personnel who will have access to the Listahanan data together with the purpose and data processing they will employ in the treatment of data. Listahan ng mga natukoy na kawani na mag-a-access, magpoproseso, at mag-iingat ng Listahanan data kasama ang pagproseso ng data na gagamitin.		Provided by the Requesting Party Magmumula sa Partidong Humihingi		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUK ULANG BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PAG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABL E

1. The Requesting Party will endorse their letter of request with attached e-copy of data requirements (if available) to NHTO/ NHTS. The Requesting Party will endorse their letter of request with attached e-copy of data requirements (if available) to NHTO/ NHTS.	1. Receive and record the request in the document transaction/ tracking system. Tanggapin at itala ang kahilingan sa dokumentong transaksyon/sistema ng pagsubaybay. 1.1. Advise the requesting party that they will receive an email or call after 2-3 working days on the approval of their request and the expected schedule of release of the results. Payuhan ang humihiling na partido na makakatanggap sila ng email o tawag pagkatapos ng 2-3 araw ng oras ng trabaho sa pag-apruba ng kanilang kahilingan at ang inaasahang iskedyul ng paglalabas ng mga resulta. 1.2. Forward the request to the NHTO Director/ NHTS Policy and Plans Division (PPD) Chief for approval. Ipasa ang kahilingan sa NHTO Director/ NHTS Policy and Plans Division (PPD) Chief para sa pag-apruba.	None Wala	15 minutes Labing limang Minuto	<i>Project</i> <i>Develop</i> <i>ment</i> <i>Office I</i> <i>Aira K.</i> <i>Mocadi</i>

	2. Review, input comment, and decide if the request is for processing or not, then endorse it to the NHTO Operations Division Chief/ Regional Field Coordinator. Suriin at Maglagay ng mga komento at magpasya kung ipagpapatuloy ang pag proseso ng kahilingan o hindi, pagkatapos ay i-endorso ito sa NHTO Operations Division Chief/ NHTS Policy and Plans Division (PPD) Chief.	None Wala	6 hours 6 na Oras	<i>NHTO Director/ NHTS PPD Chief</i> <i>Loreto Jr. V. Cabaya/S ohra P. Guialel</i>
	3. Input recommendations and endorse it to the designated Data Privacy Officer (DPO) Maglagay ng mga rekomendasyon at i-endorso ito sa nakatalagang Project Development Officer (PDO).	None Wala	6 hours 6 na Oras	<i>NHTO Operations Division Chief/ Regional Field Coordinator</i>

	4. Review the request and make recommendations if the request is for approval or not, then endorse to the NHTO Director/ NHTS Policy and Plans Division Chief. Suriin ang kahilingan at magbigay ng mga rekomendasyon kung ang kahilingan ay para sa pag-apruba o hindi, pagkatapos iendorso sa NHTO Directo/NHTS Policy and Plan Division Chief.	None Wala	3 hours 3 Oras	NHTO CO /Regional Data Privacy Officer Jackiya A. Lao

2. Submission of signed Non-Disclosure Agreement (NDA) Agreement and other documentary requirements not included in the submission of letter of request to the NHTO/ NHTS for review on completeness <i>Pagsusumite ng nilagdaang Non-Disclosure Agreement (NDA) at iba pang mga kinakailangan sa dokumentaryo na hindi nasama sa pagsumite ng liham ng kahilingan sa NHTO/NHTS para masuri kung kompleto na ang mga dokumentaryo na kinakailangan.</i>	5. The NHTO Director/NHTS PPD Chief endorses the recommendation to the assigned Project Development Officer to inform the client on the approval or disapproval of the data request based on the DSWD AO 19, s. 2021. <i>I-endorso ng NHTS Director/NHTS PPD Chief and rekomendasyon sa itinalagang Project Development Officer upang ipaalam sa kliyente ang pag-apruba o hindi pag-apruba ng kahilingan sa datos batay sa DSWD AO 19, s. 2021.</i> . If Approved – Communicate with the requesting party, facilitate the signing of the NDA, and review all the documentary requirements . <i>Kung Aprubado – Makipag-ugnayan sa humihiling na parte, tulungan sa pagpirma ng NDA, at suriin ang lahat ng kinakailangang dokumento.</i> . If Disapproved - Return to requesting party and prepare a Denial of Request for Data Form highlighting the grounds for such denial. End of process.	None Wala	2 hours 2 Oras	NHTO Director /NHTS PPD Chief & assigned Project Development Officer Sohra P. Guialet/Aira K. Mocadi

Kung Hindi Aprubado-Bumalik sa humihiling na parte at ihanda ang Denial of Request for Data form na nagpapaliwanag sa mga dahilan para sa hindi pag-apruba. Tapos na ang proseso.

5.1. After accomplishing the NDA and reviewing the completeness of the documentary requirements, endorse to the NHTO IT Division Chief or designated IT personnel/ NHTS Information Technology Officer.

5.1. Matapos mapunan ang NDA at suriin ang pagiging kumpleto ng mga kinakailangang dokumento , i-endorso sa NHTO IT Division Chief o itinalagang IT personnel/NHTS Information Technology Officer.

	6. Generate the requested data Lumikha ng hinihinging mga Datos.	None Wala	3 days 3 Araw	<i>NHTO/NHTS Information Technology Officer</i> Ryan A. Ibones
	7. Review result of the data generation. Suriin ang resulta ng paglikha ng mga Datos.	None Wala	1 day 1 Araw	<i>NHTO Quality Management Section/ NHTS Regional Field Coordinator</i> Maslama B. Hassan/ Aminah P. Macodi

	8. Secure the data by adding password protection to the file. Siguruhing ligtas ang mga Datos sa pamamagitan ng pagdagdag ng password proteksyon sa file. 8.1. Prepare Data Release Form (DRF), draft memorandum reply, and burn results in a compact disc (CD), USB stick, or hard drive. Ihanda ang Data Release Form (DRF), draft memorandum reply, at i-save ang mga resulta sa isang compact disc (CD), USB stick, o hard drive. · Other storage device may apply as long as it is approved by the IT Head and the storage device is provided by the requesting party. · Ang ibang storage device ay maaaring gamitin basta aprubado ito ng IT Head at ibinigay ng humihiling na parte ang storage device. · Google drive may also be used as a storage of the requested data as long as it is encrypted and password-protected. Further, the password will only be released to the authorized personnel of the requesting party. · Maaari ring gamitin ang Google Drive bilang imbakan ng hinihinging mga datos basta naka-	None Wala	1 day 1 Araw	<i>NHTO Quality Management Section & IT Division Chief/ NHTS Information Technology Officer</i> Ryan A. Ibones

encrypt at may password protection. Bukod pa rito, ang password ay ibibigay lamang sa mga awtorisadong tauhan ng humihiling na parte.

- Other storage device may apply as long as it is approved by the IT Head and the storage device is provided by the requesting party.

- Google drive may also be used as a storage of the requested data as long as it is encrypted and password-protected. Further, the password will only be released to the authorized personnel of the requesting party.

8.2. Counter sign in the DRF

Lagdaan muli ang DRF.

8.3. Finalize the memo, attach the Data Release Form (DRF) and secure data then forward it to the Administrative unit.

Tapusin ang memo, isama ang Data Release Form (DRF) at ligtas ang datos, pagkatapos ipadala ito sa Administrative Unit.

	9. The Administrative Section will track and scan the document before releasing the result to the requesting Party. Susundan at isascan ng Administrative Section ang dokumento bago ilabas ang resulta sa humihiling na Parte.	None Wala	10 minutes 10 Minuto	<i>Project Development Officer I Aira K. Mocadi</i>

3. Call NHTO/NHTS for retrieval of password upon receipt of the result and submit the signed Certificate of Acceptance[ARSA3] <i>Tumawag sa NHTO/NHTS para kunin ang password pagkatanggap ng resulta at isumite ang pinirmahang Certificate of Acceptance.</i>	10. Provide the password of the file to the requesting party thru phone upon inquiry and receive the signed Certificate of Acceptance from the requesting party. <i>Ibigay ang password ng file sa humihiling na parte sa pamamagitan ng telepono kapag sila ay nagtatanong, at tanggapin ang pinirmahang Certificate of Acceptance mula sa humihiling na parte.</i> 10.1 Administer the Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS) form per Committee on Anti-Red Tape (CART) guidelines. <i>Pakikinabangan ang Client Satisfactory Measurement Survey (CSMS) form ayon sa mga alituntunin ng Committee on Anti-Red Tape (CART).</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	NHTO/NHTS Information Technology Officer Ryan A. Ibones

Total: *with possible extension on the actual data processing depending on type of data being requested and the compliance and submission of the documentary requirements by the requesting party. <i>Kabuuan:</i> <i>* May posibleng pagpapalawig sa aktwal na pagproseso ng data depende sa dami ng mga kinakailangan na datos, bilang ng mga pangalan na kinakailangan, at ang pagsunod at pagsusumite ng mga kinakailangang dokumentaryo ng humihinging partido.</i>	None	5 days, 1 hour and 35 minutes (maximum) Limang araw, Isang oras at limangpu't limang minuto (Pinakamatagal)	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM <i>(Mekanismo para sa mga Mungkahi at Reklamo)</i>	
How to send feedback <i>(Paano magpadala ng feedback)</i>	Fill out the feedback form to be provided by the Administrative Personnel and drop it in the designated dropbox or email to nhtspr.npmo@dswd.gov.ph Punan ang <i>feedback form</i> ibibigay ng <i>Administrative Personnel</i> at ilagay o ihulog ito sa kahon o ipadala sa email na nhtspr.npmo@dswd.gov.ph .
How feedbacks are processed <i>(Paano inaayos ang mga feedback)</i>	Every end of the week, all forms are compiled and recorded in the feedback log book by the Administrative Personnel. Sa bawat huling araw ng linggo, isinasama at naitala sa <i>Feedback log book form</i> ng <i>Administrative Personnel</i> ng mga <i>form</i>. Feedback requiring answers shall be forwarded to the concerned staff or section and response shall be forwarded to the client within 3 days upon receipt of feedback. Ang Puna na nangangailangan ng mga sagot ay ipapasa sa mga naatasan na kawani o seksyon at ang tugon ay ipapada sa kliyente sa loob ng tatlong araw mula sa pagtanggap ng <i>Feedback</i>. For concerns and inquiries, the clients may send an email to nhtspr.npmo@dswd.gov.ph Para sa mga katanungan at pagtatanong maaring magpadala ng <i>email</i> ang mga kliyente sa nhtspr.npmo@dswd.gov.ph.
How to file a complaint <i>Paano maghain ng reklamo</i>	Fill out the complaint form to be provided by the Administrative Personnel which shall be forwarded to the designated Complaints/Grievance Officer. Punan ang <i>form</i> ng reklamo na ibibigay ng kawani na ipapasa sa itinalagang opisyal ng reklamo o Panunumbalik. Complaints may also be filed via electronic mail at nhtspr.npmo@dswd.gov.ph specifying the staff being complained, incident, and evidence if available. Maaring maghain ng reklamo sa pamamagitan ng <i>electronic mail</i> sa nhtspr.npmo@dswd.gov.ph na tukuyin ang tauhan na pinupuna, pangyayari, at patunay kung mayroon.

How complaints are processed (<i>Paano inaayos ang mga reklamo</i>)	The Complaints/Grievance Officer shall evaluate and discuss the complaint with the immediate supervisor of the concerned staff. Ang Opisyal ng reklamo o panunumbalik ay mag-suri at pag-uusapan ang reklamo kasama ang Direktor o ang Pinuno ng kawani. The Complaints/Grievance Officer shall investigate and create an incident report specifying the facts and results of investigation. The report shall be forwarded to the NHTO Director for appropriate action. Ang Opisyal ng reklamo o panunumbalik ay magsasagawa ng imbestigasyon at magbuo ng ulat hinggil sa mga datos at resulta ng pag-iimbestiga. Ang ulat ay ipapasa sa Direktor ng NHTO para sa angkop na aksyon. Complaints/Grievance officer shall provide feedback to the client. Ang Opisyal ng reklamo o panunumbalik ay magbibigay ng Puna sa kliyente.
Contact Information of NHTS <i>Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan sa NHTS:</i>	AMINAH P. MACODI, PDO IV Contact No. 0951-263-0614 SITTIE SHAHADA BENITO, PDO I Contact No. 0966-1453231 AIRA K. MOCADI, PDO I Contact No. 0997-740-3610

Contact Information of NHTO and CCB <i>Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan sa NHTO at CCB.</i>	National Household Targeting Office (NHTO) nhtspr.npmo@dswd.gov.ph VOIP No.: 10123 WiServ: Listahanan<space>complaint/message send to 0918 912 2813 Contact Center ng Bayan (CCB) SMS: 0908 881 6565 Call : 165 56 ₱ 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Facebook: https://facebook.com/civilservicegovph/ Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph/

PANTAWID PAMILYA PILIPINO PROGRAM (4PS)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

PAGTANGGAP AT PAGTUGON SA MGA REKLAMO (Walk-in)

1. Grievance Intake and Response

Pagtanggap at Pagtugon ng Reklamo (Walk-in)

Intake and response refers to the recording of a grievance and providing the client an initial response, which usually involves an explanation about how the grievance will be processed by the DSWD and other actors.

*Ang **Pagtanggap** at **Pagtugon** ay tumutukoy sa pagtatala at pagbibigay ng paunang kasagutan sa inilahad na reklamo ng kliyente. Bahagi ng pagbibigay ng paunang kasagutan ay ang pagpapaliwanag sa kliyente ng mga pagdadaanang proseso ng isang DSWD staff at ibang kawani ng gobyerno o opisina ng makakatulong sa pagresolba ng reklamo.*

As a general rule, anyone may **accept** a grievance but only the City/Municipal Link and grievance officers may ascertain its validity and thereafter **intake** the grievance. To 'accept' a grievance is to receive the transaction but to 'intake' is to record the transaction in a grievance form after ascertaining its validity. Intake and response require technical know-how about the GRS, particularly on the procedures in resolving the specific types and subtypes of grievances.

Bilang pangkalahatang gabay, kahit sinong empleyado ay maaaring tumanggap ng reklamo. Subalit, tanging ang City/Municipal Link at Grievance Officers lamang ang maaaring magpatunay na wasto at totoo ang naisumiteng reklamo. Ang pagtatala at pagbibigay ng tugon sa reklamo ay nangangailangan ng sapat na kaalaman sa pamamaraan ng pagresolba ng mga ito.

Office or Division / Opisina o Tanggapan:	4Ps – Grievance Redress Division
Classification: Klasipikasyon:	Simple / Simpleng Transaksyon
Type of Transaction: Uri ng transaksyon:	G2C – Government to Citizen
Who may avail: Sino ang maaaring humiling ng serbisyo:	All / Lahat
CHECKLIST OF REQUIREMENTS TALAAN NG MGA KAILANGAN	
If 4Ps beneficiary, present the 4Ps ID for verification to 4Ps staff	
Proof of grievance, if available	
Kung benepisyaryo ng 4Ps – 4Ps ID	
If non-4Ps beneficiary, any valid ID	
WHERE TO SECURE SAAN KUKUNIN	
Issued by the assigned City/Municipal Link, Community Facilitators	
Ang 4Ps ID ay ibinibigay sa mga benepisyaryo ng City/Municipal Link o Community Facilitators sa kanilang lugar.	

<i>Kung hindi naman benepisyaryo - kahit anong valid ID</i>				
CLIENT STEPS DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID KAUKULA NG BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE NAKATALANG KAWANI
1. Log-in at the visitors log book located at the office lobby and present the 4Ps ID if a 4Ps beneficiary. If non-4Ps beneficiary, present any valid ID. <i>1. Magsulat ng pangalan at ibang hinihinging detalye sa talaan ng mga bisita sa lobby ng opisina at ipakita ang 4Ps ID, kung benepisyaryo, at kahit anong valid ID, kung hindi naman benepisyaryo.</i>	1.1. Ensure that the client fills out the logbook and directs him/her to the 4Ps Assistance Desk. <i>1.1. Siguraduhin ang pagsulat ng mahahalagang impormasyon ang kliyente at papuntahin sa 4Ps Assistance Desk.</i>	None <i>Wala</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	Guard on duty <i>Nakatalagang Guwardiya</i>
2. Proceed to the 4Ps Assistance Desk for verification of identity. <i>2. Magtungo sa 4Ps Assistance Desk para sa pagpapatunay ng pagkakakilanlan.</i>	2.1. Receive the client, inquire what the concern is all about, and verify the identity of the client. <i>2.1. Tanggapin ang kliyente at tanungin kung tungkol saan ang reklamo. Alamin ang pagkakakilanlan ng kliyente.</i> Refer to the Grievance Redress System Field Manual for the guidance on the intake of grievances. <i>Sumangguni sa Grievance Redress System Field Manual para sa gabay sa pagtatala ng mga reklamo.</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	Grievance Officers

3. Provide details about the grievance and supporting documents, if available, depending on the type of grievance reported. 3. Magbigay ng detalye tungkol sa reklamo, kasama ang mga dalang dokumento na sumusuporta sa hinaing reklamo. Punan ang Grievance Form.	3.1. Encode the transaction correctly and completely in the GRS Information System/Tracker. 3.1. <i>Itala ang kumpleto at tamang detalye ng reklamo sa GRS Information System/Tracker</i> 3.2. If the client is a beneficiary or a former beneficiary, check the status of the concerned beneficiary in the Pantawid Pamilya Information System (PPIS). 3.2. <i>Kung ang kliyente ay isang benepisyaryo o dating benepisyaryo, suriin ang estado nito sa Pantawid Pamilya Information System (PPIS).</i> 3.3. Check the supporting documents provided, if available. 3.3. <i>Suriing mabuti ang mga dalang dokumento, kung meron.</i> 3.4. Assess all the data and information available and discuss with the beneficiary the findings and next steps to take. 3.4. <i>Usisain ang lahat ng impormasyon at talakayin sa benepisyaryo ang mga natuklasan at mga susunod pang hakbang upang maresolba ang reklamo.</i> 3.4.1. If all information is readily available to resolve the case, resolve the grievance and provide feedback to the client. 3.4.1. <i>Kung ang reklamo ay maaaring iresolba gamit ang mga impormasyon</i>	None Wala	20 mins 20 minuto	Grievance Officers

	na nakalap, magbigay ng kasagutan sa kliyente at iresolba kaagad ang naisumiteng reklamo. 3.4.2. If other information is needed and the grievance cannot be resolved immediately, explain to the client the process that will be undertaken in processing the grievance, and inform the client that he/she will be contacted thru his/her mobile number. Print and provide a copy of the encoded transaction to the client. 3.4.2. Kung kailangan ng iba pang impormasyon para sa paglutas ng reklamo, ipaliwanag sa kliyente ang mga susunod na hakbang para sa pagresolba ng karaingan, at ipaalam sa kanya na makipag-ugnayan ang opisina sa pamamagitan ng numero ng telepono na kanyang ibinigay.			
4. Accomplish the client satisfaction measurement survey 4. Sagutan ang Client Satisfaction Measurement Survey	4.1 Administer the Client Satisfaction Measurement Survey 4.1. Ipaliwanag ang Client Satisfaction Measurement Survey at pasagutan sa kliyente 4.2. Analyze the data and include it in the Client Satisfaction Measurement Report. 4.2. Pag-aralan ang ibinigay na tugon sa Client Satisfaction Measurement Survey at isama ito sa Client Satisfaction Measurement Report.	None Wala	5 minutes 5 Minuto	Grievance Officer
5. Proceed to the office lobby and logout from the client's logbook.	5.1 Dismiss the client gracefully. If the grievance has already been resolved proceed directly to step 7.2 5.1. Pormal na tapusin ang panayam sa kliyente. Kung ang reklamo ay	None Wala	1 minute 1 minuto	Guard on Duty Nakatalagang guwardiya

5. Magtungo sa office lobby at mag log-out sa logbook	naresolba na, dumiretso sa hakbang 7.2			
6. Wala	6.1 Endorse the transaction to the concerned office (DSWD Field Office, Provincial/Municipal Operations Office and/or OBSU) for processing and updating of the transaction in the Grievance Information System (GIS), reflecting the actions taken by the concerned office within three (3) working days. 6.1. Kung ang reklamo ay hindi panaresolba, ito ay iendorso sa nakatalagang tanggapan para sa pagproseso at pagbibigay ng tugon sa loob ng tatlong (3) araw.	None Wala	7 hours and 7 minutes 7 oras at 7 minuto	Grievance Officer
	6.2 Monitor the status of transaction and check for updates from the concerned office in the GRS Information System. 6.2 Subaybayan ang reklamo at suriin ang tugon ng nakatalagang tanggapan sa GRS Information System.	None Wala	2 Days 2 araw	Grievance Officer
7. Received update/feedback on the status of the grievance.	7.1 Provide the client an update/feedback about the status of his/her concern either through text messaging or phone call. 7.1 Magbigay ng tugon sa kliyente tungkol sa kalagayan ng reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono o pagpapadala ng mensahe. For instances when the client did not give or cannot provide contact information, the provision of feedback may be coursed through the assigned City/Municipal Link.	None Wala	10 minutes 10 minuto	Grievance Officer

	7.2 Update the status of the transaction in the GRS Information System. <i>7.2 I-update ang katayuan ng reklamo sa GRS Information System.</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	Grievance Officer
Total if grievance is resolved outright <i>Kabuuan kung ang reklamo ay agarang naresolba</i>		None <i>Wala</i>	33 minutes <i>33 minuto</i>	
Total if grievance is referred to Field Office for resolution and feedback is provided to the client <i>Kabuuan kung ang reklamo ay isinangguni sa nakatalagang tanggapan at nakapagbigay ng tugon sa kliyente</i>		None <i>Wala</i>	3 days <i>3 araw</i>	
Total		None	3 days / 3 araw	

MEKANISMO NG PAGBIBIGAY NG FEEDBACK AT REKLAMO	
Paano magpadala ng <i>feedback</i>	Para sa katanungan o <i>follow-up</i>, mangyari lamang na makipag-ugnayan sa nakatalagang tanggapan. Kung hindi agad makasagot ang nasabing tanggapan maaaring makipag-ugnayan sa: Email: pantawidreklamofoxii@gmail.com Facebook: 4Ps Reklamo DSWD XII Mobile number: 0994 204 0304 Para sa natapos na serbisyo, hinihimok ang kliyente na sagutan ang <i>Client Satisfaction Survey Form</i> na maaaring madownload sa https://pantawid.dswd.gov.ph/citizens-charter at isumite sa tanggapan kung saan tinanggap ang serbisyo.

Paano pinoproseso ang <i>feedback</i>	May nakatalagang empleyado na nagbabasa ng mga katanungan at <i>follow-up</i> na ipinadala sa pantawidreklamofoxii@gmail.com. Ang mga ito ay ibinibigay sa mga nakatalagang tanggapan na siyang nagbibigay ng tugon sa kliyente sa pamamagitan ng email o pagtawag sa telepono sa loob ng tatlong (3) araw. Sa kabilang banda, ang mga naisumiteng <i>satisfaction survey</i> ay susuriin at kabilang sa maaaring basehan para mapabuti ang serbisyo.
Paano magsumite ng reklamo	Ang kliyente ay maaaring makipag-ugnayan sa: Email: pantawidreklamofoxii@gmail.com Facebook: 4Ps Reklamo DSWD XII Mobile number: 0994 204 0304
Paano pinoproseso ang reklamo	Lahat ng natanggap na reklamo tungkol sa pagbibigay ng serbisyo mula sa mga nasabing numero at email ay direktang ipinapasa sa opisina ng Pantawid Pamilya Pilipino Program at itinuturing na kumpidensyal. Ito ay naaayon sa Ease of Doing Business Act https://arta.gov.ph/about/violations-and-penalties Ang mga reklamo na ito ay awtomatikong itinuturing na <i>Highly Technical</i> na transaksyon. Ang kliyente ay dapat mabigyan ng tugon sa loob ng 20 araw mula sa pagsumite nito.

Makipag-ugnayan sa ARTA, PCC, CCB	Anti Red-Tape Authority (ARTA):			
	Email:	complaints@arta.gov.ph		/ info@arta.gov.ph
	Call:	8-478-5093		
	Presidential Complaint Center (PCC):			
	Email:	pcc@malacanang.gov.ph		
	Call:	8888		
	Contact Center ng Bayan (CCB):			
	SMS:	0908-881-6565		
	Call:	165 56		
	P5.00 + VAT bawat tawag kahit saan sa Pilipinas sa pamamagitan ng PLDT landlines			
Email:	email@contactcenterngbayan.gov.ph			
Web:	https://contactcenterngbayan.gov.ph			
Facebook:	https://facebook.com/civilservicegovph			

POLICY AND PLANNING DIVISION (PPD)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Approval for the conduct of research studies in DSWD Offices, Centers, and Institutions

Pag-apruba sa Pagdaraos ng mga Pag-aaral sa Pananaliksik sa mga Opisina, Sentro, at Institusyon ng DSWD

Approval is issued to external researchers who intend to conduct research studies related to or involving the Department. The processing of requests to conduct research studies in DSWD Offices, Centers, and Institutions particularly applies to researchers who wish to acquire primary data through first-hand investigation, e.g., face-to-face interviews, survey questionnaires, focus group discussions, and case studies, among others, with the DSWD, including its clients/beneficiaries and ongoing programs, projects, and services, wherein their main subject of research study involves the DSWD as an organization. Requests to conduct such activities need to undergo research protocol. Research in which target respondents involve more than one (1) region shall seek the approval of the Director of the Policy Development and Planning Bureau (PDPB). Research requests must be submitted to the PDPB Director at least one (1) month before the projected start of data gathering activity.

(Ang pahintulot ay ibinibigay sa mga panlabas na mananaliksik na nais magsagawa ng mga pag-aaral na may kinalaman sa Kagawaran. Ang pagproseso ng mga kahilingan upang magsagawa ng mga pag-aaral sa mga Tanggapan, Sentro, at Institusyon ng DSWD ay partikular na ipinapatupad sa mga mananaliksik na nais kumuha ng pangunahing datos sa pamamagitan ng direksahang imbestigasyon, tulad ng mga personal na panayam, mga survey na katanungan, focus group discussions, at mga pag-aaral ng kaso, at iba pa, kung saan pangunahing paksa ang DSWD bilang isang organisasyon, kabilang ang mga kliyente/benepisyaryo nito at ang mga kasalukuyang programa, proyekto, at serbisyo. Ang mga kahilingan upang magsagawa ng gayong mga aktibidad ay kailangang dumaan sa

protokol ng pananaliksik. Ang mga pag-aaral kung saan ang mga layuning respondente ay kasama ang higit sa isang (1) rehiyon ay kailangang humingi ng pahintulot mula sa Direktor ng Kagawaran ng Pagpapaunlad ng Polisiya at Planong Pananaliksik (PDPB). Ang mga kahilingan para sa pananaliksik ay dapat isumite sa Direktor ng PDPB ng hindi bababa sa isang (1) buwan bago ang inaasahang simula ng aktibidad ng pagkakalap ng datos.)

On the other hand, research requests for the following need not go through the protocol and may be approved and provided by submitting a letter of request addressed to the head of the concerned office, bureau, service or unit: *(Sa kabilang banda, ang mga kahilingan para sa mga sumusunod ay hindi na kinakailangang dumaan sa protokol at maaaring aprubahan at maibigay sa pamamagitan ng pagsumite ng liham na kahilingan na itinungkol sa punong opisyal ng kinauukulan na tanggapan, kawanihan, serbisyo, o yunit):*

- Observations and/or photo/video/audio shoots at DSWD premises, except those involving DSWD's clients or beneficiaries. If a photo, audio or video of a client or beneficiary is essential for the study, the researcher shall secure the consent of the Center Head/Client/Beneficiary. *(Mga pagmamasid at/o pagkuha ng larawan/video/audio sa mga pasilidad ng DSWD, maliban sa mga kaugnay ng mga kliyente o benepisyaryo ng DSWD. Kung ang larawan, audio, o bidyo ng isang kliyente o benepisyaryo ay mahalaga para sa pag-aaral, kinakailangan na makuha muna ang pahintulot mula sa Pinuno ng Sentro/Kliyente/Benepisyaryo.)*

- Briefing/interview/orientation sessions with key focal persons in the Central Office on general information about DSWD programs, policies and projects. The DSWD, however, discourages requests for "practice interviews" of DSWD personnel for the sole purpose of student's acquisition of interview skills, in consideration of the valuable time taken away from the personnel when accommodating student researchers. *(Mga briefing/panayam/orientasyon kasama ang mga pangunahing tauhan sa Central Office hinggil sa pangkalahatang impormasyon tungkol sa mga programa, polisiya, at proyekto ng DSWD. Gayunpaman, hindi inaanyayahan ng DSWD ang mga kahilingan para sa "pagsasanay na panayam" ng mga kawani ng DSWD na may layuning pag-aaralan lamang ng mga mag-aaral ang kanilang kasanayan sa pagpapanayam, alang-alang sa mahalagang oras na maaaring mawala mula sa mga kawani habang tinatanggap ang mga mag-aaral na mananaliksik.)*
- Conduct of surveys with DSWD employees about subject matters that do not directly concern the Department or not related to the DSWD's program operations. *(Paglulunsad ng mga survey sa mga kawani ng DSWD ukol sa mga paksa na hindi direkta sa ugnayan ng Kagawaran o hindi kaugnay sa operasyon ng programa ng DSWD.)*
- Studies conducted by consultants/researchers under the Technical Assistance Facility (TAF) grant portfolio. The researchers, however, shall adhere to the policies on

undertaking research and evaluation studies as stipulated in the Guidelines for the Conduct of Research and Evaluation in the DSWD. *(Mga pag-aaral na isinagawa ng mga konsultant/pananaliksik na nasa ilalim ng portfolio ng grant ng Technical Assistance Facility (TAF). Gayunpaman, dapat sumunod ang mga mananaliksik sa mga patakaran hinggil sa pagtutulungang mga pananaliksik at pagtatasa na nakasaad sa Mga Alituntunin para sa Pagpapatupad ng Pananaliksik at Pagtatasa sa DSWD.)*

Office or Division: <i>(Opisina o Tanggapan)</i>	Policy Development and Planning Bureau (PDPB) - Research and Evaluation Division (RED)	
Classification: <i>(Klasipikasyon:)</i>	Complex	
Type of Transaction: <i>(Uri ng Transaksyon:)</i>	G2C - Government to Citizen (Gobyerno sa Mamamayan) G2G - Government to Government (Gobyerno sa Gobyerno)	
Who may avail: <i>(Sino ang maaring humiling ng serbisyo:)</i>	External researchers (e.g., students, academe, other government agencies including members of other branches of government, local and international organizations or research institutions, and other independent researchers, including DSWD personnel researching to pursue higher academic education) who intend to conduct research studies related to or involving the DSWD. <i>(Ang mga panlabas na mananaliksik (halimbawa, mga mag-aaral, akademikong institusyon, iba pang ahensya ng gobyerno kasama na ang mga miyembro ng iba pang sangay ng pamahalaan, lokal at internasyonal na mga organisasyon o institusyon ng pananaliksik, at iba pang mga independiyenteng mananaliksik, kabilang ang mga kawani ng DSWD na nagsasagawa ng pananaliksik upang ituloy ang mas mataas na akademikong edukasyon) na nais magsagawa ng mga pag-aaral na may kinalaman sa o kasangkot ang DSWD.)</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS TALAAAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO (original/photocopy/scanned)		WHERE TO SECURE (SAAN MAKAKAKUHA)
If request shall not undergo Research Protocol: <i>(Kung hindi dadaan sa Protokol ng Pananaliksik ang kahilingan:)</i>		Researcher (Mananaliksi)

1. Request letter (1 copy) (Liham ng hangarin na magsaliksik (1 kopya) If the request shall undergo Research Protocol: (Kung kailangang dumaan sa Protokol ng Pananaliksik ang kahilingan:) 1. Request letter (1 copy) (Liham ng hangarin na magsaliksik (1 kopya) 2. Research Request Form (1 copy) (Porma ng Paghingi ng Pahintulot na Magsaliksik (1 kopya) 3. Research Brief (1 copy) (Maikling Pagsusuri ng Pagsasaliksik (1 kopya) 4. Research Instruments (1 copy) (Mga Instrumento ng Pananaliksik (1 kopya)		Researcher (Mananaliksi) PDPB-RED/PPD-PDPS PDPB-RED/PPD-PDPS Researcher (Mananaliksi)		
CLIENT STEPS (MGA HAKBANG NG KLIYENTE)	AGENCY ACTION (NARARAPAT NA AKSYON NG KAWANI)	FEES TO BE PAID (MGA BAYARIN)	PROCESSIN G TIME (WORKING DAYS/ HOURS/ MINUTES) (PANAHO NG PAG- PROSESO (ARAW NG TRABAHO/ ORAS/ MINUTO)	RESPON- SIBLE PERSON (RESPONSAB LENG KAWANI)

1. Submit the request letter and/or the research request documents <i>(Isumite ang liham ng kahilingan at/ o ang mga dokumento ng kahilingan sa pananaliksik .)</i>	1. Receive request (<i>Pagtanggap ng kahilingan</i>) 1.1. Receive the request letter addressed to the PDPB/Regional Director and/or the research request documents and encode the details in the office's document tracking/monitoring system <i>1.1(Tanggapin ang liham ng kahilingan na nakapangalan sa Regional Director at/o ang mga dokumento ng kahilingan sa pananaliksik at isalin ang mga detalye sa sistema ng pagtutukoy at pagmamanman ng dokumento ng opisina)</i> 1.2. Furnish researcher with a receiving copy of the request letter, along with printed or digital leaflets/ information, education, and communication (IEC) materials detailing the process flow and requirements. If request is received through email, reply and acknowledge receipt with attached digital leaflets/IEC materials showing the process flow and requirements <i>1.2. Ibigay sa mananaliksik ang kopya ng tinanggap na liham ng kahilingan, kasama ang mga printed o digital na pamplet/ impormasyon, edukasyon, at komunikasyon (IEC materials) na naglalaman ng mga detalye ng proseso at mga kinakailangang dokumento. Kung ang kahilingan ay natanggap sa pamamagitan ng email, sagutin at kumpirmahin ang pagtanggap nito at isama</i>	None <i>(Walang babayaran)</i>	4 hours <i>(4 na oras)</i>	MONA LUNDUNGAN / RASMIA DIMA Administrative Staff RAMS ASHEA MALAWANI Administrative Staff ORD

	<i>ang mga digital na pamphlet/IEC materials na nagpapakita ng proseso at mga kinakailangang dokumento.</i> 1.3. Endorse to the Division Chief (PDPB-RED/PPD) or PDPS Head for assignment and further instructions (if any) to the concerned technical staff <i>1.3. Ipagkaloob sa Pinuno ng Tanggapan (PPD) para sa asignasyon at karagdagang mga tagubilin (kung mayroon) sa kinauukulan na teknikal na tauhan.</i>			

	1.4. Review the request and assign to available technical staff <i>1.4. Suriin ang kahilingan at ibigay sa teknikal na tauhan.</i> 1.5. Review the request as to the following: <i>1.5. Suriin ang kahilingan sa mga sumusunod:</i> 1.5.1. Area/region of coverage (refer to Memorandum Circular No. 10, s. 2019 Section VII. Item 4) to ensure that it is sent to the correct office. Otherwise, endorse to the correct office. <i>1.5.1. Saklaw ng lugar/rehiyon (tingnan ang Memorandum Circular No. 10, s. 2019 Seksyon VII. Item 4) upang tiyakin na ito ay ipapadala sa tamang opisina. Kung hindi, ipasa sa tamang opisina.</i> 2. 1.5.2. Completeness of submitted requirements. If incomplete, assist the researcher in the completion of documentary requirements and provide orientation on the research protocol. Then go back to Step 1.1 and restart count of working hours/days <i>1.5.2. Kabuuan ng mga inihain na kinakailangang dokumento. Kung hindi kumpleto, tulungan ang mananaliksik sa pagkumpleto ng mga dokumentaryong kinakailangan at magbigay ng orientasyon sa protokol ng</i>	None None	2 hours 2 hours	SOHRA P. GUIALEL Chief PPD PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS

	<i>pananaliksik. Pagkatapos ay bumalik sa Hakbang 1.1 at umpisahan muli ang bilang ng oras/araw ng pagproseso.</i>			
	1.6. If the request falls within the scope of the office, assess if it shall undergo research protocol (i.e., approval of the PDPB Director/PPD Chief) using the <i>Checklist for Reviewing Research and Social Welfare and Development (SWD) Data Requests</i> <i>1.6. Kung ang kahilingan ay sakop ng opisina, suriin kung ito ay dadaan sa protokol ng pananaliksik (halimbawa, aprubasyon ng PDPB Director/PPD Chief) gamit ang Checklist para sa Pagsusuri ng Mga Kahilingan sa Pananaliksik at Data ng Social Welfare and Development (SWD).</i>			
	1.6.1. For requests that need not go through the protocol (refer to <i>Memorandum Circular 10, s.2019, Section VI, Item 1</i>), endorse researcher to the concerned DSWD Offices/Bureaus/Sections/Units (OBSUs) using the <i>Endorsement of Research and SWD Data Request Form</i> (either hard copy or soft copy via email) then request the researcher to fill up the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> (either online or paper-based) and proceed to step 2.	None	4 days	<i>PHILIP T. ESCUETA</i> <i>Technical Staff</i> <i>PPD-PDPS</i>

	1.6.1. Para sa mga kahilingang hindi kinakailangang dumaan sa protokol (tingnan ang Memorandum Circular 10, s. 2019, Seksyon VI, Item 1), ipasa ang mananaliksik sa kinauukulan na mga Tanggapan/Biro/Seksyon/ yunit ng DSWD (OBSUs) gamit ang Endorsement Form para sa Kahilingan sa Pananaliksik at Data ng SWD (maaaring hard copy o soft copy sa pamamagitan ng email), pagkatapos ay hilingin sa mananaliksik na punan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente (maaaring online o papel) at magpatuloy sa hakbang 2.			
	1.6.2. For requests with complete documentary requirements that need to go through the protocol, proceed to the review of the research request in consultation with concerned OBSUs and Field Offices (FOs). 1.6.2. Para sa mga kahilingang may kumpletong dokumentaryong kinakailangan na kailangang dumaan sa protokol, magpatuloy sa pagsusuri ng kahilingan sa pananaliksik sa pakikipag-ugnayan sa mga kinauukulang OBSUs at Field Offices (FOs).	None	7 days	PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS Concerned DSWD OBSUs and FOs

	1.7. Receive the comments/inputs and recommendations from other offices. These shall be the basis for decision to approve/disapprove the request. <i>1.7. Tanggapin ang mga komento, inputs, at rekomendasyon mula sa iba pang mga opisina. Ang mga ito ay magiging batayan para sa desisyon kung aprubahan o hindi ang kahilingan.</i>	None	1 day	<i>PHILIP T. ESCUETA</i> <i>Technical Staff</i> <i>PPD-PDPS</i>
	1.8. To recommend Approval? <i>1.8. Magrekomenda ng Aprobasyon?</i> 1.8.1. Yes - Prepare a recommendation for approval using the <i>Outline Memorandum of Recommendation on the Research Request</i> for review and initial of the Division Chief/Section Head. This shall include the consolidated recommendations from the concerned OBSUs/FOs. <i>1.8.1. Oo - Ihanda ang rekomendasyon para sa aprobasyon gamit ang Outline Memorandum of Recommendation hinggil sa Kahilingan sa Pananaliksik para sa pagsusuri at pagpirma ng Pinuno ng Dibisyon. Kasama dito</i>	None <i>Walang Babayaran</i>	1 day <i>1 araw</i>	<i>PHILIP T. ESCUETA</i> <i>Technical Staff</i> <i>PPD-PDPS</i>

	<i>ang pinagsamang rekomendasyon mula sa mga kinauukulang OBSUs/FOs.</i> 1.8.2. No - Communicate decision to the researcher and inform them of relevant revisions that are needed to be made. Two (2) days will be given to researchers to officially respond, through a letter, if they will continue or terminate their request. If pursuing request, ask the researcher to re-submit the revised request based on DSWD's comments, then go back to step 1.6.2 and restart count of working hours/days. Otherwise, request the researcher to fill up the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> (either online or paper-based) and proceed to step 2. <i>1.8.2. Hindi - Ipabatid ang desisyon sa mananaliksik at ipaalam ang mga kinakailangang pagbabago sa kanilang kahilingan. Bigyan ng dalawang (2) araw ang mga mananaliksik upang opisyal na tumugon, sa pamamagitan ng isang liham, kung itutuloy o ititigil nila ang kanilang kahilingan. Kung itutuloy, hilingin sa mananaliksik na muli isumite ang binagong kahilingan batay sa mga komento ng DSWD, pagkatapos ay bumalik sa Hakbang 1.6.2 at</i>			

	<i>umpisahan muli ang bilang ng oras/araw ng pagproseso. Kung hindi itutuloy, hilingin sa mananaliksik na punan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente (maaaring online o papel) at magpatuloy sa Hakbang 2.</i>			
	1.9. PDPB Director/PPD Chief to approve/disapprove request based on recommendations <i>1.9. I-aprubahan/o hindi i-aprubahan ng Pinuno ng Dibisyon ang kahilingan batay sa mga rekomendasyon.</i>	None <i>Walang babayaran</i>	2 days <i>2 araw</i>	SOHRA P. GUIALEL Chief PPD
	To approve? (<i>I-aprubahan?</i>) 1.9.1. Yes - Inform researcher and endorse to the concerned OBSUs/FOs. Coordinate with the concerned office where the research request was endorsed and assist the researcher in matters related to conduct of data-gathering activities, then request the researcher to fill up the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> (either online or paper-based) and proceed to step 2. <i>1.9.1. Oo - labiso ang mananaliksik at ipasa sa mga</i>			PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS

	kinauukulang OBSUs/FOs. Makipag-ugnayan sa kinauukulang opisina kung saan inendorso ang kahilingan sa pananaliksik at tulungan ang mananaliksik sa mga bagay kaugnay ng pagpapatakbo ng mga aktibidad sa pagkakalap ng datos, pagkatapos ay hilingin sa mananaliksik na punan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente (maaaring online o papel) at magpatuloy sa Hakbang 2.			
2. Accomplish the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> (Sagutan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente)	2. Receive the accomplished <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> (either online or paper-based) 2. Tanggapin ang nasagutang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente (maaaring online o papel).	None (Walang babayaran)		PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS
	Total	None (Walang Babayaran)	5 working days (non-protocol) (5 regular na araw ng opisina (kung hindi dadaan sa protocol ng pananaliksik)	

			12 working days (protocol) <i>(12 regular na araw ng opisina (kung dadaan sa protocol ng pananaliksik))</i>	

2. Obtaining Social Welfare and Development (SWD) Data and Information

Pagkuha ng Datos at Impormasyon sa Pagpapaunlad ng Kabuhayan at Panlipunan)

Social Welfare and Development (SWD) data and information are provided to external researchers upon their request, specifically for secondary data. Requests for secondary SWD data and information need not go through the DSWD Research Protocol (or DSWD Memorandum Circular No. 10 s. 2019) and may be approved and provided by submitting a letter of request addressed to the head of the concerned office, bureau, service or unit. Secondary SWD data refers to data that has already been consolidated and/or published by the DSWD and readily available as public document.

(Ang mga datos at impormasyon hinggil sa Social Welfare and Development (SWD) ay ibinibigay sa mga panlabas na mananaliksik sa kanilang kahilingan, partikular na para sa mga pangalawang datos. Ang mga kahilingan para sa pangalawang datos at impormasyon ng SWD ay hindi kinakailangang dumaan sa DSWD Research Protocol (o DSWD Memorandum Circular No. 10 s. 2019) at maaaring aprubahan at ibigay sa pamamagitan ng pagsumite ng liham na kahilingan na nakapangalan sa pinuno ng kinauukulan na tanggapan, kawanihan, serbisyo, o yunit. Ang pangalawang datos ng SWD ay tumutukoy sa mga datos na inaayos at/o inilathala na ng DSWD at agad na makukuha bilang pampublikong dokumento.)

Office or Division: <i>Opisina o Tanggapan:</i>	Policy Development and Planning Bureau (PDPB) - Planning and Monitoring Division (PMD)
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Simple
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C - Government to Citizen (Gobyerno sa Mamamayan)

	G2G - Government to Government (Gobyerno sa Gobyerno)			
Who may avail: Sino ang maaring humiling ng serbisyo:	Researchers such as students, academe, other government agencies including members of other branches of government, local and international organizations or research institutions and other independent researchers who are requesting current and secondary SWD data and statistics from the DSWD. <i>(Mga mananaliksik tulad ng mga mag-aaral, akademiko, iba pang ahensya ng gobyerno kasama na ang mga miyembro ng iba pang sangay ng pamahalaan, lokal at internasyonal na mga organisasyon o institusyon ng pananaliksik, at iba pang mga independiyenteng mananaliksik na humihiling ng kasalukuyan at pangalawang datos at estatistika ukol sa Social Welfare and Development (SWD) mula sa DSWD.)</i>			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS (TALAAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO) (original/photocopy/scanned)		WHERE TO SECURE (SAAN MAKAKAKUHA)		
Request letter		Data user		
CLIENT STEPS (MGA HAKBANG NG KLIYENTE)	AGENCY ACTION (NARARAPAT NA AKSYON NG KAWANI)	FEES TO BE PAID (MGA BAYA-RIN)	PROCESSING TIME (WORKING DAYS/ HOURS/ MINUTES) PANAHOON NG PAG-PROSESO (ARAW NG TRABAHO/ ORAS/ MINUTO)	RESPONSIBLE PERSON (RESPONSABLENG KAWANI)
1. Submit the required document (Request Letter) <i>(Isumite ang liham ng kahilingan at/ o ang mga dokumento)</i>	1. Receive request letter <i>(1.Tanggapin ang liham ng kahilingan)</i>	None <i>Walang babayaran</i>	10 minutes 10 minuto	MONA LUNDUNGAN / RASMIA DIMA Administrative Staff RAMS

ng kahilingan sa pananaliksik.)	1.1. Receive request for SWD data from the researcher <i>1.1. Tanggapin ang kahilingan para sa datos ng SWD mula sa mananaliksik</i> 1.1.1. For Walk-in: Receive request letter and ask the researcher to provide details in the logbook <i>1.1.1. Para sa mga Walk-in: Tanggapin ang liham ng kahilingan at hilingin sa mananaliksik na magbigay ng mga detalye sa logbook</i> 1.1.2. For Email: Download and print request <i>1.1.2. Para sa nagpadal gamit ang e-mail: I-download at i-print ang kahilingan</i>			
	1.2. Check completeness of information in the request letter (i.e., name of the researcher, contact details, and data being requested) <i>1.2. Suriin ang kabuuan ng impormasyon sa liham ng kahilingan (hal., pangalan ng mananaliksik, mga detalye ng kontakto, at datos na hinihiling)</i> If complete, acknowledge receipt of the request (for email) or provide receiving copy (for walk-in)	None <i>(Wala ng babayaran)</i>	10 minutes <i>(10 minuto)</i>	MONA LUNDUNGAN / RASMIA DIMA Administrative Staff RAMS

	<i>Kapag kumpleto, kumpirmahin ang pagtanggap ng kahilingan (para sa email) o magbigay ng kopyang tinanggap (para sa walk-in)</i>			
	1.3. Encode details to the system or the Enhanced Document Transaction Management System (EDTMS) <i>1.3. Isalin ang mga detalye sa Enhanced Document Transaction Management System (EDTMS)</i> 1.3.1. For email: Request Letter <i>1.3.1. Para sa email: Lihang kahilingan</i> 1.3.2. For walk-in: Information provided in the Researcher's Logbook <i>1.3.2. Para sa walk-in: Impormasyong ibinigay sa Logbook ng Mananaliksik</i>	None	5 minutes	MONA LUNDUNGAN / RASMIA DIMA Administrative Staff RAMS
	1.4. Endorse request to the concerned Division (for PDPB)/ Unit (for PDPS) <i>1.4. Ipasa ang kahilingan sa kinauukulang Bahagi (para</i>	None Walang	5 minutes 5 minuto	ASHEA MALAWANI Administrative Staff ORD

	sa PDPB) o yunit (para sa PDPS) <i>Top of Form</i>	<i>babay aran</i>		
	1.5. Assign request to concerned technical staff <i>1.5. I-atas ang kahilingan sa kinauukulang teknikal na tauhan</i>	None <i>Walan g babay aran</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	SOHRA P. GUIALEL Chief PPD
	1.6. Assess if the data/information being requested is available within the division <i>1.6. Surin kung ang hinihinging data/impormasyon ay available sa loob ng bahagi</i>	None <i>Walan g babay aran</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS
	1.7. If data is available, prepare the data and letter response (utilizing the letter response template) which includes a request to accomplish the Client Satisfaction Measurement Survey. <i>1.7. Kung maaring maibigay ang datos, ihanda ang datos at liham na tugon (gamit ang template ng liham na tugon) na naglalaman ng hiling na punan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente.</i>	None <i>Walan g babay aran</i>	Single data: 7 hours <i>Nagi-isang uri ng datos:</i> <i>7 oras</i> Multiple data: 1 day and 4 hours	PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS

	Submit to Division Chief/Unit Head for review, approval, and signature. <i>Isusumite sa Pinuno ng para sa pagsusuri, pag-apruba, at pirma.</i>		<i>Magkakai bang uri ng datos:</i> <i>1 araw at 4 na oras</i>	
	1.7.1. If not available within the office/ section, endorse the request to the concerned office/division/ section using the <i>Endorsement of Research and SWD Data Request Form</i>. <i>1.7.1. Kung hindi available sa opisina/seksyon, ipasa ang kahilingan sa kinauukulang opisina/bahagi/seksyon gamit ang Endorsement Form para sa Kahilingan sa Pananaliksik at Data ng SWD.</i> 1.7.2. If data/ information is not available in DSWD, inform the researcher of other sources of data. Prepare a letter response (utilizing the <i>letter response template</i>) which includes a request to accomplish the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i>. <i>1.7.2. Kung wala sa DSWD ang hinihinging data/impormasyon, ipaalam</i>	None <i>Wala ng babayaran</i>	30 minutes <i>30 minuto</i>	PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS

	<i>sa mananaliksik ang ibang mga pinagmumulan ng data.</i> <i>Ihanda ang liham na tugon (gamit ang template ng liham na tugon) na naglalaman ng hiling na punan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente.</i> Submit to the Division Chief/Unit Head for review, approval, and signature. (Isusumite sa Pinuno ng Bahagi o Hepe ng Yunit para sa pagsusuri, pag-apruba, at pirma.)			
	1.8. Review, approve and sign the letter response, prepared data (if available), and applicable form <i>1.8. Suriin, aprubahan, at lagdaan ang liham na tugon, inihandang datos (kung maaring maibigay), at ang naaangkop na dokumento.</i>	None <i>Walan g babayaran</i>	20 minutes <i>20 minuto</i>	SOHRA P. GUIALEL Chief PPD
	1.9. Send the signed letter response containing the <i>Client Satisfaction Measurement Survey Form</i> link/code to the researcher together with the approved data (if available) and applicable form. <i>1.9. Ipadala ang nilagdaang liham na tugon na naglalaman ng link ng Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente sa</i>	None <i>Walan g babayaran</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS

	<i>mananaliksik kasama ang inaprubahang data (kung available) at ang naaangkop na dokumento.</i>			
2. Accomplish the <i>Client Satisfaction Measure- ment Survey</i> 2. <i>Sagutan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente</i>	2. Receive the accomplished <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> (either online or paper-based) 2. <i>Tanggapin ang nasagutang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente (maaaring online o papel).</i>	None Walan g babay aran		PHILIP T. ESCUETA Technical Staff PPD-PDPS
	Total	None Walan g babay aran	1 working day, 15 minutes (single data) (1 araw at 15 minuto (para sa nagi-isang uri ng datos) 1 working day, 5 hours, 15 minutes (multiple data) (1 araw, 5 oras, at 15 minuto (para sa magkakai	

			bang uri ng datos)) 1 hour, 45 minutes (no data) (1 oras at 45 minuto (kung hindi maaring makuha ang datos sa DSWD))	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

(Mekanismo para sa mga Mungkahi at Reklamo)

How to send feedback <i>(Paano magpadala ng feedback)</i>	Researchers/Requesting parties are requested to accomplish the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> to be provided by PDPB to monitor the implementation of the research protocol. The feedback form shall be accomplished after the processing of the request. <i>(Hinihiling sa mga mananaliksik na punan ang Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente na ibinibigay ng PPD-PDPS upang bantayan ang implementasyon ng protokol ng pananaliksik. Ang dokumento ng mga mungkahi ay kailangang punan matapos ang pagproseso ng kahilingan.)</i>

How feedbacks are processed (Paano inaayos ang mga feedback)	Feedbacks are monitored and consolidated by the assigned PDPB Technical Staff. Responses are analyzed and will form part of the <i>Client Satisfaction Measurement Report</i>. The recommendations from the researchers/requesting parties are considered to improve service delivery. <i>(Binabantayan ng mga itinalagang teknikal na tauhan ng PPD-PDSP ang mga mungkahi na natanggap. Ang mga tugon ay sinusuri at magiging bahagi ng Ulat sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente. Kinikilala ang mga mungkahi at rekomendasyon mula sa mga mananaliksik upang mapabuti ang paghahatid ng serbisyo.)</i>
How to file a complaint Paano maghain ng reklamo?	Feedback/remarks, including complaints, may be indicated in the <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> and will be coursed through the assigned technical staff's email for appropriate response/action. <i>Ang mga reklamo, ay maaaring ilagay sa Survey sa Pagsukat ng Kasiyahan ng Kliente at ito ay ipaparating sa email ng inatasang teknikal na tauhan para sa tamang tugon/aksiyon.</i> In case of an appeal, the researcher/requesting party may file a written appeal within 10 working days from receipt of the notice of disapproval. <i>Sa kaso ng apela, maaaring maghain ang mananaliksik ng kahilingan sa pamamagitan ng isang nakasulat na apela sa loob ng 10 na araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng abiso ng hindi pag-apruba.</i>
How complaints are processed Paano inaayos ang mga reklamo?	PDPB/PDPS Technical Staff to receive the appeal and endorse recommendation with the Division/Section Chief's initials to the PDPB Director/PPD Chief. An official response letter will be communicated to the researcher/requesting party informing of the decision. <i>Tatanggapin ng mga Teknikal na Tauhan ng PPD-PDPS ang apela at ipapasa ang rekomendasyon kasama ang mga unang tatak ng Pinuno ng Dibisyon. Isang opisyal na liham na tugon ang ipapabatid sa mananaliksik/humingi ng kahilingan upang ipaalam ang desisyon.</i>

Contact Information of PDPS: <i>Impormasyon</i> <i>Pakikipag-ugnayan</i> PDPS	<i>sa</i> <i>sa</i>	<i>Philip Leonard T. Escueta, PO II</i> <i>Contact No. 0950-894-7186</i> <i>pltescueta.fo12@dswd.gov.ph</i> <i>Norhaniza C. Macabato, Statistician I</i> <i>Contact No. 0930-1130-161</i> <i>ncmacabato.fo12@dswd.gov.ph</i>
Contact information of CCB, PCC, ARTA <i>Impormasyon</i> <i>Pakikipag-ugnayan</i> CCB, PCC, ARTA	<i>sa</i> <i>sa</i>	Anti-Red Tape Authority (ARTA) <u>complaints@arta.gov.ph</u> 8-478-5093 1-ARTA (2782) Presidential Complaint Center (PCC) <u>pcc@malacanang.gov.ph</u> 8888 Contact Center ng bayan (CCB) <u>email@contactcenterngbayan.gov.ph</u> 0908-881-6565 (SMS) 165 56 (call) <u>https://facebook.com/civilservicegovph/</u> (Facebook) <u>https://contactcenterngbayan.gov.ph/</u> (Web)

PROTECTIVE SERVICES DIVISION (PSD)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Implementation of The Assistance to Individuals In Crisis Situation Program for Individual Clients Transacting within the DSWD Offices (CIU/CIS/SWAD OFFICES)

Pagpapatupad ng tulong sa mga indibidwal na nasa crisis situation program para sa mga individual na kliyente na may transaksyon sa loob ng mga tanggapan sa DSWD (CIU/CIS/SWAD Offices)

AICS serves as a social safety net or stop-gap measure to support the recovery of individuals and families identified to be suffering from any adversity or crisis through the provision of financial assistance, psychosocial intervention, and referral services that will enable the clients to meet their basic needs in the form of food, transportation, medical, educational, material, funeral, and cash assistance for other support services, among others.

Ang AICS ay nagsisilbing social safety net o stop-gap measure upang suportahan ang pagbangon ng mga indibidwal at pamilyang natukoy na dumaranas ng anumang kahirapan o krisis sa pamamagitan ng pagbibigay ng tulong pinansyal, psychosocial intervention, at mga serbisyo ng referral na magbibigay-daan sa mga kliyente na matugunan ang kanilang pangunahing pangangailangan sa anyo ng pagkain, transportasyon, medikal, pang-edukasyon, materyal, libing, at tulong na pera para sa iba pang mga serbisyo ng suporta, bukod sa iba pa.

The provision of psychosocial support, including psychological first aid, and counseling, as well as financial assistance to disadvantaged and marginalized sectors, are part of the social protection services of the Department. These protective services aim to help individuals and families to cope with the present difficult situation they are experiencing, such as illness, death, loss of job, or source of income. In order to effectively and efficiently respond to existing and emerging crisis situations among vulnerable sectors, a Citizens Charter was crafted to provide a comprehensive guide on the provision of the aforementioned assistance.

Ang pagbibigay ng suportang psychosocial, kabilang ang psychological first aid, at pagpapayo, pati na rin ang tulong pinansyal sa mga disadvantaged at marginalized na sektor, ay bahagi ng mga serbisyo sa proteksyong panlipunan ng Departamento. Ang mga serbisyong pang-proteksyon na ito ay naglalayong tulungan ang mga indibidwal at pamilya na makayanan ang kasalukuyang mahirap na sitwasyon na kanilang nararanasan, tulad ng pagkakasakit, pagkamatay, pagkawala ng trabaho, o pinagmumulan ng kita. Upang mabisa at mahusay na tumugon sa mga umiiral at umuusbong na sitwasyon ng krisis sa mga mahihinang sektor, isang Citizens Charter ang ginawa upang magbigay ng komprehensibong gabay sa pagbibigay ng nabanggit na tulong

Office or Division: <i>Opisina o Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Assistance to Individuals in Crisis Situations (AICS)
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Simple
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C- Government to Citizen
Who may avail: <i>Sino ang maaaring mag-avail</i>	Indigent, marginalized, and vulnerable/disadvantaged individuals and families or are otherwise in crisis situation based on the assessment of the Social Worker <i>Mga indigent, marginalized, at vulnerable/disadvantaged na mga indibidwal at pamilya o kung hindi man ay nasa sitwasyon ng krisis batay sa pagsusuri ng Social Worker.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</i>	WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUNIN?</i>
One (1) valid identification card of the client/ person to be interviewed; (2 Photo copy) <i>Isang (1) balido o makatutuhanang identification card ng kliyente/ indibidwal na tatanungin;</i>	Preferably issued by any government agencies such as but not limited to: <i>Mas mainam ang anumang identification card na ibinigay ng ahensya ng gobyerno tulad ng, ngunit hindi limitado sa:</i> • Philippine Statistics Authority (PhilSys ID) • Social Security System/Government Service Insurance System (UMID ID, SSS/GSIS ID) • Philhealth (Philhealth ID) • Land Transportation Office (Driver's License) • Professional Regulation Commission (PRC ID) • Overseas Workers Welfare Administration (OWWA ID) • Department of Labor and Employment (iDOLE) • Pag-IBIG Fund (PAG-IBIG ID) • Commission on Election (Voter's ID or Voter's Certification) • Post Office (Postal ID)

	• Department of Foreign Affairs (Philippine Passport) • National Bureau of Investigation (NBI Clearance) • Department of Social Welfare and Development (4Ps ID) • Local Government Unit • PWD ID • Solo Parent ID • City/Municipal ID • Barangay ID • Office of Senior Citizen Affairs (OSCA ID) • Police Clearance • or any ID preferably with validity date, and picture and signature of the client. <i>o kahit anong ID na may validity date (makatotohanang petsa, litrato at pirma ng kliyente.</i>
Signed Authorization Letter (if applicable) <i>Pirmadong Authorization Letter (kung naaangkop)</i>	Beneficiary of Assistance except for those who do not have the capacity to act or below 18 years old <i>Benepisyaryo ng Tulong maliban sa mga walang kapasidad na kumilos o wala pang 18 taong gulang.</i>
TRANSPORTATION ASSISTANCE TULONG SA TRANSPORTASYON	
Other supporting document/s such as but are not limited to, justification of the social worker, medical certificate, death certificate, and/or court order/subpoena (1 Photocopy) <i>Iba pang mga sumusuportang dokumento tulad ng ngunit hindi limitado sa, pagbibigay-katwiran ng social worker, sertipiko ng medikal,</i>	Police Station - Police Blotter Hospitals/clinic - medical abstract Court- court order/subpoena Social worker-justification

<i>sertipiko ng kamatayan, at/o utos/subpoena ng hukuman</i>	
MEDICAL ASSISTANCE FOR HOSPITAL BILL MEDICAL ASSISTANCE PARA SA HOSPITAL BILL	
1. Medical Certificate/ Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy)</i>	Medical records of the Hospital/Clinic or the Attending Physician <i>Mga rekord ng medikal ng Ospital/Klinika o ng Nag-aalaga na Manggagamot</i>
2. Hospital bill / Statement of Account (outstanding balance) with name and signature of billing clerk. (Original / Certified true copy)	Billing Office of the hospital

<i>Hospital bill / Statement of Account (natitirang balanse) na may pangalan at lagda ng billing clerk</i>	<i>Tanggapan ng Pagsingil ng ospital</i>
3. Social Case Study Report/ Case Summary	Registered Social Worker in public or private practice. <i>Rehistradong Social Worker sa pampubliko o pribadong pagsasanay.</i> DSWD LSWDO NGO Medical Social Service
MEDICAL ASSISTANCE FOR MEDICINE/ ASSISTIVE DEVICE	
MEDICAL ASSISTANCE PARA SA GAMOT/ MATULONG NA DEVICE	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy)</i>	Medical records of the Hospital/Clinic or the Attending Physician <i>Mga rekord ng medikal ng Ospital/Klinika o ng Nag-aalaga na Manggagamot</i>
2. Prescription with date of issuance, complete name, license number and	Attending Physician from a hospital/clinic. <i>Doktor mula sa isang ospital/klinika.</i>

signature of the Physician issued within three months. (1 Photo copy) <i>Reseta na may petsa ng pagpapalabas, kumpletong pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan</i>	
3. Social Case Study Report/ Case Summary.	Registered Social Worker in public or private practice. • DSWD • LSWDO • NGO • Medical Social Service
MEDICAL ASSISTANCE FOR LABORATORY MEDICAL ASSISTANCE PARA SA LABORATORYO	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis na may kumpletong pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Physician na inisyu sa</i>	Attending Physician or from Medical Records of the hospital/clinic. <i>Attending Physician or mula sa Medical Records ng ospital/klinika.</i>

loob ng tatlong buwan (Orihinal / Sertipikasong kopya)	
2. Laboratory Requests with name, license number, and signature of the Physician <i>Mga Kahilingan sa Laboratory na may pangalan, numero ng lisensya, at pirma ng Doktor</i>	Attending Physician from a hospital/clinic <i>Doktor mula sa isang ospital/klinika.</i>
3. Social Case Study Report/ Case Summary.	Registered Social Worker in public or private practice. <i>Nakarehistrong Social Worker sa pampubliko o pribadong pagsasanay.</i> • DSWD • LSWDO • NGO • Medical Social Service
FUNERAL ASSISTANCE FOR FUNERAL BILL	
FUNERAL ASSISTANCE PARA SA FUNERAL BILL	
1. Death Certificate/ Certification from the Tribal Chieftain (Original / certified true copy <i>Sertipikasyon ng pagkamatay/ Sertipikasyon mula sa pinuno ng Tribu (Orihinal / certified true copy)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), Hospital, Funeral Parlor, Tribal Chieftain or Imam
2.Promissory Note/Certificate of Balance (1 Photo copy) <i>Sulat ng Pangako /Balanse</i>	Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel <i>Awtorisadong staff sa Punirarya/ Kapilya</i>

3. Funeral Contract <i>Kontrata sa Punirarya</i>	Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel <i>Awtorisadong staff sa Punirarya/ Kapilya</i>
FUNERAL ASSISTANCE FOR TRANSFER OF CADAVER TULONG SA LIBING PARA SA PAGLIPAT NG CADAVER	
1. Death Certificate/ Certification from the Tribal Chieftain (Original/certified true copy) <i>Sertipikasyon ng pagkamatay/ Sertipikasyon mula sa pinuno ng Tribu (Orihinal / certified true copy)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), hospital, funeral parlor, tribal chieftain or Imam.
2. Transfer Permit (1 Photo copy) <i>Permiso ng Paglipat</i>	City/Municipal Hall
EDUCATIONAL ASSISTANCE TULONG SA EDUKASYON	
1. Validated School ID and Valid I.D (2 Photo copy)	School <i>Paaralan</i>
a. Enrolment Assessment Form; or b. Certificate of Enrolment or Registration; or c. Statement of Account (Original / Certified true copy) a. <i>Enrolment Assessment Form o</i>	School Registrar or Concerned Office

<i>b. Sertipiko ng Pagpapatala o Pagpaparehistro; o</i> <i>c. Talautangan</i>	Registrar ng Paaralan o Opisina ng Nag-aalala
FOOD ASSISTANCE FOR INDIVIDUAL AND FAMILIES ENDORSED IN GROUPS TULONG SA PAGKAIN PARA SA INDIBIDWAL AT PAMILYA NA INI-ENDORSO SA MGA GRUPO	
1. Project proposal	Local Government Unit <i>Lokal na Pamahalaan</i>
2. Barangay Certificate or Residency or Certificate of Indigency or Certificate that the client is in need of assistance may be required <i>Barangay Certificate or Residency or Certificate of Indigency or Maaaring kailanganin ang sertipiko na ang kliyente ay nangangailangan ng tulong</i>	Barangay Hall where the client is presently residing <i>Barangay Hall kung saan naninirahan ang kliyente.</i>
CASH ASSISTANCE FOR OTHER SUPPORT SERVICES CASH ASSISTANCE PARA SA IBANG SERBISYONG SUPORTA	
Depending on the circumstances: <i>Depende sa mga pangyayari:</i> For Fire Victims: Police Report/ Bureau of Fire Protection Report from the Bureau of Fire <i>Para sa mga Biktima ng Sunog: Police Report/ Bureau of Fire Protection Report mula sa Bureau of Fire</i>	Bureau of Fire/PNP

b. For Distressed OFs: Passport, Travel Document/s, certification from OWWA or the Barangay <i>b. Para sa mga Distressed OFs: Passport, Travel Document/s, certification from OWWA or the Barangay</i>	Overseas Workers Welfare Administration/Department of Migrant Workers/ Barangay
c. For Rescued Client: Certification from a social worker or Case manager from rescued clients. <i>c. Para sa mga Rescued Client: a. Sertipikasyon mula sa isang social worker o Case manager mula sa mga nasagip na kliyente.</i>	Local Social Welfare and Development Office or other social welfare agencies
d. For victims of Online Sexual Exploitation: Police Blotter and social worker's certification for the victims of online sexual exploitation of children <i>d. Para sa mga biktima ng Online Sexual Exploitation: Police Blotter at sertipikasyon ng social worker para sa mga biktima ng online na sekswal na pagsasamantala sa mga bata</i>	Local Social Welfare and Development Office or other social welfare agencies
e. For Locally stranded individuals (LSI): LSI without valid IDs, the Medical Certificate or the Travel Authority issued by the Philippine National Police will suffice and be	Police Station –Police Blotter Hospital/Clinic - Medical Certificate signed by the Registered Physician <i>Hospital/Clinic - Sertipiko ng Medikal na nilagdaan ng Rehistradong Doktor</i>

accepted to prove his/her identity. (1 Photo copy) <i>e. For Locally stranded individuals (LSI): Ang LSI na walang valid ID, ang Medical Certificate o ang Travel Authority na inisyu ng Philippine National Police ay sapat na at tatanggapin upang patunayan ang kanyang pagkakakilanlan.</i>	
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 authorities/regulating agencies, as may be applicable such as but not limited to Police Report/Blotter, Spot report from the AFP or PNP, Joint AFP-PNP Intelligence Committee (JAPIC) certificate, Certification of death, Disaster Assistance Family Access Card (DAFAC); Medico-legal certification (Original / Certified true copy) Para sa lahat ng iba pang insidente: <i>Barangay Certificate of Residency o Certificate of Indigency o Certificate of the Client is in Need of Assistance pati na rin ang iba pang mga dokumento mula sa mga legal na</i>	• Barangay Hall where the client is presently residing • Police Station • AFP or PNP • Office of Civil Registry • Certificate from the LDRMO; or • Local Government Unit • Hospital or Clinic signed by Licensed Physician · <i>Barangay Hall kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente</i> · <i>Himpilan ng Pulisya</i> · <i>AFP o PNP</i>

awtoridad/mga ahensyang nagre-regulasyon, na maaaring naaangkop tulad ng; ngunit hindi limitado sa Police Report/Blotter, Spot report mula sa AFP o PNP, Joint AFP-PNP Intelligence Committee (JAPIC) certificate, Certification of death, Disaster Assistance Family Access Card (DAFAC); Medico-legal na sertipikasyon	- Opisina ng Civil Registry - Certificate mula sa LDRMO; o - Local Government Unit - Ospital o Clinic na nilagdaan ng Lisensyadong Manggagamot

MATERIAL ASSISTANCE

MATERYAL NA TULONG

1. General Intake Sheet	DSWD CIU/CIS/SWAD
2. Material Assistance Distribution Sheet	DSWD CIU/CIS/SWAD

ON-SITE TRANSACTION

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT		AGENCY ACTIONS MGA AKSIYON NG AHENSYA	FEES TO PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSES O	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1	1.1 Secure a queuing number. 1.1 I-secure ang isang queuing number.	1.1.1 Provide Client with queuing number. 1.1.1 Magbigay sa Kliyente ng numero ng pila.	None Wala	10 Minutes 10 minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	DSWD Personnel Guard Tauhan ng DSWD Guwardiya

	1.2 Present pertinent Document	1.2.1 DSWD personnel will check the validity, and completeness of required documents presented by the client.	None	20 Minutes	DSWD Personnel
	1.2 Ipakita ang may kinalaman na Dokumento	1.2.1 <i>Susuriin ng mga tauhan ng DSWD ang bisa, at pagkakumpleto ng mga kinakailangang dokumento na ipinakita ng kliyente.</i>	Wala	20 Minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	Tauhan ng DSWD
		1.2.2 Check the client's record to the Crisis Intervention Monitoring System (CrIMS) 1.2.2 <i>Suriin ang talaan ng kliyente sa Crisis Intervention Monitoring System (CrIMS)</i>	None Wala	20 Minutes (Excluding Queuing Time) 20 Minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	Jamalea Racman / Encoder and Validator
		1.2.3 If documents are complete and valid, and right frequency of availment, the client will be advised to proceed to step 2 and submit documents pertinent to their request. If not, the client will be advise to comply with the needed documents or	None	10 Minutes (Excluding Queuing Time)	Farrell Alcebar and Rahima Macalimpao/ Screener

		be rescheduled to the date wherein the proper frequency of availment will be met <i>1.2.3 Kung kumpleto at wasto ang mga dokumento, at tamang dalas ng pag-avail, papayuhan ang kliyente na magpatuloy sa hakbang 2 at magsumite ng mga dokumentong nauugnay sa kanilang kahilingan. Kung hindi, papayuhan ang kliyente na sumunod sa mga kinakailangang dokumento o i-reschedule sa petsa kung saan matutugunan ang tamang dalas ng pag-avail.</i>	Wala	10 minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	
2	Submit pertinent documents for Interview and Assessment	2.1 The DSWD Social Welfare Officer (SWO) shall interview, assess the documentary requirements presented, and Fill out the information in the General Intake Sheet (GIS) and the Certificate of Eligibility (CE).	None	40 Minutes (Excluding Queuing Time)	Hamida A. Sharief/ Jeffrey Suniega/Azizah Cali/Rubia Salimenang and Janisah B. Radiamoda/ Social Welfare Officer

	Magsumite ng mga kaugnay na dokumento para sa Panayam at Pagtatasa	2.1 Ang DSWD Social Welfare Officer (SWO) ay dapat mag-interview, mag-assess ng mga documentary requirements na ipinakita, at Punan ang impormasyon sa General Intake Sheet (GIS) at sa Certificate of Eligibility (CE).	Wala	40 Minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	
		2.2 The DSWD Social Welfare Officer (SWO) shall determine the eligibility of the client to receive assistance, and recommend the appropriate assistance. If found to be ineligible for the services under the program, the client will be formally informed of the reason of ineligibility and henceforth be declined and provided with a letter of disqualification to receive assistance.	None	40 Minutes (Excluding Queuing Time)	Hamida A. Sharief/ Jeffrey Suniega/Azizah Cali/Rubia Salimenang and Janisah B. Radiamoda/ Social Welfare Officer
		2.2 Dapat tukuyin ng DSWD Social Welfare Officer (SWO) ang pagiging karapat-dapat ng kliyente na makatanggap ng	Wala	40 Minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	

	tulong, at magrekomenda ng naaangkop na tulong. Kung mapatunayang hindi karapat-dapat para sa mga serbisyo sa ilalim ng programa, pormal na ipagbibigay-alam sa kliyente ang dahilan ng hindi pagiging karapat-dapat at mula ngayon ay tatanggihan at bibigyan ng isang liham ng diskwalipikasyon upang makatanggap ng tulong.				
	Advise the client to Proceed to Step 3 and wait to be called for the release of assistance. Payuhan ang kliyente na Magpatuloy sa Hakbang 3 at maghintay na tawagan para sa pagpapalabas ng tulong.	None Wala	40 Minutes (Excluding Queuing Time) 40 Minuto (Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)	Hamida A. Sharief/ Jeffrey Suniega/Azizah Cali/Rubia Salimenang and Janisah B. Radiamoda/ Social Welfare Officer	

	Forward the Client's Document to the Authorized Approving Officer. <i>Ipasa ang Dokumento ng Kliyente sa Awtorisadong Opisyal ng Pag-apruba.</i>	None Wala	40 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i> 40 Minuto <i>(Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)</i>	Morsida Minandang
	Approve the Social Worker's recommendation if found reasonable and with complete and valid documents. <i>Aprubahan ang rekomendasyon ng Social Worker kung makitang makatwiran at may kumpleto at balidong mga dokumento.</i>	None Wala	40 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i> 40 Minuto <i>(Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)</i>	Nanig C. Sanoy/CIS Head Anisah Abubacar
	Scan the client's approved documents for filing, and forward to Step 3 for releasing of assistance. <i>I-scan ang mga inaprubahang dokumento ng kliyente para sa pagsasampa, at ipasa sa Hakbang 3 para sa</i>	None Wala	30 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i> 30 Minuto <i>(Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)</i>	Morsida Minandang

		<i>pagpapalabas ng tulong.</i>			
3	Receive Assistance	Check the Client's Identity	None	15 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i>	Alieyah Lucman
	<i>Tumanggap ng Tulong</i>	<i>Suriin ang Pagkakakilanlan ng Kliyente</i>	Wala	15 Minutes <i>(Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)</i>	
		Release the Assistance.	None	15 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i>	Alieyah Lucman
		<i>I-release ang Tulong.</i>	Wala	15 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i>	
4	Fill out client satisfaction measurement survey	Receive the client satisfaction survey	None	20 Minutes <i>(Excluding Queuing Time)</i>	Hamida A. Sharief
	<i>Punan ang survey sa pagsukat ng kasiyahan ng kliyente</i>	<i>Tumanggap ng survey sa kasiyahan ng kliyente</i>	Wala	20 Minuto <i>(Hindi kasama ang Oras ng Pagpila)</i>	
TOTAL			None	5 Hour, 40 Minutes for Cash Out Right¹	

		1 Day or 24 Hours for Guarantee Letter² 5 Oras, 40 Minuto para sa Tamang Cash Out 1 Araw o 24 Oras para sa Liham ng Garantiya	

2. Implementation of The Assistance to Individuals In Crisis Situation Program For Clients Tagged As Group Of Individuals

Pagpapatupad ng The Assistance to Individuals In Crisis Situation Program Para sa mga Kliyente na Na-tag Bilang Grupo Ng mga Indibidwal

AICS serves as a social safety net or stop-gap measure to support the recovery of individuals and families identified to be suffering from any adversity or crisis through the provision of financial assistance, psychosocial intervention, and referral services that will enable the clients to meet their basic needs in the form of food, transportation, medical, educational, material, funeral, and cash assistance for other support services, among others.

Ang AICS ay nagsisilbing social safety net o stop-gap measure upang suportahan ang pagbangon ng mga indibidwal at pamilyang natukoy na dumaranas ng anumang kahirapan o krisis sa pamamagitan ng pagbibigay ng tulong pinansyal, psychosocial intervention, at mga serbisyo ng referral na magbibigay-daan sa mga kliyente na matugunan ang kanilang pangunahing pangangailangan sa anyo ng pagkain, transportasyon, medikal, pang-edukasyon, materyal, libing, at tulong na pera para sa iba pang mga serbisyo ng suporta, bukod sa iba pa.

The provision of psychosocial support, including psychological first aid, and counseling, as well as financial assistance to disadvantaged and marginalized sectors, are part of the social protection

¹ Time may vary depending on the influx of clients, technical, and other circumstances outside the control of the Department.

² Maaaring mag-iba ang oras depende sa pagdagsa ng mga kliyente, teknikal, at iba pang mga pangyayari sa labas ng kontrol ng Departamento.

services of the Department. These protective services aim to help individuals and families to cope with the present difficult situation they are experiencing, such as illness, death, loss of job, or source of income. In order to effectively and efficiently respond to existing and emerging crisis situations among vulnerable sectors, a Citizens Charter was crafted to provide a comprehensive guide on the provision of the aforementioned assistance.

Ang pagbibigay ng suportang psychosocial, kabilang ang psychological first aid, at pagpapayo, pati na rin ang tulong pinansyal sa mga disadvantaged at marginalized na sektor, ay bahagi ng mga serbisyo sa proteksiyong panlipunan ng Departamento. Ang mga serbisyong pang-proteksyon na ito ay naglalayong tulungan ang mga indibidwal at pamilya na makayanan ang kasalukuyang mahirap na sitwasyon na kanilang nararanasan, tulad ng pagkakasakit, pagkamatay, pagkawala ng trabaho, o pinagmumulan ng kita.

Upang mabisa at mahusay na tumugon sa mga umiiral at umuusbong na sitwasyon ng krisis sa mga mahihinang sektor, isang Citizens Charter ang ginawa upang magbigay ng komprehensibong gabay sa pagbibigay ng nabanggit na tulong.

Office or Division: <i>Opisina o Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Implementation of the Assistance to Individuals in Crisis Situations
Classification: <i>klasipikasyon:</i>	Simple
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C- Government to Citizen
Who may avail: <i>Sino ang maaaring mag- avail:</i>	Indigent, marginalized, and vulnerable/disadvantaged individuals and families or are otherwise in crisis situation based on the assessment of the Social Worker <i>Mga indigent, marginalized, at vulnerable/disadvantaged na mga indibidwal at pamilya o kung hindi man ay nasa sitwasyon ng krisis batay sa pagsusuri ng Social Worker.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</i>	WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUNIN?</i>
One (1) valid identification card of the client/ person to be interviewed; (2 Photo copy) <i>Isang (1) balido o makatutuhanang identification card ng kliyente/ indibidwal na tatanungin;</i>	Preferably issued by any government agencies such as but not limited to: <i>Mas mainam ang anumang identification card na ibinigay ng ahensya ng gobyerno tulad ng, ngunit hindi limitado sa:</i> • Philippine Statistics Authority (PhilSys ID) • Social Security System/Government Service Insurance System (UMID ID, SSS/GSIS ID) • Philhealth (Philhealth ID) • Land Transportation Office (Driver's License) • Professional Regulation Commission (PRC ID)

	• Overseas Workers Welfare Administration (OWWA ID) • Department of Labor and Employment (IDOLE) • Pag-IBIG Fund (PAG-IBIG ID) • Commission on Election (Voter's ID or Voter's Certification) • Post Office (Postal ID) • Department of Foreign Affairs (Philippine Passport) • National Bureau of Investigation (NBI Clearance) • Department of Social Welfare and Development (4Ps ID) • Local Government Unit • PWD ID • Solo Parent ID • City/Municipal ID • Barangay ID • Office of Senior Citizen Affairs (OSCA ID) • Police Clearance • or any ID preferably with validity date, and picture and signature of the client. <i>o kahit anong ID na may validity date (makatotohanang petsa, litrato at pirma ng kliyente.</i>
Signed Authorization Letter (if applicable) <i>Pirmadong Authorization Letter (kung naaangkop)</i>	Beneficiary of Assistance except for those who do not have the capacity to act or below 18 years old <i>Benepisyaryo ng Tulong maliban sa mga walang kapasidad na kumilos o wala pang 18 taong gulang.</i>
TRANSPORTATION ASSISTANCE	
Other supporting document/s such as but are not limited to, justification of the social worker, medical certificate, death certificate, and/or court order/subpoena (1 Photocopy) <i>Iba pang mga sumusuportang dokumento tulad ng ngunit hindi limitado sa, pagbibigay-katwiran ng social worker, sertipiko ng</i>	Police Station - Police Blotter Hospitals/clinic - medical abstract Court- court order/subpoena Social worker-justification

<i>medikal, sertipiko ng kamatayan, at/o utos/subpoena ng hukuman</i>	
MEDICAL ASSISTANCE FOR HOSPITAL BILL MEDICAL ASSISTANCE PARA SA HOSPITAL BILL	
Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy)</i>	Medical records of the Hospital/Clinic or the Attending Physician <i>Mga rekord ng medikal ng Ospital/Klinika o ng Nag-aalaga na Manggagamot</i>
Hospital bill / Statement of Account (outstanding balance) with name and signature of billing clerk. (Original / Certified true copy) <i>Hospital bill / Statement of Account (natitirang balanse) na may pangalan at lagda ng billing clerk</i>	Billing Office of the hospital <i>Tanggapan ng Pagsingil ng ospital</i>

Social Case Study Report/ Case Summary	Registered Social Worker in public or private practice. <i>Nakarehistrong Social Worker sa pampubliko o pribadong pagsasanay.</i> • DSWD • LSWDO • NGO • Medical Social Service
MEDICAL ASSISTANCE FOR MEDICINE/ ASSISTIVE DEVICE MEDICAL ASSISTANCE PARA SA GAMOT/ MATULONG NA DEVICE	
Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy)</i>	Medical records of the Hospital/Clinic or the Attending Physician <i>Mga rekord ng medikal ng Ospital/Klinika o ng Nag-aalaga na Manggagamot</i>
Prescription with date of issuance, complete name, license number and signature of the Physician issued within three months. (1 Photocopy)	Attending Physician from a hospital/clinic.

<i>Reseta na may petsa ng pagpapalabas, kumpletong pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan</i>	<i>Doktor mula sa isang ospital/klinika.</i>
3. Social Case Study Report/ Case Summary.	Registered Social Worker in public or private practice. • DSWD • LSWDO • NGO • Medical Social Service
MEDICAL ASSISTANCE FOR LABORATORY MEDICAL ASSISTANCE PARA SA LABORATORY	
Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis with complete name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract/Discharge Summary/Alagang Pinoy Tagubilin Form with Diagnosis na may kumpletong pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Physician na inisyu sa loob ng tatlong buwan (Orihinal / Sertipikasong kopya)</i>	Attending Physician or from Medical Records of the hospital/clinic. <i>Attending Physician or mula sa Medical Records ng ospital/klinika.</i>
Laboratory Requests with name, license number, and signature of the Physician	Attending Physician from a hospital/clinic

Mga Kahilingan sa Laboratory na may pangalan, numero ng lisensya, at pirma ng Doktor	Doktor mula sa isang ospital/klinika.
Social Case Study Report/ Case Summary.	Registered Social Worker in public or private practice. • DSWD • LSWDO • NGO • Medical Social Service
FUNERAL ASSISTANCE FOR FUNERAL BILL FUNERAL ASSISTANCE PARA SA FUNERAL BILL	
Death Certificate/ Certification from the Tribal Chieftain (Original / certified true copy Sertipikasyon ng pagkamatay/ Sertipikasyon mula sa pinuno ng Tribu (Orihinal / certified true copy)	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), Hospital, Funeral Parlor, Tribal Chieftain or Imam
Promissory Note/Certificate of Balance (1 Photo copy) Sulat ng Pangako /Balanse	Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel Awtorisadong staff sa Punirarya/ Kapilya
Funeral Contract Kontrata sa Punirarya	Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel Awtorisadong staff sa Punirarya/ Kapilya
FUNERAL ASSISTANCE FOR TRANSFER OF CADAVER TULONG SA LIBING PARA SA PAGLIPAT NG CADAVER	

Death Certificate/ Certification from the Tribal Chieftain (Original/certified true copy) <i>Sertipikasyon ng pagkamatay/ Sertipikasyon mula sa pinuno ng Tribu (Orihinal / certified true copy)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), hospital, funeral parlor, tribal chieftain or Imam.
Transfer Permit (1 Photo copy) <i>Permiso ng Paglipat</i>	City/Municipal Hall
EDUCATIONAL ASSISTANCE <i>TULONG SA EDUKASYON</i>	
Validated School ID and Valid I.D (1 Photocopy)	School <i>Paaralan</i>
a.Enrolment Assessment Form; or b.Certificate of Enrolment or Registration; or c. Statement of Account (Original / Certified true copy) <i>a.Enrolment Assessment Form o</i> <i>b.Sertipiko ng Pagpapatala o Pagpaparehistro; o</i> <i>c. Talautangan</i>	School Registrar or Concerned Office <i>Registrar ng Paaralan o Opisina ng Nag-aalala</i>

[illegible]

Document/s, certification from OWWA or the Barangay <i>Para sa mga Distressed OFs: Passport, Travel Document/s, certification from OWWA or the Barangay</i> c. For Rescued Client: Certification from a social worker or Case manager from rescued clients. <i>Para sa mga Rescued Client: a. Sertipikasyon mula sa isang social worker o Case manager mula sa mga nasagip na kliyente.</i> d. For victims of Online Sexual Exploitation: Police Blotter and social worker's certification for the victims of online sexual exploitation of children <i>Para sa mga biktima ng Online Sexual Exploitation: Police Blotter at sertipikasyon ng social worker para sa mga biktima ng online na sekswal na pagsasamantala sa mga bata</i> e. For Locally stranded individuals (LSI): LSI	Local Social Welfare and Development Office or other social welfare agencies <i>Local Social Welfare and Development Office o iba pang ahensya ng kapakanang panlipunan</i> Local Social Welfare and Development Office or other social welfare agencies <i>Local Social Welfare and Development Office o iba pang ahensya ng kapakanang panlipunan</i> Police Station –Police Blotter

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. (1 Photocopy) <i>For Locally stranded individuals (LSI): Ang LSI na walang valid ID, ang Medical Certificate o ang Travel Authority na inisyu ng Philippine National Police ay sapat na at tatanggapin upang patunayan ang kanyang pagkakakilanlan.</i>	Hospital/Clinic - Medical Certificate signed by the Registered Physician <i>Police Station –Police Blotter</i> <i>Hospital/Clinic - Sertipiko ng Medikal na nilagdaan ng Rehistradong Doktor</i>
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 authorities/regulating agencies, as may be applicable such as but not limited to Police Report/Blotter, Spot report from the AFP or PNP, Joint AFP-PNP Intelligence Committee (JAPIC) certificate, Certification of death, Disaster Assistance Family Access Card (DAFAC); Medico-legal certification (Original / Certified true copy) <i>Barangay Certificate of Residency o Certificate of</i>	• Barangay Hall where the client is presently residing • Police Station • AFP or PNP • Office of Civil Registry • Certificate from the LDRMO; or • Local Government Unit • Hospital or Clinic signed by Licensed Physician

Indigency o Certificate of the Client is in Need of Assistance pati na rin ang iba pang mga dokumento mula sa mga legal na awtoridad/mga ahensyang nagre-regulasyon, na maaaring naaangkop tulad ng; ngunit hindi limitado sa Police Report/Blotter, Spot report mula sa AFP o PNP, Joint AFP-PNP Intelligence Committee (JAPIC) certificate, Certification of death, Disaster Assistance Family Access Card (DAFAC); Medico-legal na sertipikasyon	• Barangay Hall kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente • Himpilan ng Pulisya • AFP o PNP • Opisina ng Civil Registry • Certificate mula sa LDRMO; o • Local Government Unit • Ospital o Clinic na nilagdaan ng Lisensyadong Manggagamot

MATERIAL ASSISTANCE	

1. General Intake Sheet	DSWD CIU/CIS/SWAD
2. Material Assistance Distribution Sheet	DSWD CIU/CIS/SWAD

OFF-SITE TRANSACTION	

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
MGA HAKBANG NG CLIENT	MGA PAGKILOS NG AHENSYA	MGA DAPAT BAYAD BAYARAN	ORAS NG PAGPOPROS ESO	TAONG RESPONSABLE

PRE-OFFSITE PREPARATION – Complex

PAGHAHANDA PRE-OFFSITE - Kumplikado

1	1.1 Submit Project Proposal <i>Isumite ang Panukalang Proyekto</i>	1.1.1 Receive Project Proposal <i>Tanggapin ang panukalang proyekto</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes (Excluding Queuing Time) 5 Minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)	Alieyah G. Lucman
		1.1.2 Assess and review the received Project proposal. <i>Suriin ang natanggap na panukala ng proyekto</i> If found in order, the project proposal is recommended for the approval of the Secretary or his duly authorized official/ representative for CO and FOs. If not, the project proposal is sent back to the requesting party for compliance. <i>Kung makikitang maayos, ang panukala ng proyekto ay inirerekomenda para sa pag-apruba ng Kalihim</i>	None <i>Wala</i>	3 Hour (Excluding Queuing Time) 3 oras <i>(Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	Mohammad Khadaffi C. Daud

		o ng kanyang awtorisadong opisyal/kinatawan para sa CO at FOs. Kung hindi, ibabalik ang panukala sa proyekto sa humihiling na partido para sa pagsunod.			
		1.1.3 Forward the recommendation for the approval of the project proposal to the Secretary <i>Ipasa ang rekomendasyon para sa pag-apruba ng panukalang proyekto sa Kalihim</i>	None Wala	5 minutes (Excluding Queuing Time) <i>5 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	Rhoda Mae P. Sibag
		1.1.4 Approve the recommendation for the approval of project proposal <i>Aprubahan ang rekomendasyon para sa pag-apruba ng panukalang proyekto</i>	None Wala	5 Minutes (Excluding Queuing Time) <i>5 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	Regional Director
		1.1.5 Forward the Approved project proposal to the Crisis Intervention Division/Section	None Wala	20 Minutes (Excluding Queuing Time) <i>20 minuto</i>	Mohamamad Khadaffi C. Daud

		<i>Ipasa ang Naaprubahang panukala sa proyekto sa Crisis Intervention Division/Section</i>		<i>(Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	
		1.1.6 Endorse the Approved project proposal to the Authorized Social Welfare Officer <i>I-endorso ang Naaprubahang panukala sa proyekto sa Awtorisadong Opisyal ng Kapakanang Panlipunan</i>	None Wala	3 Hours (Excluding Queuing Time) 3 oras <i>(Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	Rhoda Mae P. Sibag Mohammad Khadaffi C. Daud
		1.1.7 Cross-match the submitted list of beneficiaries to the DSWD existing program monitoring system. <i>I-cross-match ang isinuniteng listahan ng mga benepisyaryo sa DSWD existing program monitoring system.</i>	None Wala	3 Hours (Excluding Queuing Time) 3 oras <i>(Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	Mohammad Khadaffi C. Daud
		1.1.8 Inform the group about the documentary requirements needed and the schedule of the payout <i>Ipaalam sa grupo ang tungkol sa mga</i>	None	3 Hours (Excluding Queuing Time)	Mohammad Khadaffi C. Daud

		kinakailangan sa dokumentaryo at ang iskedyl ng pagbabayad	Wala	3 oras (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)	

	OFF-SITE TRANSACTION

1	1.1 Present Pertinent Documents <i>Maglahad ng Mga Kaugnay na Dokumento</i>	1.1.1 The assigned personnel shall check the validity and completeness of the required documents presented by the client. <i>Dapat suriin ng mga nakatalagang tauhan ang bisa at pagkakumpleto ng mga kinakailangang dokumento na ipinakita ng kliyente.</i> If the client submits missing documents, the SWO will advise the client to comply with relevant documents before proceeding to the next step. <i>Kung ang kliyente ay nagsumite ng mga nawawalang dokumento, ang SWO ay magpapayo sa kliyente na sumunod sa mga nauugnay na dokumento bago magpatuloy sa susunod na hakbang.</i>	None Wala	5 Minutes (Excluding Queuing Time) 5 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)	Saifuddin Rascal, Naffy H. Wahid, Olama Sarip, Farrell Alcebar, Rahima Macalimpao, Jamalea Racman

2	2.1 Submit pertinent documents for Interview and Assessment <i>Magsumite ng mga kaugnay na dokumento para sa Panayam at Pagtatasa</i>	2.1.1 Filling out the identifying information of the client in the GIS; <i>Pagpuno ng impormasyon sa pagkilala ng kliyente sa GIS;</i>	None Wala	15 Minutes (Excluding Queuing Time) <i>15 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	All CIS Social Workers
		2.1.2 The SWO to conduct an interview and assessment and establish the eligibility of the client and complete the filling out of the GIS and CE. <i>Ang SWO ay magsagawa ng panayam at pagtatasa at itatag ang pagiging karapat-dapat ng kliyente at kumpletuhin ang pagpuno ng GIS at CE.</i>	None Wala	15 Minutes (Excluding Queuing Time) <i>15 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	All CIS Social Workers
5	5.1 Receive Assistance <i>Tumanggap ng Tulong</i>	3.1.1 Check the Client's Identity <i>Suriin ang Pagkakakilanlan ng Kliyente</i>	None Wala	2 Minutes (Excluding Queuing Time) <i>2 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	DSWD personnel

		3.1.2 Release the Assistance.	None	3 Minute (Excluding Queuing Time)	DSWD personnel
		<i>Ibigay ang Tulong.</i>	<i>Wala</i>	<i>2 minuto (Hindi kasama ang oras ng paghihintay)</i>	
	TOTAL		None	13 Hours, 10 Minutes for Cash Out Right ³	
			<i>Wala</i>	<i>13 Oras, 10 Minuto para sa Cash Out Right</i>	
				1 Day or 24 Hours for Guarantee Letter	
				<i>1 Araw o 24Oras para sa Guarantee Letter</i>	

³ Time may vary depending on the influx of clients, technical, and other circumstances outside the control of the Department.

Maaaring mag-iba ang oras depende sa pagdagsa ng mga kliyente, teknikal, at iba pang mga pangyayari sa labas ng kontrol ng Departamento.

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed through sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>
Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo</i>	-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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	Tel No. 8847-5093 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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	Hamida A. Sharief (Koronadal Office) Social Welfare Officer 0969-077-3619 0910-907-5027 cis.fo12@dswd.gov.ph Christie Rio B. Bedua (South Cotabato - Surallah Satellite) Social Welfare Officer-II 9060-605-9370 Jenimie I. Divino (Sultan Kudarat - Tacurong Satellite) Social Welfare Officer-II 0946-551-7891 Sahara K. Akong (North Cotabato - Midsayap Satellite) Social Welfare Officer I 0948-449-9504 Blessed Grace Tagacay (North Cotabato - Kidapawan City Satellite)

	Social Welfare Officer II 0966-541-1847 Fatma M. Guro (General Santos City Satellite) Social Welfare Assistant 0969-201-3034 Hazzel B. Fuentes (Sarangani Satellite) Administrative Assistant I 0915-278-8998

3. Securing Travel Clearance for Minors Traveling Abroad

Pagkuha ng Travel Clearance for Minors Traveling Abroad

Travel Clearance is a document issued by the Department of Social Welfare and Development for a minor who is below 18 years old, who wants to travel abroad alone, without any of his or her parent or legal guardian

Ang Travel Clearance ay isang dokumento na binibigay ng Department of Social Welfare and Development para sa isang menor de edad 18-anyos pababa at gustong maglakbay sa ibang bansa, na walang kasamang magulang o bantay.

Office or Division: <i>Opisina o Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Securing Travel Clearance for Minors Traveling Abroad 16.	
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Simple Simple	
Type of Transaction: <i>Uri ng transaksyon:</i>	G2C- Government to Citizen G2C- Government to Citizen	
Who may avail: <i>Mga pwedeng kumuha:</i>	Filipino Minors Travelling Abroad Pilipinong menor-de-edad na mangingibang bansa	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN MAKUKUHA
Issuance of Travel Clearance Certificate		
<i>Pag-isyu ng Travel Clearance Certificate</i>		
A. For Minors Traveling Alone to a Foreign Country for the First Time		

A. Para sa mga menor-de-edad na maglalakbay sa ibang bansa na mag-isa sa unang pagkakataon

1. Duly accomplished Application Form 1. Nararapat na napunan na Application Form	DSWD Field Offices or at download form at www.dswd.gov.ph DSWD Field Offices or at download form at www.dswd.gov.ph
2. LSWDO/SWAD Social Worker's assessment, when necessary 2. <i>Resulta ng pagsusuri LSWDO/SWAD Social Worker, kung kinakailangan</i>	Local Social Welfare and Development Office where the minor resides <i>Opisina ng Local Social Welfare and Development, kung saan nakatira ang menor-de-edad</i>
3. PSA issued Birth Certificate of Minor 3. <i>Birth Certificate ng menor-de-edad na binibigay ng PSA</i>	Philippine Statistics Authority (PSA) Philippine Statistics Authority (PSA)
4. One (1) Photocopy of PSA issued Marriage Contract of minor's parents/ Copy of Court issued Legal Guardianship/ Tallaq or Fasakh Certification from the Shariah Court or any Muslim Bgy or religious leader. PSA issued CENOMAR for illegitimate minors on SECPA; 4. <i>Isang (1) kopya ng PSA-issued Marriage Contract ng magulang ng menor-de-edad/ Kopya ng Court- issued Legal Guardianship/ Tallaq or Fasakh Certification from the Shariah Court or any Muslim Brgy o religious leader.</i> <i>PSA issued CENOMAR naman para sa mga ilehitimong menor-de-edad sa SECPA;</i>	Philippine Statistics Authority (PSA); Court who handled the Legal Guardianship petition; Shariah Court or Religious Leader Philippine Statistics Authority (PSA); Court who handled the Legal Guardianship petition; Shariah Court or Religious Leader
5. Notarized Affidavit of Consent or Written Consent of both parents/ legal guardian/solo parent, whichever is applicable. Photocopy of valid passport and valid visa or valid ID issued abroad, if parents are working abroad. 5. <i>Na-notaryuhang Affidavit of Consent o Written Consent ng ama at ina/ legal guardian/solo parent, kung ano man ang nararapat. Kopya ng balidong passport at valid visa o valid ID na inisyu sa ibang bansa, kung ang magulang ay nagtatrabaho sa ibang bansa.</i>	Law Office and Notarized at the place where the minor resides/ Philippine Embassy (if minors parent/s are abroad) Law Office and Notarized at the place where the minor resides/ Philippine Embassy (if minors parent/s are abroad)

6. Two (2) original colored passport size photos of the minor (in White, Red or Blue Background) taken within the last 6 months. No scanned picture is allowed. 6. <i>Dalawang (2) orihinal na colored passport size photos ng menor-de-edad (Puti, Pula o Asul na background) na kinuha nitong nakalipas na 6 buwan. Hindi pinapahintulutan ang scanned picture.</i>	Applicant Aplikante
7. Affidavit of Support and Certified copy of evidence to show financial capability of sponsor e.g Certificate of Employment, Latest Income Tax Return, Bank Statement, etc) 7. <i>Affidavit of Support at Certified copy of evidence na nagpapakita ng financial capability ng sponsor e.g Certificate of Employment, Pinakabagong Income Tax Return, Bank Statement, etc)</i>	Applicant Aplikante
8. Certified True Copy of the Death Certificate (for deceased parent/s) on SECPA; 8. <i>Certified True Copy ng Death Certificate (para sa mga namatay na magulang) sa SECPA;</i>	Applicant Aplikante
9. Unaccompanied Minor Certificate from the Airlines 9. <i>Unaccompanied Minor Certificate mula sa Airlines</i>	Airline Company where ticket is obtained Airline Company, kung saan nakuha ang ticket
10. Waiver from the parents releasing DSWD from any liability/responsibility in case of untoward incident during the travel of the child. 10. <i>Waiver mula sa mga magulang na nagpapalaya sa DSWD mula sa anumang pananagutan/responsibilidad sakaling magkaroon ng hindi kanais-nais na insidente habang bumibiyaha ang bata.</i>	Applicant Aplikante
<i>For Succeeding Travel of Unaccompanied minor or Traveling ALONE</i> <i>Para sa susunod na paglakbay ng menor-de-edad na mag isa o walang kasama</i>	
1. Duly accomplished Application Form 1. <i>Nararapat na Application Form</i>	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph

	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
2. Notarized Affidavit or Written Consent of both parents, the Solo parent and the legal guardian, whichever is applicable, with copy of valid ID with signature	Law Office and Notarized at the applicants place of residence
2. <i>Notarized Affidavit o Nakasulat na pagpayag ng magulang, ang Solo parent at legal guardian, kung ano ang nararapat, at kopya ng balidong ID na may kasamang pirma</i>	Law Office at Notarized sa lugar ng paninirahan ng mga aplikante
3. Original copy of the previous Travel Clearance issued	Applicant
3. <i>Orihinal na kopya ng nakaraang Travel Clearance na inisyu</i>	Aplikante
4. Two (2) colored passport size pictures of the minor (in white, red or blue background) taken within the last 6 months. No scanned pictures will be accepted.	Any establishment that offers ID picture printing
4. <i>Dalawang (2) kulay na larawan ng laki ng pasaporte ng menor de edad (na puti, pula o asul na background) na kinunan sa loob ng huling 6 na buwan. Walang mga na-scan na larawan ang tatanggapin.</i>	Anumang establishment na nag-aalok ng ID picture printing
5. Unaccompanied Minor Certificate from the Airline	Airline Company
5. <i>Unaccompanied Minor Certificate mula sa Airline</i>	Airline Company
6. Waiver from the parents releasing DSWD from any liability in case of untoward incident during the travel of the child.	Applicant
6. <i>Waiver mula sa mga magulang na nagpapawalang sala sa DSWD kung sakaling may mangyari habang nasa biyahe</i>	Aplikante
<i>Minor Travelling for the FIRST TIME with persons other than the Parents or Legal Guardian</i>	
<i>Menor-de-edad na maglalakbay sa unang pagkakataon na may kasamang iba maliban sa magulang o legal guardian</i>	
1. Duly accomplished Application Form	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
1. <i>Duly accomplished Application Form</i>	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph

2. Copy of the PSA issued birth certificate of the minor	Philippine Statistics Authority (PSA)
2. <i>Kopya ng PSA na inisyu na birth certificate ng menor de edad</i>	Philippine Statistics Authority (PSA)
3. Notarized affidavit or written consent of both parents or solo parent or legal guardian, attached with valid identification card with specimen signature.	Applicant
3. <i>Notarized affidavit o nakasulat na pahintulot ng parehong mga magulang o solong magulang o legal na tagapag-alaga, na kalakip ng valid identification card na may specimen signature</i>	Aplikante
4. Copy of Marriage Certificate of minors parents (SECPA), Solo Parent ID, for Solo Parents, Court Decree of Separation, Annulment or Divorce, for illegitimate minors, CENOMAR from PSA; in case of deceased parent/s, copy of the Death Certificate.	PSA, Local Social Welfare and Development Office (for the Solo Parents ID); Family Court.
4. <i>Kopya ng Marriage Certificate of minors parents (SECPA), Solo Parent ID, para sa Solo Parents, Court Decree of Separation, Annulment o Divorce, para sa mga illegitimate minors, CENOMAR mula sa PSA; sa kaso ng namatay na magulang, kopya ng Death Certificate.</i>	PSA, Local Social Welfare and Development Office (for the Solo Parents ID); Family Court.
5. Two (2) colored passport size pictures of the minor (in white, red or blue background) taken within the last 6 months. No scanned pictures will be accepted.	Applicant
5. <i>Dalawang (2) kulay na larawan ng laki ng pasaporte ng menor de edad (na puti, pula o asul na background) na kinunan sa loob ng huling 6 na buwan. Walang mga na-scan na larawan ang tatanggapin</i>	Aplikante
6. Photocopy of the passport of the traveling companion.	Minor's travelling companion
5. <i>Photocopy ng Pasaporte ng kasama sa paglalakbay.</i>	Kasama sa paglalakbay ni Minor
<i>Minors Traveling subsequently with a Person Other than the Parents of Legal Guardian</i> <i>Mge menor-de-edad na maglalakbay ulit na may kasamang iba maliban sa magulang o Legal Guardian</i>	

1. Duly accomplished Application Form	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
1. Duly accomplished Application Form	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
2. Original copy of the Travel Clearance previously issued by the DSWD Field Office;	Applicant
2. Orihinal na kopya ng Travel Clearance na naunang inisyu ng DSWD Field Office;	Aplikante
3. Notarized Affidavit of Consent from biological parent/s, legal guardian authorizing a particular person to accompany the child in his/her travel abroad, with a copy of the valid identification card with specimen signature.	Applicant
3. Notarized Affidavit of Consent mula sa biyolohikal na mga magulang, legal na tagapag-alaga na nagpapahintulot sa isang partikular na tao na samahan ang bata sa kanyang paglalakbay sa ibang bansa, na may isang kopya ng valid identification card na may specimen signature.	Aplikante
4. Two (2) original colored passport size photos of the minor taken within the last six (6) months. No scanned pictures will be accepted;	Applicant
4. Dalawang (2) orihinal na kulay na larawan ng laki ng pasaporte ng menor de edad na kinunan sa loob ng huling anim (6) na buwan. Walang mga na-scan na larawan ang tatanggapin;.	Aplikante
5. Photocopy of the Passport of the traveling companion.	Minor's traveling companion
5. Photocopy ng Pasaporte ng kasama sa paglalakbay.	Kasama sa paglalakbay ni Minor
Additional Requirements for Minors Under Special Circumstances:	
Karagdagang Dokumento para sa mga Menor-de-edad sa ilalim ng Special Circumstances:	
For Filipino Minors Migrating to Another Country	
Para sa mga Pilipinong menor-de-edad na magmamigrate sa ibang bansa	
1. Visa Petition Approval	Applicant
1. Visa Petition Approval	Aplikante
For Minors Studying Abroad	

<i>Para sa mga menor-de-edad na mag-aaral sa ibang bansa</i>	
1. Acceptance or Certificate of Enrollment or Registration from the School where the minor is to be enrolled.	Applicant
1. <i>Pagtanggap o Sertipiko ng Pagpapatala o Pagpaparehistro mula sa Paaralan kung saan ipapatala ang menor de edad.</i>	Aplikante
<i>For Minors who will attend Conference, Study Tours, Competition, Student Exchange Program, Summer Camp, Pilgrimage, World Youth Day and Other Related Activities:</i>	
<i>Para sa mga menor-de-edad na dadalo sa Conference, Study Tours, Competition, Student Exchange Program, Summer Camp, Pilgrimage, World Youth Day at iba pang kaparehong aktibidad:</i>	
1. Certification from Sponsoring Organization	Sponsor Organization
1. <i>Certification from Sponsoring Organization</i>	Sponsor Organization
2. Affidavit of Undertaking of Companion indicating safety measures undertaken by the Sports Agency	Sports Agency
2. <i>Affidavit of Undertaking of Companion indicating safety measures undertaken by the Sports Agency</i>	Sports Agency
3. Signed Invitation from the Sponsoring Agency/Organization abroad with itinerary of travel and list of participants and duration of the activity/travel	Sponsoring Organization
3. <i>Signed Invitation from the Sponsoring Agency/Organization abroad with itinerary of travel and list of participants and duration of the activity/travel</i>	Sponsoring Organization
<i>Minors going Abroad for Medical Purposes</i>	
<i>Para sa mga Menor-de-edad na mangibang bansa para sa layuning-pang medikal</i>	
1. Medical Abstract of the Minor	Attending Physician
1. <i>Medical abstract ng Minor</i>	Attending Physician
2. Recommendation from the Attending Physician that such medical procedure is not available in the country	
2. <i>Recommendation from the Attending Physician that such medical procedure is not available in the country</i>	
3. Letter from the Sponsor	Sponsor

3. <i>Sulat galing sa nag Sponsor</i>	Sponsor
<i>Minors going Abroad for Inter-Country Adoption</i>	
<i>Menor-de-edad na mangibang bansa para sa Inter-Country Adoption</i>	
1. Placement Authority issued by ICAB	Inter-Country Adoption Board (ICAB)
1. <i>Placement Authority na inisyu ng ICAB</i>	<i>Inter-Country Adoption Board (ICAB)</i>
2. Authority to Escort issued by ICAB	Inter-Country Adoption Board (ICAB)
2. <i>Authority to Escort na ibinigay ng ICAB</i>	<i>Inter-Country Adoption Board (ICAB)</i>
<i>Minors under Foster Care</i>	
<i>Menor-de-edad para sa Foster Care</i>	
1. Notarized Affidavit of Undertaking by the Foster Parents	Foster Parent
1. <i>Notarized Affidavit of Undertaking by the Foster Parents</i>	<i>Foster Parent</i>
2. Notarized Affidavit of Consent from the Regional Director or Authorized Representative	DSWD Regional Director
2. <i>Notarized Affidavit of Consent mula sa Regional Director o Awtorisadong Kinatawan</i>	<i>DSWD Regional Director</i>
3. Photocopy of Foster Placement Authority	Applicant
3. <i>Photocopy of Foster Placement Authority</i>	<i>Aplikante</i>
4. Photocopy of Foster Care License of the Family	Applicant
4. <i>Photocopy ng Foster Care License ng Pamilya</i>	<i>Aplikante</i>
5. DSWD Certification of the CDCLAA Except those under Kinship Care	DSWD
5. <i>DSWD Certification ng CDCLAA Maliban sa mga nasa ilalim ng Kinship Care</i>	<i>DSWD</i>
6. Return Ticket	Applicant
6. <i>Balik Ticket</i>	<i>Aplikante</i>
<i>Minors Under Legal Guardianship</i>	
<i>Menor-de-edad sa ilalim ng Legal Guardianship</i>	
1. Certified True Copy of the Court Order on Legal Guardianship	Court

1. <i>Sertipikadong Tunay na Kopya ng Kautusan ng Korte sa Legal na Tagapangalaga</i>	Court
For Minors whose parents are Seafarers	
<i>Para sa mga menor-de-edad na ang magulang ay Seafarer</i>	
1. Certification from the Manning Agency attesting to the parents employment	Applicant
1. <i>Sertipikasyon mula sa Manning Agency na nagpapatunay sa trabaho ng mga magulang</i>	Aplikante
2. Photocopy of Seaman's Book of Parent/s	
2. <i>Photocopy of Seaman's Book of Parent/s</i>	
For Minors with alleged missing parent/s	
<i>Para sa mga menor-de-edad na may nawawalang magulang</i>	
1. Social Case Study Report from the LSWDO where the alleged missing parent's last known address	Local Social Welfare and Development Office
1. <i>Social Case Study Report mula sa LSWDO kung saan ang sinasabing nawawalang magulang na huling alam na address</i>	Local Social Welfare and Development Office
2. Blotter Report from either local police or Barangay Certification from the Locality of the last known address of the alleged missing parent	Local Police or Barangay of the alleged missing parent/s last known address
2. <i>Blotter Report mula sa alinman sa lokal na pulis o Barangay Certification mula sa Lokalidad ng huling alam na address ng sinasabing nawawalang magulang</i>	Lokal na Pulisya o Barangay ng umano'y nawawalang magulang/s huling alam na address
3. One (1) returned registered mail to the last known address of the alleged missing parent/s known address.	Applicant
3. <i>Isang (1) nagbalik ng rehistradong mail sa huling alam na address ng di-umano'y nawawalang kilalang address ng magulang.</i>	Aplikante
Within the Day Transaction	
<i>Transaksyon sa buong araw na proseso</i>	

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSIYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPOPROSES	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Registration <i>1. Pagpaparehistro</i>	1.1 Issuance of Service Sequence Number <i>1.1 Pagbibigay ng Sequence Number ng Serbisyo</i> 1.2 Encoding of the client's information in online Spreadsheet <i>1.2 Pag-encode ng impormasyon ng kliyente sa online na Spreadsheet</i> 1.3 Issuance of the Client Satisfaction Survey Form (CSS Form) <i>1.3 Pag-isyu ng Client Satisfaction Survey Form (CSS Form)</i>	None Wala	5 minutes	Security Guard RABIAH A. SARIPADA, LPT/ Admin. Staff
2. Submission of Application and Documentary Requirements <i>2. Pagsusumite ng Aplikasyon Dokumentaryo Kinakailangan</i>	2.1 Receives Filled Up Application Form and Documentary requirements presented by the Client. <i>2.1 Tumatanggap ng Filled Up Application Form at mga kinakailangan sa Dokumentaryo na ipinakita ng Kliyente.</i>	None Wala	5 minutes	ROBIA B. ABDULA, RSW/MTA Focal SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II
3. Screening of Application Form and documentary requirements	3.1 Social Worker will check the presented documentary requirements are complete. If not, the client will be asked to comply. If Complete, proceed to the next Step.	None Wala	5 minutes	ROBIA B. ABDULA, RSW/MTA Focal

3. Pagsusuri ng Application Form at mga kinakailangan sa dokumentaryo	3.1 Susuriin ng Social Worker na kumpleto na ang ipinakitang mga kinakailangan sa dokumentaryo. Kung hindi, hihilingin sa kliyente na sumunod. Kung Kumpleto na, magpatuloy sa susunod na Hakbang.			SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II
4. Interview/Assessment * Panayam/Pagsusuri*	4.1 Social Worker interviews and conducts assessment of the application; Mga panayam ng Social Worker at nagsasagawa ng pagtatasa ng aplikasyon; 4.2 Recommends for the approval or disapproval of the application to the Signing Authority. Nirerekomenda para sa pag-apruba o hindi pag-apruba ng aplikasyon sa Awtoridad sa Pagpirma.	None	20 minutes	ROBIA B. ABDULA, RSW/MTA Focal SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II
	4.3 Approves/Disapproves the application Inaprubahan/Hindi Inaprubahan ang aplikasyon 4.3.1 If Approved, proceed to step 5 Kung Naaprubahan, magpatuloy sa hakbang 5 4.3.2 If Disapproved, Counseling and Explanation of reason for disapproval of application Kung Hindi Naaprubahan, Pagpapayo at Pagpapaliwanag	None	5 Minutes 5 Minutes 10 Minutes	RYAN D. BALANZA, RSW/SWO IV-PSD Chief ROBIA B. ABDULA, RSW/MTA Focal SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II

	ng dahilan para sa hindi pag-apruba ng aplikasyon 4. Notify the DFA, BI PMB, DSWD-CO. If Exempted, Prepares the Certificate of Exemption for Approval of the Regional Director 4. Abisuhan ang DFA, BI PMB, DSWD-CO. Kung Exempted, Inihahanda ang Sertipiko ng Exemption para sa Pag-apruba ng Regional Director			SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II RABIAH A. SARIPADA, LPT/ Admin. Assistance
5. Payment of: Php 300.00 for 1 year validity; Php600.00 for 2 years validity 5. Pagbabayad ng: Php 300.00 para sa 1 taong bisa; Php600.00 para sa 2 taong bisa	5.1 Issues Order of Payment/Billing Statement 5.1 Nag-isyu ng Order of Payment / Billing Statement 5.2 Issues Official Receipt to the Applicant on the Payment Received 5.2 Nag-isyu ng Opisyal na Resibo sa Aplikante sa Natanggap na Bayad 5.3 Issuance of Claim Stub schedule of release (Minimum of 1-day processing and maximum of 3 days processing) 5.3 Pag-isyu ng Claim Stub na iskedyul ng pagpapalabas (Minimum ng 1 araw na pagproseso at maximum na 3 araw na pagproseso)	Php300.00 for 1 year validity; Php600.00 for 2 years validity	3 minutes	Cashier SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II RABIAH A. SARIPADA, LPT/ Admin. Assistance III
6. Issuance of the travel clearance certificate/exemption certificate	1 Encodes/Types the details of the applicant to the Travel Clearance Certificate	None	10 Minutes	SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II

6. Pagbibigay ng travel clearance certificate/exemption certificate	1. Ine-encode/Type ang mga detalye ng aplikante sa Travel Clearance Certificate			RABIAH A. SARIPADA, LPT/ Admin. Assistance III
	2. Signs/Approves the application or Certificate of exemption for Exempted applicants 2. Pinirmahan/Inaprubahan ang aplikasyon o Sertipiko ng exemption para sa mga exempted na aplikante	None	5 Minutes	LORETO JR. V. CABAYA Regional Director BONIFACIO V. SELMA Director III/ ARD for Operation BAILANO A. SALIK-ALI SWO VI/ ARD for Administration
7. Receipt of the Travel Clearance Certificate and Submission of the Filled Up CSS Form and Signs the Logbook for the Received Travel Clearance/Certificate of Exemption	1. Releases the Travel Clearance Certificate to the applicant/ Certificate of exemption/ Receipt of the Filled Up CSS Form	None	5 Minutes 5 Minuto	SHAIRA MARI L. MAINAR-ORTEGA, RSW/SWO II RABIAH A. SARIPADA, LPT/ Admin. Assistance III
7. Pagtanggap ng Travel Clearance Certificate at Pagsusumite ng Filled Up CSS Form at Pinirmahan ang Logbook para sa Natanggap na Travel Clearance/Certificate of Exemption	1. Inilalabas ang Travel Clearance Certificate sa aplikante/ Sertipiko ng Exemption/ Pagtanggap ng Na-fill up na CSS form			

TOTAL	P300-600.00	1 hour and 18 minutes**	

**So may require additional worker documents from the applicant as a basis of assessment whether or not the minor's travel will not constitute trafficking, exploitation and abuse.*

***Processing time may vary per region but shall not exceed a maximum of three (3) days as indicated in AO 12, series of 2017*

**Ang Somay ay nangangailangan ng mga karagdagang dokumento ng mga Manggagawa mula sa aplikante bilang batayan ng pagtatasa kung ang paglalakbay ng menor de edad ay hindi bubuo ng trafficking, pagsasamantala at pang-aabuso.*

***Maaaring mag-iba ang oras ng pagproseso sa bawat rehiyon ngunit hindi lalampas sa maximum na tatlong (3) araw gaya ng nakasaad sa AO 12, serye ng 2017.*

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
How to send feedback	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.
Paano magpadala ng feedback	DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.
How feedbacks are processed	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office.
Paano pinoproseso ang mga feedback	DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.
How to file a complaint	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information.
Paano magsampa ng reklamo	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 pinoproceso 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. 8847-5093 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	ROBIA B. ABDULA, RSW Social Welfare Officer II/ MTA Focal Person 0945-104-0644 MTA.fo12@dswd.gov.ph ROSEMARIE C. ALCEBAR Social Welfare Officer-III 0908-397-5727

4. Provision of Assistance to Solo Parent

Pagbibigay ng Tulong sa Solong Magulang

Solo parents are those who are left alone with the responsibility of rearing their children regardless of marital status and based on National Statistics Office (NSO) data, there are about 14 million solo parents in the Philippines. The increasing number of solo parents has led the national government to pass Republic Act 8972, or the Solo Parents' Welfare Act of 2000, which was promulgated on November 7, 2000. While being a solo parent can be difficult, the passage of RA 8972 has somehow made it rewarding.

Ang mga solong magulang ay ang mga naiwan na mag-isa na may responsibilidad na palakihin ang kanilang mga anak anuman ang katayuan sa pag-aasawa at batay sa datos ng National Statistics Office (NSO), mayroong humigit-kumulang 14 na milyong solong magulang sa Pilipinas. Ang pagtaas ng bilang ng mga solo parent ay naging dahilan upang ipasa ng pambansang pamahalaan ang Republic Act 8972, o ang Solo Parents' Welfare Act of 2000, na ipinahayag noong Nobyembre 7, 2000. Bagama't mahirap ang pagiging solo parent, ang pagpasa ng RA 8972 ay kahit papaano ay naging kapakipakinabang.

RA 8972 was enacted to provide a comprehensive program of services for solo parents and their children. This law covers fathers or mothers who raise their children by themselves, either because of the death of ,a spouse, abandonment, separation or even those who have children as a result of rape.

Ang RA 8972 ay pinagtibay upang magbigay ng isang komprehensibong programa ng mga serbisyo para sa mga solong magulang at kanilang mga anak. Saklaw ng batas na ito ang mga ama o ina na nagpapalaki sa kanilang mga anak nang mag-isa, dahil sa pagkamatay ng ,asawa, pag-abandona, paghihiwalay o kahit sa mga may mga anak bilang resulta ng panggagahasa.

DSWD is mandated to protect and promote the welfare of the disadvantaged group including the solo parents, provide technical assistance to partner stakeholders (National Government, Local Government Unit, and Civil Society Organizations). Any solo parent whose income in the place of domicile falls equal to or below the poverty threshold as set by the NSCB and subject to the assessment of the duly appointed or designated social worker in the area shall be eligible for assistance: Provided, however, that any solo parent whose income is above the poverty threshold shall enjoy the benefits mentioned in Sections 16, 17, 18, 19, 20, 21 and 23 of these Rules.

Ang DSWD ay may mandato na protektahan at isulong ang kapakanan ng disadvantaged group kabilang ang mga solo parents, magbigay ng technical assistance sa partner stakeholders (National Government, Local Government Unit, and Civil Society Organizations). Ang sinumang nag-iisang magulang na ang kita sa lugar ng tirahan ay bumaba o mas mababa sa limitasyon ng kahirapan gaya ng itinakda ng NSCB at napapailalim sa pagtatasa ng nararapat na hinirang o itinalagang social worker sa lugar ay magiging karapat-dapat para sa tulong: Sa kondisyon, gayunpaman, na sinumang solong magulang na ang kita ay lampas sa limitasyon ng kahirapan ay dapat magtamasa ng mga benepisyong binanggit sa Seksyon 16, 17, 18, 19, 20, 21 at 23 ng Mga Panuntunang ito.

Office or Division	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Provision of Assistance to Solo Parent
Classification	Simple
Type of Transaction	G2C – Government to Citizen
Who may avail	ELIGIBLE SOLO PARENTS
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Requirement for AICS Assistance	
Transportation Assistance	
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed	Local Government Unit

Valid Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin	
2. Police Blotter/ Police Certification (for victims of pickpockets, illegal recruitment, etc.); Police Blotter/ Sertipikasyon ng Pulisya (para sa mga biktima ng mga mandurukot, illegal na pangangalap, atbp.)	From the Police Station Mula sa Pulis station
3. Barangay Certificate/ Certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing. Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.
MEDICAL ASSISTANCE FOR HOSPITAL BILL	
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin	Local Government Unit
2. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) Medical Certificate/Clinical Abstract na kumpleto sa pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan (Orihinal / Certified true copy)	Attending Physician or from Medical Records of the hospital/clinic. Nag-aaral na Manggagamot o mula sa Mga Rekord na Medikal ng ospital/klinika.
3. Hospital bill / Statement of Account (outstanding balance) with name and signature Ospital bill / Statement of Account (natitirang balanse) na may pangalan at lagda	Billing clerk of the hospital

4. Social Case Study Report/ Case Summary	Licensed social worker from DSWD, Local Social Welfare and Development Office and Medical Social Service <i>Licensed social worker mula sa DSWD, Local Social Welfare and Development Office at Medical Social Service</i>
5. Barangay Certificate/ Certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing.
MEDICAL ASSISTANCE FOR MEDICINE/ ASSISTIVE DEVICE	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract na kumpleto sa pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan (Orihinal / Certified true copy)</i>	Attending Physician or from Medical Records of the hospital/clinic. <i>Nag-aaral na Manggagamot o mula sa Mga Rekord na Medikal ng ospital/klinika.</i>
2. Prescription with date of issuance, complete name, license number and signature of the Physician issued within three months. <i>Reseta na may petsa ng pagpapalabas, kumpletong pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan.</i>	Attending Physician from a hospital/clinic
3. Valid Solo parent identification card	Local Government Unit
4. Social Case Study Report/ Case Summary	Licensed social worker from DSWD, Local Social Welfare and Development Office and Medical Social Service
5. Barangay Certificate/ Certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>
MEDICAL ASSISTANCE FOR LABORATORY REQUESTS	
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed	Local Government Unit

Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin	
2. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (Original / Certified true copy) <i>Medical Certificate/Clinical Abstract na kumpleto sa pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor na ibinigay sa loob ng tatlong buwan (Orihinal / Certified true copy)</i>	Attending Physician or from Medical Records of the hospital/clinic.
3. Laboratory Requests with name, license number and signature of the Physician <i>Mga Kahilingan sa Laboratory na may pangalan, numero ng lisensya at pirma ng Doktor</i>	Attending Physician from a hospital/clinic
4. Social Case Study Report/ Case Summary	Licensed social worker from DSWD, Local Social Welfare and Development Office and Medical Social Service <i>Licensed social worker mula sa DSWD, Local Social Welfare and Development Office at Medical Social Service</i>
5. Barangay Certificate/ Certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing.
BURIAL ASSISTANCE FOR FUNERAL BILL	
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed <i>Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Local Government Unit
2. Registered Death Certificate/ Certification from the Tribal Chieftain (Original / certified true copy) <i>Rehistradong Death Certificate/ Sertipikasyon mula sa Tribal Chieftain (Orihinal / certified true copy)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), hospital, Funeral Parlor or Tribal chieftain, <i>City/Municipal Hall (Civil Registry Office), ospital, Funeral Parlor o Tribal chieftain,</i>

3. Funeral Contract	The authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel <i>Ang awtorisadong kawani ng Funeral Parlor/ Memorial Chapel</i>
4. Barangay Certificate/ Certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing.
BURIAL ASSISTANCE FOR TRANSFER OF CADAVER	
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed <i>Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Local Government Unit
2. Registered Death Certificate/ Certification from the Tribal Chieftain (Original / certified true copy) <i>Rehistradong Death Certificate/ Sertipikasyon mula sa Tribal Chieftain (Orihinal / certified true copy)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), hospital, Funeral Parlor or Tribal chieftain, <i>City/Municipal Hall (Civil Registry Office), ospital, Funeral Parlor o Tribal chieftain</i>
3. Funeral Contract	The authorized staff of the Funeral parlor/ Memorial Chapel <i>Ang awtorisadong kawani ng Funeral parlor/ Memorial Chapel</i>
4. Transfer Permit	City/Municipal Hall, hospital, funeral Parlor or Tribal chieftain,
5. Barangay certificate/ certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing.
EDUCATIONAL ASSISTANCE	
1. Validated School ID and Valid Solo parent I.D of the Parent/guardian <i>School ID at Valid Solo parent I.D ng Magulang/tagapag-alaga</i>	Registrar, Authorized staff from the school, Local Government Unit
2. Enrolment Assessment Form or Certificate of Enrolment or Registration <i>Form ng Pagsusuri sa Pagpapatala o Sertipiko ng Pagpapatala o Pagpaparehistro</i>	Registrar, Authorized staff from the school

3. Statement of Account for college students, when available. This may not be available to State Universities <i>Statement of Account para sa mga mag-aaral sa kolehiyo, kapag available. Maaaring hindi ito magagamit sa mga Unibersidad ng Estado</i>	Registrar officer, Authorized staff from the school
4. Barangay Certificate/Certificate of Residency or Certificate of Indigency	From the Barangay where the client is presently residing
FOOD ASSISTANCE FOR INDIVIDUAL AND FAMILIES ENDORSED IN GROUPS	
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed <i>Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Local Government Unit
2. Project proposal and Food distribution List(CRCF client)	Local Government Unit / or Head of the residential care facility
3. Barangay certificate/ certificate of Residency	From the Barangay where the client is presently residing.
CASH ASSISTANCE FOR OTHER SUPPORT SERVICES	
1. Validated School ID and Valid Solo parent ID of the Parent/guardian <i>Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Registrar, Authorized staff from the school, Local Government Unit <i>Registrar, Awtorisadong kawani mula sa paaralan, Local Government Unit</i>
2. Depending on the circumstances: For Fire Victims: Police Report/ Bureau of Fire Protection Report from the Bureau of Fire <i>Depende sa mga pangyayari: Para sa mga Biktima ng Sunog: Police Report/ Bureau of Fire Protection Report mula sa Bureau of Fire</i> For Distressed OFs: Passport, Travel Document/s, certification from OWWA or the Barangay	Police Station, Bureau of Fire, Philippine Embassy / Consulate, Social Worker from welfare agencies. <i>Police Station, Bureau of Fire, Philippine Embassy / Consulate, Social Worker mula sa mga welfare agencies.</i>

<i>Para sa mga Distressed OF: Pasaporte, Travel Document/s, sertipikasyon mula sa OWWA o sa Barangay</i> For Rescued Client: Certification from a social worker or Case manager from rescued clients. <i>Para sa Rescued Client: Sertipikasyon mula sa isang social worker o Case manager mula sa mga rescued na kliyente.</i> For victims of Online Sexual Exploitation: Police Blotter and social worker's certification for the victims of online sexual exploitation of children <i>Para sa mga biktima ng Online Sexual Exploitation: Police Blotter at sertipikasyon ng social worker para sa mga biktima ng online na sekswal na pagsasamantala sa mga bata</i> For Locally stranded individuals (LSI): 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. <i>Para sa mga Locally stranded individuals (LSI): 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.</i>	
For all other incidents: 3. 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 authorities/regulating agencies, as may be applicable.	From the Barangay where the client is presently residing <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>

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 mga legal na awtoridad/regulating agencies, na maaaring naaangkop.				
PROVISION OF PPE				
1. Valid Solo parent identification card of the client/ person to be interviewed Solo parent identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin		Local Government Unit		
2. RT-PCR* Test Result, if applicable; *Reverse Transcription - Polymerase Chain Reaction RT-PCR* Test Resulta, kung naaangkop; *Reverse Transcription - Polymerase Chain Reaction				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Receipt of application for assistance of solo parent Pagtanggap ng aplikasyon para sa tulong ng isang solo parent	1.1 Admin personnel will direct the client to the solo parent focal Ididirekta ng mga tauhan ng admin ang kliyente sa solo parent focal 1.2 If necessary, the client will be provided with a queueing number Kung kinakailangan, ang kliyente ay bibigyan ng numero ng pila	None Wala	5 minutes 5 minuto	Administrative Staff
2. Submit required documents for assistance	2.1 Checking of the authenticity and completeness of presented	None Wala	10 minutes 10 minuto	CBSS Social Worker

Magsumite ng mga kinakailangang dokumento para sa tulong	documentary requirements, along with the valid Solo Parent ID Pagsusuri ng pagiging tunay at pagkakumpleto ng ipinakitang mga kinakailangan sa dokumentaryo, kasama ang wastong Solo Parent ID If clients have incomplete requirements, give a list of required documents and advise the client to come back upon completion of requirements Kung ang mga kliyente ay may hindi kumpletong mga kinakailangan, magbigay ng isang listahan ng mga kinakailangang dokumento at payuhan ang kliyente na bumalik pagkatapos makumpleto ang mga kinakailangan 2.2 If the requirements are complete, the social worker will interview the client utilizing the general intake sheet and recommend assistance based on the assessed needs Kung kumpleto ang mga kinakailangan, pakikipanayam ng social worker ang kliyente gamit ang general intake sheet at magrerekomenda ng tulong	None None	10 minutes 10 minuto	CBSS Social Worker

	<i>batay sa tinasa na mga pangangailangan</i>			
Provision of Psychosocial support, AICS, and Supplemental Livelihood Program				
	2.3 Provision of Psychosocial support- The psychosocial services for solo parents are part of the comprehensive program for solo parents and their children, to aid them in their role performance of being a solo parent. <i>Probisyon ng Psychosocial na suporta- Ang mga serbisyong psychosocial para sa mga solong magulang ay bahagi ng komprehensibong programa para sa mga solong magulang at kanilang mga anak, upang tulungan sila sa kanilang pagganap sa tungkulin bilang isang solong magulang.</i>	None Wala	30 minutes 30 minuto	CBSS Social Worker
	2.3.1 If for AICS, solo parent focal will facilitate referral to CIS or SWADT <i>Kung para sa AICS, ang solo parent focal ay magpapadali ng referral sa CIS o SWADT</i>	None Wala	10 minutes 10 minuto	CBSS Social Worker and CIS/SWAD Social Worker
	2.3.2 If for SLP, Solo parent focal will facilitate referral to SLP <i>Kung para sa AICS, ang solo parent focal ay magpapadali ng referral sa CIS o SWADT</i>	None Wala		CBSS Social Worker and SLP Focal Person

TOTAL		None Wala	65 minutes 65 minuto	
Referral for concerned LGU and other Agencies				
	For all other services of the Department, the social worker further must refer the client to the bureau/office implementing the program that may respond to the client's needs. Endorsement to the other national government agencies, partner NGOs, CSOs, residential care facilities (for protective custody) and others shall be done if the programs or resources of the DSWD could not meet the client's needs. Para sa lahat ng iba pang serbisyo ng Departamento, ang social worker ay dapat pang i-refer ang kliyente sa bureau/office na nagpapatupad ng programa na maaaring tumugon sa mga pangangailangan ng kliyente. Ang pag-endorso sa iba pang mga ahensya ng pambansang pamahalaan, mga kasosyong NGO, mga CSO, mga pasilidad sa pangangalaga sa tirahan (para sa pangangalagang kustodiya) at iba pa ay dapat gawin kung ang mga programa o mapagkukunan ng DSWD ay hindi makatugon sa mga pangangailangan ng kliyente.	None Wala	10 minutes 10 minuto	CBSS Social Worker

	2.6 If for referral to concerned LGU or other agencies, in favor of the client who needs other local services that should be catered thereby- The social worker will prepare the referral letter <i>Kung para sa referral sa kinauukulang LGU o iba pang ahensya, pabor sa kliyente na nangangailangan ng iba pang lokal na serbisyo na dapat ibigay sa gayon- Ihahanda ng social worker ang referral letter</i> <i>If necessary, the social worker handling the case shall prepare a case summary indicating his/her assessment and recommendation, and shall include it in the referral letter of the client. In all cases, the FO/LSWDO shall coordinate accordingly to ensure that the referrals are immediately and properly acted upon. Coordination for the after-care and other social welfare support services for the client shall likewise be done by the handling social worker.</i> <i>Kung kinakailangan, ang social worker na humahawak ng kaso ay dapat maghanda ng buod ng kaso na nagsasaad ng kanyang pagtatasa at rekomendasyon, at dapat itong isama sa referral letter ng kliyente. Sa lahat ng</i>			

	<i>kaso, ang FO/LSWDO ay dapat makipag-ugnayan nang naaayon upang matiyak na ang mga referral ay kaagad at maayos na naaaksyunan. Ang koordinasyon para sa after-care at iba pang mga serbisyong suporta para sa social welfare para sa kliyente ay gagawin din ng humahawak ng social worker.</i> 2.7 the referral letter will be forwarded to the Unit head for initial <i>ang referral letter ay ipapasa sa Unit head para sa inisyal;</i> If approved, it will be forwarded to the Assistant Regional Director (ARD) for initial and will be forwarded to the Regional Director (RD) for approval. <i>Kung maaprubahan, ipapasa ito sa Assistant Regional Director (ARD) para sa inisyal at ipapasa sa Regional Director (RD) para sa pag-apruba</i>			
	2.8 Once approved, the referral letter will be forwarded to the records manager to transmit the approved referral letter to the concerned LGU or other referring agency.	None Wala	10 minutes 10 minoto	

	<i>Kapag naaprubahan, ang referral letter ay ipapasa sa records manager para ipadala ang aprubadong referral letter sa kinauukulang LGU o ibang referring agency.</i>			
TOTAL		NONE	85 minutes	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	<i>DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB.</i> <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

<i>Complainant using 8888</i> <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	<i>SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:</i> <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> <i>a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint</i> <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> <i>b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint</i> <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
<i>How complaints are processed</i> <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	<i>-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.</i> <i>-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.</i> <i>-Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office.</i> <i>-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.</i>

Contact info of ARTA, PCC and CCB Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB	Tel No. 8847-5093 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	SHIERRA I. USOP, RSW Social Welfare Officer I/ Program Focal 0939-904-7178 womenandf@gmail.com HUNAIFAH P. HADJI NAIF Social Welfare Officer-II 0935-888-8675

5. Auxiliary Social Services to Persons with Disabilities

Mga Pantulong na Serbisyong Panlipunan sa mga Taong may Kapansanan

As a part of Auxiliary Social Services and in support to the Magna Carta for Persons with Disabilities the DSWD through our Field Offices provides augmentation support under the Persons with Disability budget in assistive devices, medical assistance, Educational assistance, Burial Assistance and Livelihood Assistance for Persons with Disabilities specifically with those Physical Disabilities, Visual Disability and Learners with Disabilities. In doing this, the Department's aim is to contribute to the Physical Restoration, self, and social enhancement of Persons with Disabilities to attain more meaningful and contributing members of society.

Bilang bahagi ng Auxiliary Social Services at bilang suporta sa Magna Carta for Persons with Disabilities, ang DSWD sa pamamagitan ng ating mga Field Office ay nagbibigay ng augmentation support sa ilalim ng badyet ng Persons with Disability sa mga kagamitang pantulong, tulong medikal, tulong sa edukasyon, Burial Assistance at Livelihood Assistance for Persons. may mga Kapansanan partikular sa mga Pisikal na Kapansanan, Kapansanan sa Biswal at Mga Nag-aaral na may

Kapansanan. Sa paggawa nito, ang layunin ng Departamento ay mag-ambag sa Physical Restoration, self, at social enhancement ng Persons with Disabilities upang makamit ang mas makabuluhan at nag-aambag na mga miyembro ng lipunan.

Office or Division: <i>Opisina o Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Auxiliary Social Services to Persons with Disabilities <i>Departamento ng Kapakanang Panlipunan at Kaunlaran Dibisyon ng Mga Serbisyong Proteksiyon - Mga Pantulong na Serbisyong Panlipunan sa mga Taong may Kapansanan</i>	
Classification: <i>Pag-uuri:</i>	Simple/ Complex <i>Simple/ Kumplikado</i>	
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C- Government to Citizen <i>G2C- Pamahalaan sa Mamamayan</i>	
Who may avail: <i>Sino ang maaaring mag-avail:</i>	Filipino Children and Persons with Disabilities <i>Mga Batang Pilipino at Mga May Kapansanan</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN SIGURADO	
Provision of Assistive Devices Probisyon ng Mga Pantulong na Device		
1.) Medical Certificate (Indicating the specific assistive devices needed) <i>Sertipiko ng Medikal (Ipinapahiwatig ang mga partikular na kagamitang pantulong na kailangan)</i>	Attending Physician (Hospital, Clinic, Barangay Health Worker) <i>Nag-aaral na Manggagamot (Ospital, Clinic, Barangay Health Worker)</i>	
2.) Barangay Certificate of Indigency <i>Barangay Certificate of Indigency</i>	Barangay Hall <i>Barangay Hall</i>	

3.) Social Case Study Report/ Case Summary <i>Ulat sa Social Case Study/ Buod ng Kaso</i>		Local Government Unit or Medical Social Service <i>Yunit ng Lokal na Pamahalaan o Serbisyong Panlipunang Medikal</i>		
4.) 2x2 Picture or 1 whole body picture <i>2x2 Larawan o 1 buong larawan ng katawan</i>		Client <i>Kliyente</i>		
5.) Request letter <i>Liham ng kahilingan</i>		Client <i>Kliyente</i>		
<i>*Provision of the assistance is still based on the record of availments of the client and assessment of Social Worker.</i>				
<i>Ang pagbibigay ng tulong ay batay pa rin sa talaan ng mga availment ng kliyente at pagtatasa ng Social Worker.</i>				
<i>*Documents is still subject for verification and additional documents may be required depending on the case.</i>				
<i>Ang mga dokumento ay napapailalim pa rin sa pag-verify at maaaring kailanganin ang mga karagdagang dokumento depende sa kaso.</i>				
For Assistive Devices <i>Para sa Mga Assistive Device</i>				
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG NG CLIENT</i>	AGENCY ACTIONS <i>MGA AKSIYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>MGA BAYAD NA BAYAD</i>	PROCESSING TIME <i>ORAS NG PAGPOPROSES O</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>TAONG RESPONSABLE</i>
1. Persons with Disabilities or Family members of Person with Disability may Visit the SWADT offices or Field Offices (Walk-in Clients) to submit their complete requirements	For walk-in clients 1. Social Worker or Focal Person receives the client <i>Tinatanggap ng Social Worker o Focal Person ang kliyente</i>	None <i>Wala</i>	2 Minutes <i>2 Minuto</i>	FO Social Worker/ Person with Disability focal Person <i>FO Social Worker/Taong may Kapansanan focal Person</i>

Maaaring Bumisita sa mga opisina ng SWADT o Field Office (Walk-in Clients) ang mga Person with Disability o mga miyembro ng Pamilya ng Person with Disability para isumite ang kanilang kumpletong dokumento	1.2 Provide a list of requirements	None	2 minutes	FO Social Worker/ Person with Disability focal Person
	Magbigay ng listahan ng mga kinakailangan	Wala	2 Minuto	FO Social Worker/Taong may Kapansanan focal Person
	1.3 Social Worker/ Focal Person conducts an interview and assessment of Persons with Disability needs	None	5 minutes	FO Social Worker/ Focal Person, Person with Disability Client
	Ang Social Worker/ Focal Person ay nagsasagawa ng panayam at pagtatasa ng mga pangangailangan ng mga Person with Disability	Wala	5 Minuto	FO Social Worker/ Focal Person
	1.4 Social Worker/ Focal person decides with the Person with Disability/ family member what services can be provided	None	5 minutes	FO Social Worker/ Focal Person
	Ang Social Worker/ Focal person ay magpapasya kasama ng Person with Disability/ miyembro ng pamilya kung anong mga serbisyo ang maaaring ibigay	Wala	5 minuto	FO Social Worker/ Focal Person
	1.5 Screening of documents; If documents are complete, Social Worker/ Focal Person conducts an assessment and based on the assessment, decides with the client what services be provided.	None	20 minutes	FO Social Worker/ Focal Person
	Pagsusuri ng mga dokumento; Kung kumpleto ang mga dokumento, ang Social	Wala	20 minutos	FO Social Worker/ Focal Person
			30 minutes	Unit Head or Division Chief and Budget Officer

	<i>Worker/ Focal Person ay magsasagawa ng pagtatasa at batay sa pagtatasa, magpapasya kasama ang kliyente kung anong mga serbisyo ang ibibigay</i> 1.6 Social Worker or Focal Person to prepare the general intake sheet, certificate of eligibility, voucher (service provider) for the approval of the division chief <i>Social Worker o Focal Person para ihanda ang general intake sheet, certificate of eligibility, voucher (service provider) para sa pag-apruba ng division chief</i> 1.7 For assistive device and technology available, PSU/ CBU/ CBSS Division Chief and Budget Officer recommend the provision of assistance <i>For assistive device and technology available, PSU/ CBU/ CBSS Division Chief and Budget Officer recommend the provision of assistance</i> 1.7.a For assistive devices and technology not available Release of the assistive device <i>Note: If the assistive device is available in the FO, focal Person will also</i>	None Wala None Wala	30 minutos 3 days 3 Araw	<i>Unit Head or Division Chief and Budget Officer</i> Unit Head or Division Chief and Budget Officer

<i>prepare the gate pass or Requisition and Issue Slip for approval of division chief</i> <i>Para sa mga kagamitang pantulong at teknolohiyang hindi magagamit</i> <i>Paglabas ng pantulong na aparato</i> <i>Tandaan: Kung ang assistive device ay available sa FO, ihahanda din ng focal Person ang gate pass or Requisition and Issue Slip para sa pag-apruba ng division</i>				
1.8 Log the transaction in a distribution sheet signed by the receiving person/client <i>I-log ang transaksyon sa isang distribution sheet na nilagdaan ng tumatanggap na tao/kliyente</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>5 minutos</i>	FO Focal Person or Admin staff Person with Disability client <i>Focal Person or Admin staff</i> <i>Kliyente ng Taong May Kapansanan</i>	
1.9 Facilitate filling out of client satisfaction survey/ feedback <i>Padaliin ang pagsagot sa survey/ feedback sa kasiyahan ng kliyente</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>5 minutos</i>	FO Focal Person with Disability client/ family member <i>Focal Person</i> <i>Kliyente/kapamilya ng taong may Kapansanan</i>	
1.10 For assistive device and technology available, releasing of approved gate pass or RIS <i>For assistive devices and technology not available,</i>	None <i>Wala</i>	20 minutes Within the day for available <i>20 minuto Sa loob ng araw para sa magagamit</i>	Cash Unit FO Social Worker/ Focal Person or Admin Staff <i>Yunit ng Cash</i>	

	Persons with Disability/ family member/guardian will be provided with a claiming stub. <i>Para sa pantulong na aparato at teknolohiyang magagamit, ilalabas ang aprubadong gate pass o RIS</i> <i>Para sa mga kagamitang pantulong at teknolohiyang hindi magagamit, ang Mga May Kapansanan/miyembro ng pamilya/tagapag- alaga ay bibigyan ng claiming stub.</i>		5-7 working days upon approval depending on the availability of the assistive devices. 5-7 araw ng trabaho pagkatapos ng pag-apruba depende sa pagkakaroon ng mga kagamitang pantulong.	FO Social Worker/ Focal Person o Admin Staff
Total <i>Kabuuan</i>	If available: <i>kung bakante:</i> If not available: <i>kung hindi bakante:</i>	None <i>Wala</i>	1 hour and 39 minutes <i>1 oras at 39 minuto</i> 10 days and 79 minutes <i>10 araw at 79 minuto</i>	
For Medical, Educational, Burial Assistance, Livelihood Assistance <i>Para sa Medical, Educational, Burial Assistance, Livelihood Assistance</i>				
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG NG CLIENT</i>	AGENCY ACTIONS <i>MGA AKSIYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>MGA BAYAD NA BAYAD</i>	PROCESSING TIME <i>ORAS NG PAGPOPROSES O</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>TAONG RESPONSABLE</i>
1. Persons with Disabilities or Family	For walk-in clients	None	3-5 minutes	FO Social Worker/ Person with

members of Person with Disability may Visit the SWADT offices or Field Offices (Walk-in Clients) to submit their complete requirements <i>Maaaring Bumisita sa mga opisina ng SWADT o Field Office (Walk-in Clients) ang mga Person with Disability o mga miyembro ng Pamilya ng Person with Disability para isumitang kumpletong kinakailangan</i>	<i>Para sa mga walk-in na kliyente</i> 1. Social Worker of the Program Focal Person receives and review the required documents.			Disability focal Person FO Social Worker/Taong may Kapansanan focal Person
	2. Interview and assessment of Persons with Disability needs <i>2. Panayam at pagtatasa ng mga pangangailangan ng Mga May Kapansanan</i>	None Wala	5 minutes 5 minuto	FO Social Worker/Person with Disability focal Person FO Social Worker/Taong may Kapansanan focal Person
	3. The FO Focal Person/Social Worker or SWADT Social Worker decides with the Person with Disability/ family member/ guardian what services can be provided. <i>3. Ang FO Focal Person/ Social Worker o SWADT Social Worker ay magpapasya kasama ng Person with Disability/ miyembro ng pamilya/ guardian kung anong mga serbisyo ang maaaring ibigay.</i>	None Wala	5 minutes 5 minuto	FO Social Worker/Person with Disability Focal Person FO Social Worker/Taong may Kapansanan focal Person
	4. If For AICS, FO Social Worker/ Focal Person to provide referral letter or endorsement to CIS or SWADT		10 minutes 10 minuto	FO Social Worker/Person with Disability Focal Person And Division chief

	4. Kung Para sa AICS, ang FO Social Worker/ Focal Person ay magbibigay ng referral letter o endorsement sa CIS o SWADT			FO Social Worker/Taong may Kapansanan focal Person
Total		None	25 minutes	
<i>Kabuuan</i>		<i>Wala</i>	<i>25 minuto</i>	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
<i>How to send feedback</i> <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
<i>How feedbacks are processed</i> <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
<i>How to file a complaint</i> <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed through sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	<i>SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is:</i> <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> <i>a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint</i> <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> <i>b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint</i> <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo</i>	-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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>

Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	Tel No. 8847-5093 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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	JUNAINA G. GURO Social Welfare Assistant/ Program Focal 0946-682-0463 jugguro@gmail.com ROSEMARIE C. ALCEBAR Social Welfare Officer-III/ CBSS Head 0908-397-5727

6. Case Management in Center and Residential Care Facility (Case Management on the Provision of Center and Residential Care Services)

Pamamahala ng Kaso sa Sentro at Tirahan na Pasilidad (Pamamahala ng Kaso sa Pagbibigay ng Serbisyong Sentro at Tirahan).

Procedures in ensuring that clients receive all the services they need in a timely and appropriate manner towards sustaining, enhancing, and restoring clients' social functioning.

Proseso sa pagtitiyak na ang mga kliyente ay nakakatanggal ng lahat ng serbisyong kanilang kailangan sa tamang oras at para sa tamang layunin upang mapanatili, mapabuti, at maibalik ang kanilang sosyal na pag-andar.

Office or Division:	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Management in Center and Residential Care Facility
Classification:	Highly Technical
Type of Transaction:	G2G – Government to Government, G2C – Government to Citizen
Who may avail:	Field Offices Center Facilities

CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE			
Referral Letter		LGU/ other referring party			
Social Case Study Report		LGU/ other referring party			
Medical Clearance		Private/ Government Physician			
Court Order (if any)					
Barangay Clearance/ Certificate		Local Barangay Office			
Other pertinent documents per CRCF manual					
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME		PERSON RESPONSIBLE
Pre-Admission Phase					
1. Client submits for initial interview and assessment	1. Conducts initial interview with the client (either walk-in, outreach, referral from the Local Government Unit (LGU), law enforcement agency, hospital, court, and or other Social Welfare Agencies, individuals and government or private agencies), to determine eligibility to receive services in the CRCF.	None Wala	30 minutes 30 minuto		Social Worker on duty
<i>Nagsumite ang kliyente para sa unang interbyu at pagsusuri.</i>	<i>1. Sa simula, ang social worker ay nakikipag-usap sa kliyente (mga taong pumunta sa opisina, tinulungan ng Local Government Unit (LGU), pulis, ospital, korte, at iba pang mga ahensya ng kapakanan ng tao) para malaman kung kailangan niya ng tulong mula sa CRCF.</i>				
	<i>Remarks: In new normal situation/emerging infectious diseases, the LGUs are encouraged to refer clients in group considering health and safety protocols and use of</i>	None Wala	Within 5 days <i>Sa loob ng limang araw.</i>		Social Worker on duty

<i>available isolation facility in the RCF.</i> <i>Paksa: Sa panahon ng "new normal" o pagkakaroon ng mga bagong sakit na nakakahawa, inirerekomenda ng mga LGU na mag-refer ng mga tao nang sabay-sabay para sa kaligtasan at gamitin ang mga lugar sa CRCF para sa quarantine o pag-ihwalay.</i> <i>If upon assessment, the client is eligible, the Social Worker accomplish the Intake Sheet, and the client/referring party and the SW signs the informed consent portion for further data gathering activities.</i> <i>Kapag natapos ang usapan at mapag-alaman na kailangan ng kliyente ang tulong, isinulat ng social worker ang mga detalye sa "Intake Sheet" at pinapirma ito ng kliyente o ng nag-refer na ahensya. Ito ay para sa dagdag na impormasyon.</i> <i>If client is not eligible, the Social Worker refers the client to other agency if his/her needs are beyond the service capacity of the CRCF.</i> <i>(Endorsement should be made depending on the Level of Accreditation)</i> <i>Kung hindi naman kailangan ang tulong ng kliyente, inire-refer siya ng social worker sa ibang</i>				

	ahensya kung mas kailangan niya ng ibang tulong. (Ang pagpapasa ng tao sa ibang ahensya ay depende sa antas ng pagkilala.				
2. Attends pre-admission conference	2. Conduct of pre-admission with referring party, client's family, and other center staff to discuss the problem of the client in line with his/her admission to the facility	None	2 hours		Social Worker, Referring Party, Parents or any available family members
Umattend sa Pre-Admission Conference	1.Maayos na pag-uusap bago ang pagpasok kasama ang taong nag-refer, pamilya ng kliyente, at iba pang staff ng center upang pag-usapan ang problema ng kliyente at ang pagpasok niya sa pasilidad.	Wala	2 oras		
	Remarks: In some cases, like walk-in and emergency, pre-admission conference cannot be done, and therefore admission conference comes immediately once client is assessed to be eligible for services.	None	2 Hours		Social Worker, Referring Party, Parents or any available family members
	Paliwanag: Sa ilang kaso, tulad ng walk-in at emerhensya, hindi magagawa ang maayos na pag-uusap bago ang pagpasok, kaya't ang pag-uusap para sa pagpasok ay agad na ginagawa pagkatapos matukoy na ang kliyente ay kwalipikado para sa serbisyo.	Wala	2 oras		
Total		None	5 Days, 2 hours and 30 minutes		
Admission Phase					

Attend admission conference	1. Facilitates conduct of admission conference, Contract Setting with referring party and orientation on the general rules and policies of the facility	None	1 day		Helping Team/Multidisciplinary Team, Referring Party
<i>Pumunta sa pulong para sa admission conference</i>	<i>1. Tinutulungan ng Social Worker ang pagpupulong sa admission conference sa pagtanggap, paglilinaw ng Kontrata sa nagrerefer, at pagpapakilala sa pangkalahatang mga patakaran at polisiya ng pasilidad.</i> The Social Worker accomplish Admission Slip, and requires referring party's signature. Client/resident of legal age is required to affix his/her signature as an expression of conformity. Parent/relative of minor client/resident should sign the admission slip witnessed by the referring party. Client/Resident signing of Data Privacy Consent or <i>Pahintulot Hinggil sa Pagkalahim ng Datos</i> is also facilitated in compliance to Data Privacy Act of 2012.	<i>Wala</i>	<i>Isang araw</i>		Social Worker
	<i>Ang Social Worker ay nagsusulat ng Admission Slip at kailangan ng pirma ng nagrerefer. Ang kliyente o residente na legal na edad ay kailangang maglagay ng pirma bilang pahayag ng pagsang-ayon. Ang magulang o kamag-anak</i>	<i>Wala</i>	<i>Isang araw</i>		Helping Team/Multidisciplinary Team, Referring Party
					Social Worker

	<i>ng menor de edad na kliyente o residente ay dapat pumirma sa Admission Slip na may saksi mula sa nagrerefer.</i> Orients client/resident about the facility and on the existing house rules and policies of the facility, and introduces his/her to the Helping Team/Multi-disciplinary Team. <i>Tinutulungan din ang kliyente o residente na pumirma ng "Data Privacy Consent" o "Pahintulot Hinggil sa Pagkalahim ng Datos" bilang pagsunod sa Batas sa Pagkalahim ng Datos ng 2012. Iniiorienta rin ang kliyente o residente tungkol sa pasilidad, kasama na ang mga umiiral na patakaran at polisiya nito, at ipinakikilala sa "Helping Team" o "Multi-disciplinary Team."</i>				
Submits self to the inventory of belongings	2. Conducts an inventory of the client's belongings and records them.	None	During the Client's 1 st day in the facility		Houseparent
<i>Nagsusumite ng inventory of belongings</i>	<i>2. Nagsasagawa ng inventory ng mga gamit ng kliyente at itinatala ang mga ito</i>	<i>Wala</i>	<i>Sa unang araw ng pagpasok ng kliyente</i>		Houseparent
Accepts a set of clothing and other provisions to be provided.	3. Provides the client with a set of clothing, toiletries, footwear, and the like based on standards as per AO 22 s.2005 and on the result of the inventory of the client's belongings ((This is not applicable to non-residential facilities)	None <i>Wala</i>	During the Client's 1 st day in the facility		Houseparent
<i>Tumatanggap ng set ng damit at iba pang mga probisyon</i>					

ipagkakaloob	3. Nagbibigay sa kliyente ng set ng damit, toiletries, kasuotan sa paa, at iba pang katulad nito sa mga pamantayan ayon sa AO 22 s.2005 at sa resulta ng imbentaryo ng kliyente ari-arian ((Hindi ito naaangkop sa hindi tirahan pasilidad))		Sa unang araw ng pagpasok ng kliyente		Houseparent
Submits self for examination Pagpasa ng self examination	4. Refers or submits client for physical examination and pre-natal check-up in case client is pregnant. 4. Inire-refer ang kliyente para sa physical examination at prenatal check-up kung buntis ang kliyente.	None Wala	During the client's first day in the facility. Sa unang araw ng pagpasok ng kliyente		Medical Officer, Nurse
	5. Endorses the client to the Houseparent on duty, and brief the latter on the client's disposition as well as the case background to enable the Houseparent to understand the child's behavior and interact with his/her properly. ((This is not applicable to non-residential facilities).) 5. Ipinapasa ang kliyente sa Houseparent on duty, at inalam sa huli ang kalagayan ng kliyente pati na rin ang pinanggalingan ng kaso upang matulungan ang Houseparent on duty na maunawaan ang asal ng bata at makipag-ugnayan nang maayos sa kanya. (Ito ay hindi applicable sa mga pasilidad na hindi residential).	None Wala	During the client's first day in the facility. Sa unang araw ng pagpasok ng kliyente.		Social Worker, Houseparent

Total		None Wala	1 day Isang araw		
Center-based Intervention Phase					
	1. Conducts further interviews with the client to gather additional relevant information on the problem presented as a basis for assessment and recommendation.	None	During the client's 1 st day in the facility.		Social Worker
	1. Nagpapagawa ng karagdagang panayam sa kliyente upang kunin ang karagdagang mahalagang impormasyon tungkol sa problemang inilahad bilang basehan para sa pagsusuri at rekomendasyon.	Wala	Sa unang araw ng pagpasok ng kliyente.		Social Worker
	2. Conducts initial psychological assessment of the client. Psychological assessment will only be administered to children who are 5 years old and above.	None	During the 2 nd to 7 th day of the client in the facility.		Psychologist, Psychometrician
	2. Ginagawa ang initial psychological assessment sa kliyente. Ang pagsusuring ito ay ginagawa lamang sa mga bata na may edad na 5 taong gulang pataas	Wala	Sa ikalawa hanggang pitong araw ng pagpasok ng kliyente		Outsourced service of a psychologist should there be no resident Psychologist/ Psychometrician in the CRCFs.
	3. Gathers additional information from the client, significant others and the worker's own observation on the client	None	During client's 2 nd to 3 rd week of in the facility.		Helping Team/Multidisciplinary members, Referring Party, LGU Social Worker.
	3. Sa bahaging ito, kinukuha ng social worker ang karagdagang impormasyon mula sa kliyente, mga importanteng tao sa buhay	Wala	Sa ikalawa hanggang ikatlong linggo ng pagpasok ng kliyente.		

	<i>nito, at sariling obserbasyon ng social worker tungkol sa kliyente.</i> At this stage, the request for Parental/Family Capability Assessment (PCA) is also coordinated by the Social Worker to the concerned LGU. <i>Sa yugto na ito, inaayos din ng Social Worker ang kahilingan para sa Pagtasa ng Kakayahan ng Magulang/Pamilya (PCA) sa kinauukulan na Local Government Unit (LGU).</i>				
	4. Drafts the Initial Social Case Study Report, and Intervention Plan with the client/resident. The Social Worker addresses with the clients/residents collaboratively to identify the problem areas and needs, then formulate a structured plan for achieving both short- and long-term goals. <i>4. Gumagawa ng Initial Social Case Study Report, at Intervention Plan kasama ang kliyente/residente.</i> <i>Nakikipag-usap ang Social Worker sa mga kliyente/residente upang alamin ang mga lugar ng problema at pangangailangan, pagkatapos gumawa ng organisadong plano para maabot ang mga maikling at pangmatagalang layunin.</i>	None Wala	Within 30 days after admission Within 15 days after admission for the Intervention Plan <i>Sa loob ng 30 araw matapos ma-admit</i> <i>Sa loob ng 15 araw matapos ma-admit para sa Intervention Plan.</i>		Social Worker, Client/Resident Social Worker, Client/Resident.

	5. Present the case to the Rehabilitation team. The result of the case conference shall be the basis for the formulation and implementation of the Intervention Plan <i>5. Ipakita ang kaso sa Rehabilitation team. Ang resulta ng pagpupulong ng kaso ay magiging basehan para sa pagbuo at pagpapatupad ng Intervention Plan.</i> Case conference is also conducted as need arises. <i>Ginagawa rin ang pagpupulong ng kaso kapag kinakailangan.</i>	None	During the client's 4 th week in the facility; monthly.		Helping Team/Multidisciplinary Team, Referring Party, LGU.
	<i>5. Ipakita ang kaso sa Rehabilitation team. Ang resulta ng pagpupulong ng kaso ay magiging basehan para sa pagbuo at pagpapatupad ng Intervention Plan.</i> Case conference is also conducted as need arises. <i>Ginagawa rin ang pagpupulong ng kaso kapag kinakailangan.</i>	Wala	<i>Sa ika-apat na linggo ng kliyente sa pasilidad; buwanan.</i>		Helping Team/Multidisciplinary Team, Referring Party, LGU.
	6. Review and update the Intervention Plan based on the result of the case conference, if necessary. <i>6. Rebyuhin at i-update ang Intervention Plan batay sa resulta ng pag-uusap ukol sa kaso, kung kinakailangan.</i>	None	During the client's 4 th week in the facility.		Helping Team/Multidisciplinary Team.
	<i>6. Rebyuhin at i-update ang Intervention Plan batay sa resulta ng pag-uusap ukol sa kaso, kung kinakailangan.</i>	Wala	<i>Sa ika-apat na linggo ng kliyente sa pasilidad; buwanan.</i>		Helping Team/Multidisciplinary Team
Receives the provisions of the center and various interventions provided. <i>Nakatanggap ng mga pangunahing kagamitan mula sa center at iba't ibang mgang uri na ibinigay.</i>	7. Implements and facilitates the provision of services to the client towards the improvement of social functioning and rehabilitation goal. <i>7. Nagpapatupad at nagpapadala ng pagbibigay ng mga serbisyo sa kliyente tungo sa pagpapabuti ng sosyal na pagganap at layuning pang rehabilitasyon.</i>	None	During the client's/resident's stay in the facility which is a minimum of six months with exception to the following:		Helping Team/Multidisciplinary Team
	<i>7. Nagpapatupad at nagpapadala ng pagbibigay ng mga serbisyo sa kliyente tungo sa pagpapabuti ng sosyal na pagganap at layuning pang rehabilitasyon.</i>	Wala	<i>Sa panahon ng pagtira ng kliyente sa pasilidad na hindi bababa sa anim na buwan maliban sa mga sumusunod:</i>		

			a. Early reintegration/ rehabilitation prior to six months; a. Maagang pagbabalik-loob/pagpapabuti bago ang anim na buwan b. Six months and beyond depending on the coping of client/ resident and other circumstances of the case and the assessment of the Social Worker. b. Anim na buwan at higit pa, depende sa kakayahan ng kliyente/miyembro na makaagapay at iba pang mga kalagayan ng kaso at ang pagtatasa ng Manggagawang Sosyal.		Helping Team/Multidisciplinary Team
	8. Monitors the progress of the client in relation to the achievement of goals. The Rehabilitation Team conducts regular case conferences as part of monitoring the case.	None	Monthly		Helping Team/Multidisciplinary Team

	8. Binabantayan ang pag-unlad ng kliyente sa kaugnayan sa pagkamit ng mga layunin. Ang Koponan ng Rehabilitasyon ay nagdaraos ng mga regular na kumperensya ng kaso bilang bahagi ng pagmamatyag sa kaso.	Wala	Tuwing buwan		Helping Team/ Multidisciplinary Team
	9. Reassesses and modifies the intervention plan per developments/changes along helping process and based on the assessment of other members of the Helping Team/ Multidisciplinary Team.	None	During the client's 3 rd month in the facility.		Social Worker, Helping Team/ Multidisciplinary Team.
	9. Muling sinusuri at inaayos ang plan of intervention ayon sa mga pagbabago o pag-unlad sa proseso ng tulong at batay sa pagtatasa ng iba't ibang miyembro ng Koponan sa Pagtulong/ Multidisciplinary Team.	Wala	Sa ikatlong buwan ng kliyente sa pasilidad.		Social Worker, Helping Team/ Multidisciplinary Team.
Evaluation and Termination/Pagsusuri at Pagtatapos na bahagi					
	1. The Social Worker conducts individual or group sessions with clients/residents and meets with the Helping Team/Multidisciplinary Team to evaluate the progress of the clients/residents in relation to the helping goals set.	None	3 months prior to discharge.		Helping Team/Multidisciplinary Team, Referring Party, LGU Social Worker, Client's family if available.
	1. Ang social worker ay magsasagawa ng individual or group session kasama ang kliyente o	Wala	3 buwan bago ang discharge.		Helping Team/Multidisciplinary Team, Referring Party, LGU Social Worker,

	residente. Magkakaroon din ng mga pagpupulong kasabay ang Multidisciplinary Team upang suriin ang kasalukuyang status or kabuuang kalagayan ng kliyente kaakibat sa mga layunin ng rehabilitasyon.				Client's family if available.
	2. Informs the referring party regarding the client's achievement of rehabilitation/helping goals, and requests for Parental Capability Assessment Report (PCAR). 2. Ang social worker ay magbibigay alam sa LGU o referring party tungkol sa kasalukuyang status o kabuuang kalagayan ng kliyente. Ang pagsuri ay nakabase sa mga layunin ng rehabilitasyon. Sa panahong ito rin ay magsisimulang irequest ang PCAR. For CICL cases, the Social Worker informs the court of the achievement of the rehabilitation goals of the client/resident. Sa mga kaso ng CICL, ang social worker ay makikipagugnayan sa korte tungkol sa kasalukuyang status or kabuuang kalagayan ng kliyente habang nasa rehabilitasyon.	None Wala	Upon receipt of P/FCAR submitted by LGU. Sa oras na naisagawa na ng LGU and ang P/FCAR.		Social Worker Social Worker
Attends pre-discharge conference	3. Conducts pre-discharge conference either through virtual meeting or in person. The result of the pre-discharge conference is confirmed to the	None Wala	2 hours 2 oras		Helping Team/ Multidisciplinary Team, Accepting Party, Client's family, Key members in the

Pagdalo sa "Pre-discharge conference"	receiving LGU/Agency/other facilities with reintegration agreement duly signed by all parties.				community such as Barangay Officials among others.
	3.Pagsasagawa ng birtwal o face-to-face pre-discharge conference. Ang mga kasunduan tungkol sa reintegration ng kliyente bilang resulta ng conference ay pagbibigay alam at sasang-ayunan ng LGU at mga ahensya sa pamamagitan ng pagbibigay lagda.				
	The Helping Team/Multidisciplinary Team prepares After Care Plan				
	Inihahanda ng Helping Team/Multidisciplinary Team and After Care Plan.				
	The results of case review and assessment of the Helping Team/Multidisciplinary Team and referring party shall be the basis for the client's transfer to other agency, placement to other form of alternative care or reunification to the family and community. Likewise, the receiving agency is hereby informed of the necessary preparation for the transfer of the client.				Helping Team/Multidisciplinary Team, Accepting Party, Client's family, Key members in the community such as Barangay Officials among others
	If the family is assessed to be not yet ready for the reunification, the LGU is requested to provide the necessary intervention.				

	4. Ang mga resulta ng case review at assessment ng helping team/multidisciplinary team at ng referring party ay siyang magiging pangunahing batayan sa paglipat ng kliyente sa ibang ahensya at ibang uri ng alternative care o reintegration sa pamilya at komunidad. Gayundin, ang tagatanggap ng ahensya ay pagbibigay alam tungkol sa mga kakailanganing preparasyon sa proseso ng paglipat ng kliyente. Kung ang pamilya ay itinuturing na hindi pa handa para sa magkasamang muli, humihingi ng LGU na magbigay ng kinakailangang intervention. 6. Sa pagkakataong ang pamilya ay hindi handa sa paguwi o reintegration kasama ang kliyente, ang LGU ay magbibigay ng mga angkop na intervention.				
	4. Prepares Termination Report if client is for reintegration, and Transfer Summary if the client is for transfer to other SWA.	None	5 days		Social Worker
	4. Naghahanda ng pagwawakas na ulat kung ang isang kliyente ay nararapat ngang muling ibalik sa kanyang tagapag-	Wala	5 Araw		Sociall Worker

	<i>alaga at Buod ng paglipat kung ang kliyente naman ay kinakailangang ilipat sa ibang SWA.</i>				
Submit to medical examination. <i>Pagsasailalim sa pagsusuring Medical.</i>	5. The Medical Officer or any available medical personnel in the facility conduct general medical examination to the client. <i>5. Ang Medikal Officer o sinumang tauhang medikal na nasa pasilidad ay magsasagawa ng pangkalahatang pagsusuring medikal sa kliyente.</i>	None <i>Wala</i>	One week prior scheduled discharge. <i>Isang linggo bago ang nakatakandang pagpapa-uwi.</i>		Medical Officer/Nurse or other medical personnel in the facility. <i>Medical Officer/Nurse or other medical personnel in the facility</i>
Attends discharged conference and turnover to the LGU, family, SWA, either to the placement to independent living, group home living arrangement, adoption or foster care. <i>Pagdalo sa "Discharge Conference" at paglipat ng tungkulin sa alin man sa mga sumusunod :LGU, pamilya, SWA, pagkakalagay sa malayang pamumuhay, pagkakalagay sa isang</i>	6. Facilitates discharge conference for the turnover of the client either to the LGU, family, SWA, placement to independent living, group home living arrangement, adoption or foster care. <i>Pagsasagawa ng "Discharge conference" para sa paglipat ng tungkulin sa alin man sa mga sumusunod :LGU, pamilya, SWA, pagkakalagay sa malayang pamumuhay, pagkakalagay sa isang grupong may Home living na ayos, Pag-aampon o "Foster Care"</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 oras</i>		Helping Team/ Multidisciplinary Team, Client, Family, concerned SWDAs, LGU <i>Helping Team/ Multidisciplinary Team, Client, Family, concerned SWDAs, LGU.</i>

grupong may Home living na ayos, Pag-aampon o "Foster Care"					
	7. The Social Worker administers satisfaction survey to the client to determine satisfaction of the resident on the programs and services of the CRCF. This will also serve as basis to enhance or improved the existing programs and services of the CRCF to its clients/residents. 7. Ang Social Worker ay magsasagawa ng isang "Client Satisfaction Survey" sa kliyente upang malaman kung siya ba ay kontento at nasiyahan sa mga serbisyo at programang kanyang natanggap mula sa CRCF. Ito ay magsisilbing basehan upang mas lalo pang mapaganda at mapabuti ang mga programa at serbisyong ibinibigay ng CRCF sa kanyang kliyente / residente.	None Wala	After conduct of Discharge Conference. Pagkatapos ng "Discharge Conference"		Social Worker, Client/ Resident. Social worker/ Kliyente, Residente.
Post Center based Intervention Phase					
	1. Sends request to concerned LGU for the submission of detailed progress report on the adjustment of the client in his/her family and community, likewise the status of implementation of after-care services provided based on the agreed After Care Plan. The submission of	None	3 months to 6 months after discharge. 3 buwan hanggang 6 na buwan pagkatapos ng paglabas		Social Worker, LGU, other Stakeholders, Client, Client's family. Social Worker, LGU, iba pang Stakeholder, Kliyente, pamilya

	Progress Report is also discussed with the LGU during the Discharge Conference. <i>Nagpapadala ng kahilingan sa kinauukulang LGU para sa pagsusumite ng detalyadong ulat ng pag-unlad sa pagsasaayos ng kliyente sa kanyang pamilya at komunidad, gayundin ang katayuan ng pagpapatupad ng mga serbisyong after-care na ibinigay batay sa napagkasunduang After Care Plan. Ang pagsusumite ng Progress Report ay tinatalakay din sa LGU sa panahon ng Discharge Conference.</i> In some facility, the request for LGU to submit aftercare report is incorporated in the Final Report submitted to Honorable Courts. <i>Sa ilang pasilidad, ang kahilingan para sa LGU na magsumite ng aftercare report ay kasama sa Pangwakas na Ulat na isinumite sa Mga Kagalang-galang na Hukuman.</i>				<i>ng Kliyente</i>
	2. Reviews and evaluates the after-care service report, and check if the agreed aftercare plan/reintegration	None	Upon receipt of the report.		Social Worker

agreement is achieved or not.

2. Repasuhin at sinusuri ang ulat ng serbisyo pagkatapos ng pangangalaga, at tingnan kung ang napagkasunduan aftercare ang kasunduan sa plano/reintegration ay nakakamit o hindi.

Wala

*Pagtanggap ng
ulat*

3. Follows up with the LGU for the submission of the aftercare report.

3. Nag-follow up sa LGU para sa pagsusumite ng ulat ng aftercare

None
Wala

Within first three months; Monthly	<i>Sa loob ng tatlong buwan.</i>
For CICL: Quarterly	<i>Para sa CICL: quarterly</i>

Social Worker	

4. After receipt of Progress Report and or detailed information /feedback directly from the client, the Social Worker recommends to the Helping Team/Multidisciplinary Team the closing of the case or for referral to other agencies for other support services, and thus prepares the Closing Summary Report.

None

Wala

Upon completion of at least 50% of the After- Care Program Plan.

Social Worker

4. Pagkatapos matanggap ang Progreso lulat at o detalyado direktang impormasyon/feedback mula sa kliyente, ang Social Worker Inirerekomenda ng manggagawa sa Helping Team/ Multidisciplinary Team

Pagkatapos ng
pagkumpleto ng
hindi bababa sa
50% ng Plano ng
Programang Pag-
aalaga Matapos
ang pag-aalaga.

1000000

Social Worker

	<i>ang pagsasara ng kaso o para sa referral sa ibang mga ahensya para sa iba pang mga serbisyo ng suporta, at kaya inihahanda ang Pagsara Buod ng Ulat.</i>				
TOTAL		NONE	6 months for Center Based Phase		

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO

How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo</i>	-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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>

Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	REEAN N. SELMA homeforgirls12@gmail.com 0917-701-1295 JEHAN M. DARI rscc.fo12@dswd.gov.ph 0939-905-9935

7. Implementation of Government Internship Program (GIP) to Central Office and Field Offices

Pagpapatupad ng Government Internship Program (GIP) sa Central Office and Field Offices

The Government Internship Program is part of the Kabataan 2000 program of the government. It was developed with the end goal of providing an opportunity for both out-of-school and in-school youths to a hands-on experience of working in various government agencies, which they could later use when they later decide to be part of the government workforce. This is likewise an opportunity for them to learn life skills in the workplace at the same time earn money to augment their school needs.

Ang Government Internship Program ay bahagi ng Kabataan 2000 program ng gobyerno. Binuo ito na may layuning magbigay ng pagkakataon para sa parehong mga out-of-school at in-school youths ng hands-on na karanasan sa pagtatrabaho sa iba't ibang ahensya ng gobyerno, na magagamit nila sa kalaunan kapag nagpasya silang maging bahagi ng workforce ng gobyerno. Ito rin ay isang pagkakataon para sa kanila na matuto ng mga kasanayan sa buhay sa lugar ng trabaho at kumita ng pera upang madagdagan ang kanilang mga pangangailangan sa paaralan.

Office or Division	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Implementation of Government Internship Program (GIP)

Classification	Simple
Type of Transaction	G2G – Government to Government
Who may avail	Filipino Youth (18 – 25 years of age)
CHECKLIST of REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Government Internship Program Implementation	
A. Application as participants of the program <i>Aplikasyon bilang mga kalahok ng programa</i>	
1. Duly accomplished Application Form <i>Nararapat na natapos na Aplikasyon</i>	DSWD Central Office and Field Offices
2. Photocopy of PSA issued Birth Certificate of the Youth or any government issued ID indicating the date of birth – youth must be aged 18-25 years old. <i>Photocopy ng Sertipiko ng kapanganakan inisyu ng Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas o anumang uri ng kard ng pagkakakilanlan na inisyu ng pamahalaan na nagsasaad ng petsa ng kapanganakan – ang kabataan ay dapat nasa edad 18-25 taong gulang.</i>	Philippine Statistics Authority (PSA) Concerned Government Agencies <i>Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas o ibang ahensiya</i>
3. Recent School registration form or certification from the school indicating the recent year/semester of the applicant's school attendance. <i>Recent School registration form o sertipikasyon mula sa paaralan na nagsasaad ng kamakailang taon/semester ng pagpasok sa paaralan ng aplikante.</i>	School <i>Paaralan</i>

4. Photocopy of income tax return (ITR) of parents/head of the family/guardian or Barangay Certificate or Indigency confirming that family is residing in the barangay.	Barangay or Concerned Office/s of the parents
<i>Photocopy ng income tax return (ITR) ng mga magulang/ulo ng pamilya/guardian o Barangay Certificate o Indigency na nagpapatunay na ang pamilya ay naninirahan sa barangay.</i>	<i>Barangay o Concerned Office/s ng mga magulang</i>

Transaction

TRANSAKSIYON

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
MGA HAKBANG NG CLIENT	MGA AKSIYON NG AHENSYA	MGA BAYAD NA BAYAD	ORAS NG PAGPOPROSESO	TAO RESPONSABLE

I. Pre-Implementation Phase

Yugto bago ang Pagpapatupad

1. Announcement on the deadline of the application form and other needed documents	1.1 Notice of acceptance of applicants (Announcement during flag-raising ceremonies, through a press release and radio announcements. For the Field Office, a letter/notice of Acceptance of Applications will be sent to the identified LGU recipient.)	None	10 minutes	Youth Focal Person
Anunsyo sa deadline ng application form at iba pang mga kinakailangang dokumento	Paunawa ng pagtanggap ng mga aplikante (Announcement sa mga seremonya ng pagtataas ng bandila, sa pamamagitan ng press release at mga anunsyo sa radyo. Para sa Field Office, isang liham/notice of Acceptance of Applications ang ipapadala sa natukoy na LGU recipient.)	Wala	10 minuto	Focal Person ng Kabataan

2. Application or Registration	2.1 Issuance of Applications forms	None	10 minutes	Youth Focal Person
	2.2 Issuance service sequence number			
	2.3 Encoding of the client's information in Spreadsheet)			
Aplikasyon o Pagpaparehistro	1.1 Pag-isyu ng mga form ng Application	Wala	10 minuto	Focal Person ng Kabataan
	2.2 Sequence number ng serbisyo ng pagbibigay			
	2.3 Pag-encode ng impormasyon ng kliyente sa Spreadsheet)			
3. Submit the required documents to the DSWD Central Office/Field Office	3.1 Screen the required documents its authenticity	None	1 day	Youth Focal Person and TWG or Selection Committee Members
Isumite ang kinakailangang dokumento sa DSWD Central Office/Field Offices	I-screen ang mga kinakailangang dokumento nito pagiging tunay	Wala	Isang araw	Focal Person ng Kabataan at TWG or Selection Committee Members

4. Assessment of applications	4.1 Conduct table Assessment of the applications based on the qualifications.	None	2 days	TWG or Selection Committee members
<i>Pagtatasa ng mga aplikasyon</i>	<i>Magsagawa ng table Assessment ng mga aplikasyon batay sa mga kwalipikasyon</i>	<i>Wala</i>	<i>Dalawang araw</i>	<i>TWG o mga miyembro ng Selection Committee</i>
5. Notification of qualified applicants for interview	5.1 Notify the qualified applicants for the Interview	None	1 day	TWG or Selection Committee Members
<i>Abiso ng mga kwalipikadong aplikante para sa pakikipanayam</i>	<i>Ipalam sa mga kwalipikadong aplikante para sa Panayam</i>	<i>Wala</i>	<i>Isang araw</i>	<i>TWG o mga miyembro ng Selection Committee</i>
6. Client will go for an interview at DSWD Central Office/Field Office	6.1 Conduct actual interviews with the applicants.	None	2 days	Youth Focal Person and TWG
<i>Pupunta ang kliyente para sa isang panayam sa DSWD Central Office/Field Office</i>	<i>Magsagawa ng aktwal na pakikipanayam sa mga aplikante</i>	<i>Wala</i>	<i>Dalawang araw</i>	<i>Focal Person ng Kabataan at TWG</i>
7. Receive a notification on the status of your application	7.1 Final screen the applicants (All qualified applicants will be notified of the next steps to take while the applicants who did not qualify will still be notified about the status of their application)	None	1 day	Youth Focal Person

Tumanggap ng abiso sa katayuan ng iyong aplikasyon	Final screen ang mga aplikante (Lahat ng mga kwalipikadong aplikante ay aabisuhan sa mga susunod na hakbang na gagawin habang ang mga aplikante na hindi kwalipikado ay aabisuhan pa rin tungkol sa katayuan ng kanilang aplikasyon)	Wala	Isang araw	Focal Person ng Kabataan
TOTAL		None Wala	7 Days 7 Araw	
II. Implementation Phase				
<i>Yugto ng Pagpapatupad</i>				
8.Attend Orientation	8.1 Conduct orientation with the selected participants about the GIP program)	None	1 day	Youth Focal Person
Dumalo ng Oryentasyon	Magsagawa ng oryentasyon kasama ang mga napiling kalahok tungkol sa programang Internship ng Pamahalaan	Wala	Isang araw	Focal Person ng Kabataan
9. Render service in the area of assignment	9.1 Assist and monitor the youth in their area of assignment	None	30 working days	Youth Focal Person
Magbigay ng serbisyo sa lugar ng pagtatalaga	Tulungan at subaybayan ang mga kabataan sa kanilang lugar ng takdang-aralin	Wala	30 araw ng trabaho	Focal Person ng Kabataan

10. Attend Capacity Building Activities	10. 1 Conduct capacity building activities	None	1 day	Youth Focal Person
<i>Dumalo Mga Aktibidad sa Pagbuo ng Kapasidad</i>	<i>Magsagawa ng mga aktibidad sa pagbuo ng kapasidad</i>	<i>Wala</i>	<i>Isang araw</i>	<i>Focal Person ng Kabataan</i>
11. Receive stipend	11. 1 Provide stipend to the youth (Stipend is 75% of the current regional minimum wage rate)	None	1 day	Youth Focal Person
<i>Tumanggap ng stipend</i>	<i>Magbigay ng stipend sa mga kabataan (Ang stipend ay 75% ng kasalukuyang rehiyon pinakamababang pasahod rate)</i>	<i>Wala</i>	<i>Isang araw</i>	<i>Focal Person ng Kabataan</i>
TOTAL		None	33 Days	
		<i>Wala</i>	<i>33 Araw</i>	
III. Post-Implementation Phase				
<i>Pagkatapos ng Pagpapatupad</i>				
12. Attend Program Evaluation Activity	12. Conduct program evaluation activity	None	1 day	Youth Focal Person/TWG
<i>Dumalo sa Programa Pagsusuri Aktibidad</i>	<i>Pag-uugali programa aktibidad ng pagsusuri</i>	<i>Wala</i>	<i>Isang araw</i>	<i>Focal Person ng Kabataan/TWG o mga miyembro ng Selection Committee</i>
TOTAL		None	1 Day	
		<i>Wala</i>	<i>Isang Araw</i>	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>
Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo</i>	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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>
Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	Tel No. 8847-5093 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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	JUNAINA G. GURO Social Welfare Assistant/ Program Focal 0946-682-0463 jugguro@gmail.com ROSEMARIE C. ALCEBAR Social Welfare Officer-III/ CBSS Head 0908-397-5727

8. Implementation of the Supplementary Feeding Program

Pagpapatupad ng Supplementary Feeding Program

The enactment of the Republic Act 11037 or the Masustansyang Pagkain Para sa Batang Pilipino Act institutionalized the implementation of the Supplementary Feeding Program which is the provision of food on top of the regular meals to children ages 2-4 years old enrolled in Supervised Neighborhood Playgroup (SNP), 3-4 years old children enrolled in the Child Development Centers (CDC) and 5-year-old children not enrolled in DepEd but is enrolled in the CDCs.³

Ang pagsasabatas ng Republic Act 11037 o ang Masustansyang Pagkain Para sa Batang Pilipino Act ay naging institusyonal ang pagpapatupad ng Supplementary Feeding Program na kung saan ay ang pagbibigay ng pagkain bukod pa sa mga regular na pagkain sa mga batang edad 2-4 taong gulang na nakatala sa Supervised Neighborhood Playgroup (SNP), 3-4 taong gulang na mga batang naka-enroll sa Child Development Centers (CDC) at 5 taong gulang na batang hindi naka-enroll sa DepEd ngunit naka-enroll sa CDC.

Office or Division: <i>Opisina o Sangay:</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Supplementary Feeding Program	
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Highly Technical <i>Lubos na Panteknikal</i>	
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2G-Government to Government	
Who may avail: <i>Mga Maaring Gumamit ng Serbisyo:</i>	Local Government Units <i>Yunit ng Lokal na Pamahalaan</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE
Duly signed Memorandum of Agreement (MOA) or Memorandum of Understanding (MOU)		Local Government Unit (Office of the Mayor/ C/MSWDO)
Certified True Copy of Sangguniang Bayan Resolution		Local Government Unit (Office of the Mayor)
Duly signed Project Proposal		Local Government Unit (Office of the Mayor/ C/MSWDO)
Weight Monitoring Report (Form 3.A)		C/MSWDO (Child Development Center/ Child Development Worker)/ (Supervised Neighborhood Play/ Supervised Neighborhood Play Worker)
Masterlist of Beneficiaries (Form 2.A)		C/MSWDO (Child Development Center/ Child Development Worker)/ (Supervised Neighborhood Play/ Supervised Neighborhood Play Worker)
Masterlist of Child Development Centers (Form 2.B)		Local Government Unit (C/MSWDO)

*These documentary requirements are presented to the DSWD Field Office personnel.

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
I Social Preparation for the Implementation of SFP (LGU to Field Offices)				
1. LGU to submit the required documents for the program inclusion per Day Care Centers/ Supervised Neighborhood Play	1.1 Receive and review the completeness of the documents submitted	None	3 days	DSWD Field Office staff responsible in receiving documents
1. LGU na magsumite ng mga kinakailangang dokumento para sa pagsasama ng programa sa bawat Day Care Centers/ Supervised Neighborhood Play	1.1 Tanggapin at suriin ang pagkakumpleto ng mga dokumentong isinumite.	Wala	3 araw	Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celino Administrative Assistant II
	1.2 Process the submitted documents for inclusion in the program beneficiaries	None	20 days	DSWD Field Office SFP Focal Person/ND/PDO
	1.2 Iproseso ang mga isinumiteng dokumento para maisama sa mga benepisyaryo ng programa.	Wala	20 araw	Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada

	1.4 Consolidate all the submitted master list with nutritional status for submission of monthly report to the Central Office <i>1.4 Pagsama- samahin ang lahat ng isinumiteng master list na may nutritional status para sa pagsusumite ng buwanang ulat sa Central Office.</i>	None Wala	20 days 20 araw	DSWD Field Office SFP Focal Person/ND/PDO Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada
	1.5 Keeps the document for data banking and comparison on the succeeding nutritional status/ improvement of the children beneficiaries <i>1.5 Iniingatan ang dokumento para sa data banking at paghahambing sa susunod na nutritional status/pagpapabuti ng mga bata mga benepisyaryo.</i>			AA II Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celino Administrative Assistant II
2. Comply with the necessary signatures/action needed for the processing of the documents.	2.A Facilitate signing and Notarization of Memorandum of Understanding (MOU)	None	20 days	DSWD Field Office SFP Focal Person/ND/PDO Regional Director Finance staff

2. Sumunod sa mga kinakailangang lagda /aksyon na kailangan para sa pagproseso ng mga dokumento.	between LGU and DSWD FO. 2.A I-facilitate signing and Notarization of Memorandum of Understanding (MOU) between LGU and DSWD FO.	Wala	20 araw	Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celino Administrative Assistant II
	2.A.1 Proceed with the processing of the procurement of commodities. 2.A.1 Magpatuloy sa pagproseso ng pagbili ng mga kalakal.	None Wala	20 days 20 araw	DSWD Field Office SFP Focal Person/ND/PDO Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada

	2.B If TOF is allowed, review eligibility of LGU based on previous performances in program implementation and timely and complete liquidation. <i>2.B Kung pinapayagan ang TOF, suriin ang pagiging karapat-dapat ng LGU batay sa mga nakaraang pagganap sa pagpapatupad ng programa at napapanahon at kumpletong pagpuksa.</i>	None Wala	20 days 20 araw	DSWD Field Office SFP Focal Person/ND/PDO Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada
	2.B.1 If LGU is eligible, facilitate signing and Notarization of Memorandum of Agreement (MOA) between LGU and DSWD FO. <i>2.B.1 Kung ang LGU ay kwalipikado, padaliin ang paglagda at Notarization ng Memorandum of Agreement (MOA) sa pagitan ng LGU at DSWD FO.</i>	None Wala	20 days 20 araw	DSWD Field Office SFP Focal Person Regional Director Finance staff Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada

	2.B.2 Facilitate processing and Distribution of available checks / ADA for the LGU.	None	20 days	DSWD Field Office Cash Section/Disbursing Officer
	2.B.2 Padalihin ang pagproseso at Pamamahagi ng mga magagamit na tseke /ADA para sa LGU.	Wala	20 araw	Jeric Nel C. Calisa Administrative Officer II
4.LGU to participate to the program orientation	4.1. Conduct program orientation/updates and reiterates necessary documents, proper accomplishment, and signatories for submission to the Field Office	None	1 day per LGU/Province	DSWD Field Office SFP Focal and staff Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I
4.LGU na lumahok sa oryentasyon programa	4.1. Magsagawa ng oryentasyon/pag-update ng programa at inuulit ang mga kinakailangang dokumento, wastong pagtupad, at mga lagda para isumite sa Field Office.	Wala	1 araw kada LGU/Probinsiyang	Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Jyde Rico Whey Daton Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celin Administrative Assistant II
TOTAL Kabuuan		None Wala	144 days 144 araw	

Republic Act No. 9184 or Government Procurement Reform Act - Annex C (Recommended Earliest Possible Time and Maximum Period allowed for the Procurement of Goods and Services; Article 11, Section 37,38)
 RA 7160, 54a – "The veto shall be communicated by the local chief executive concerned to the sanggunian within fifteen (15) days in the case of a province, and ten (10) days in the case of a city or a municipality; otherwise the ordinance shall be deemed approved as if he had signed it"

II. Creation of Cycle Menu and Supervision of Feeding Implementation				
1. Assist in the Conduct of Market Research	1.1 Conducts market research of the most common and available food items in the community.	None	7days	DSWD Field Office SFP PDO /ND
1. Tumulong sa Pagsasagawa ng Market Research	1.1 Nagsasagawa ng pananaliksik sa pamilihan ng mga pinakakaraniwan at magagamit na mga pagkain sa komunidad.	Wala	7 araw	Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada
2. Participation in the creation of cycle menu	2.1 Solicit recommendation with LSWDOs/focal persons on Menu preference per province.	None	1 day/per province	DSWD Field Office SFP NDs/PDO
2. Pakikilahok sa paglikha ng cycle menu.	2.1 Humingi ng rekomendasyon sa LSWDOs/focal person sa Menu preference sa bawat probinsya. 2.1a. In times of COVID-19 pandemic and other similar emergencies, conduct virtual meetings with provinces with capacity on network connection /gadgets. 2.1 a Sa panahon ng COVID-19 pandemic at iba pang katulad na emerhensiya, magsagawa ng mga virtual na pagpupulong sa mga probinsya na may kapasidad sa koneksyon sa network /gadgets.	Wala	1 araw/kada Probinsiya	Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada

	2.2 Drafts two-four-week cycle menu based on the market research conducted, budget and the agreed Menu preference of the focal persons per province following the 1/3 PDRI requirements of the children beneficiaries and/or DOST-FNRI Pinggang Pinoy for Kids. <i>2.2 Mga draft ng dalawang-apat na linggong cycle na menu batay sa market research na isinagawa, badyet at ang napagkasunduang Menu preference ng focal persons bawat probinsya na sumusunod sa 1/3 PDRI requirements ng mga batang benepisyaryo at/o DOST-FNRI Pinggang Pinoy for Kids.</i>			Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I

3. Finalization of the Cycle menu	3.1 Submits the draft cycle menu for approval of the SFP Focal.	None	4 hours	DSWD Field Office SFP NDs
3. <i>Pagtatapos ng Cycle menu.</i>	3.1 <i>Isusumite ang draft cycle menu para sa pag-apruba ng SFP Focal.</i>	Wala	4 oras	Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I
	3.2 Approves the cycle menu for allocation in the purchase request.		4 hours	DSWD Field Office SFP NDs
	3.2 <i>Inaprubahan ang cycle menu para sa alokasyon sa kahilingan sa pagbili.</i>		4 oras	Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person
	3.3 Prepares the Food Distribution Plan per Mun/City, Province, as basis in the allocation in the Purchase Request.		20 days	DSWD Field Office SFP NDs
	3.3 <i>Inihahanda ang Food Distribution Plan bawat Mun/City, Province, bilang batayan sa alokasyon sa Purchase Request</i>		20 araw	Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I
4. Implement the approved cycle menu	4.1 Distributes copy of the menu to the LGU SFP Focal Person for reference and implementation.	None	20 days	DSWD Field Office NDs/ PDOs in charge for SFP
4. <i>Ipatupad ang aprubadong cycle menu</i>	4.1 <i>Namamahagi ng kopya ng menu sa LGU SFP Focal Person para sa sanggunian at pagpapatupad.</i>	Wala	20 araw	Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo

				Sittie Rohannie S
5. Receives and the food and assist in the delivery of foods to the beneficiaries based on distribution plan	5.1 Monitors the delivery of food commodities to the implementing LGU	None	3 days	DSWD Field Office NDs/ PDOs in charge for SFP
5. Tumatanggap at ng pagkain at tumulong sa paghahatid ng mga pagkain sa mga benepisyaryo batay sa plano ng pamamahagi	5.1 Sinusubaybayan ang paghahatid ng mga biling ng pagkain sa nagpapatupad na LGU	Wala	3 araw	Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I
	5.2 The FO shall monitor the feeding implementation of SFP by the LGUs based on the approved cycle menu, target beneficiaries and areas of implementation.		120 feeding days	Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla
	5.2 Ang FO ay dapat magmonitor sa pagpapakain ng nagpapatupad ng SFP ng mga LGU batay sa aprubadong cycle menu, mga target na benepisyaryo at mga lugar ng nagpapatupad.		120 araw ng pagpapakain	Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S
6. Submit the Accomplishment Report.	6.1 The FO to acknowledge and analyze the submitted accomplishment reports of LGUs (e.g. Physical, Narrative, Financial, Nutritional status reports) and provide technical assistance as needed.	None	7 days	DSWD Field Office SFP team
6. Isumite ang Accomplishment Report	6.1 Kilalanin at pag-aralan ng FO ang isinumiteng mga accomplishment report ng LGUs (hal. Physical, Narrative, Financial, Nutritional status reports) at magbigay ng teknikal na tulong kung kinakailangan.	Wala	7 araw	Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada

	6.2 The FO will consolidate and evaluate the submitted reports of the LGUs for endorsement to the Central Office. 6.2 Ang FO ay pagsasama-samahin at susuriin ang mga isinuniteng ulat ng mga LGU para sa pag-endorso sa Central Office.	None Wala	20 days 20 araw	DSWD Field Office SFP team Marilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Jyde Rico Whey Daton Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celin Administrative Assistant II Jeric Nel C. Calisa Administrative Officer II
TOTAL		None	198 days and 8 hours	
Kabuuan		Wala	198 araw at 8 na oras	
RA 11037, Section 4a – “...that the program shall include the provision of at least one (1) fortified meal for a period of not less than one hundred twenty (120) days in a year.				
III. Monitoring and Evaluation (Field Office to Local Government Unit)				

1. Coordinate with the Field Office for technical assistance <i>1. Makipag-ugnayan sa Field Office para sa teknikal na tulong</i>	1.1 Prepare monitoring and technical assistance plan for the implementation of the current SFP cycle based on the result of the program review submitted by the LGUs. <i>1.1 Maghanda ng plano sa pagsubaybay at tulong teknikal para sa pagpapatupad ng kasalukuyang siklo ng SFP batay sa resulta ng pagsusuri ng programa na isinumite ng mga LGU.</i> 1.1a FO may also conduct spot checks to assess and monitor the implementation (delivery/feeding/weighing, quality and quantity etc.). <i>1.1a ang FO ay maaari ding magsagawa ng mga spot check upang masuri at masubaybayan ang pagpapatupad (paghahatid/pagpapakain/p agtimbang, kalidad at dami atbp.).</i> 1.2 Notifies the Local Government on the schedule of the actual visit and/or virtual provision of technical assistance. <i>1.2 Inaabisuhan ang Lokal na Pamahalaan sa iskedyul ng aktwal na pagbisita at/o virtual</i>	None <i>Wala</i>	4 hours <i>4 oras</i> 3 days per LGU <i>3 araw kada LGU</i> 1 day <i>1 araw</i>	DSWD Field Office NDs/ PDOs in charge for SFP Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Jyde Rico Whey Daton Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II

	<i>na pagbibigay ng teknikal na tulong.</i> 1.3 Prepares the Travel Order and/or Virtual Link for the Technical Assistance. <i>1.3 Inihahanda ang Order sa Paglalakbay at Bertwal Link para sa Teknikal na Tulong.</i>		1 day 1 araw	Mark Anthony C. Celin Administrative Assistant II
	3.1 Provides technical assistance through either demo, actual observation of the procedure and / or virtual provision of technical assistance ensuring LGUs compliance to EODB-ARTA requirements such as the SFP guidelines, among others. <i>3.1 Nagbibigay ng teknikal na tulong sa pamamagitan ng alinman sa demo, aktwal na pagmamasid sa pamamaraan at/o bertwal na probisyon ng teknikal na tulong na tinitiyak ang pagsunod ng mga LGU sa EODB-ARTA mga kinakailangan gaya ng mga alituntunin ng SFP, bukod sa iba pa.</i>		7 days 7 araw	DSWD Field Office Focal Person/ PDOs in charge for SFP Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III /SFP Focal Person Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Jyde Rico Whey Daton

2. Provide feedback, issues and concerns on the SFP implementation. 2. Magbigay ng puna, mga isyu at alalahanin sa pagpapatupad ng SFP	4.1 Discusses the salient findings and recommendations to the Local Chief Executive during the Exit Conference. 4.1 Tinatalakay ang mga kapansin-pansing natuklasan at rekomendasyon sa Lokal na Punong Tagapagpaganap sa panahon ng Exit Conference	None Wala	1 day 1 araw	DSWD Field Office NDs/ PDOs in charge for SFP Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Jyde Rico Whey Daton
	5.1 Prepares the Feedback Report and Confirmation Report to the LGU monitored. 5.1 Inihahanda ang Ulat ng Puna at Ulat sa pag Kumpirma sa LGU na binabantayan. 5.2 Approves the feedback report and confirmation report. Focal Person will be responsible for any e revisions and other instructions in the feedback report and confirmation report.		1 day 1 araw 1 day	DSWD Field Office NDs/ PDOs in charge for SFP Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II Jasmin F. Francisco Nutritionist-Dietitian I Project Development Officer I: Ma. Althea V. Mantiquilla Luwilyn L. Quirante Areo Karlito V. Banquerigo Sittie Rohannie S. Saripada Jyde Rico Whey Daton Regional Director

	5.2 Inaprubahan ang ulat ng puna at ulat ng kumpirmasyon. Ang Focal Person ang mananagot para sa anumang mga rebisyon at iba pang mga tagubilin sa ulat ng puna at ulat ng kumpirmasyon.		5 minutos	Loreto Jr V. Cabaya Regional Director
	5.2a Log the document number of the confirmation report in the DTS.		5 minutes	Outgoing Administrative Staff
	5.2 a I-log ang numero ng dokumento ng ulat ng kumpirmasyon sa DTS.		5 minutos	Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II
	5.2c Endorse to Records Unit / Section.		5 minutes	Mark Anthony C. Celin Administrative Assistant II
	5.2c I-endorso sa Records Unit/Seksyon.		5 minutos	Outgoing Administrative Staff
				Rhuela Mae C. Baclagon Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celin Administrative Assistant II
3. Respond to Client Satisfaction Survey Form.	6.1 Transmits the approved confirmation report to the LGU and request the LGU counterpart to respond to the Client Satisfaction Survey relative to the TA through a Google form		c/o records unit	Outgoing Administrative Staff /SFP
3. Tumugon sa Client Satisfaction Survey Form	6.1 Ipinapadala ang inaprubahang ulat ng kumpirmasyon sa LGU at hilingin sa LGU na katapat na			Rhuela Mae C. Baclagon

	<i>tumugon sa Client Satisfaction Survey kaugnay ng TA sa pamamagitan ng Google form.</i>		% Records Unit	Administrative Assistant II Mark Anthony C. Celin Administrative Assistant II
Total Kabuuan		None Wala	15 days 4 hours and 10 minutes 15 araw 4 na oras at 10 minutos	

**For procurement process, kindly refer to Citizens Charter of Procurement Management Service/ Section*

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office sends memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	-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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>
Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag- ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	Merilyn A. Guerra Nutritionist-Dietitian III 0998-9788-202 sfp.fo12@dswd.gov.ph Marifel D. Salmeron Nutritionist-Dietitian II 0918-9597627 mdsalmeron.fo12@dswd.gov.ph

9. PLHIV Referral for Care and Support Services

Referral ng PLHIV para sa Mga Serbisyo sa Pangangalaga at Suporta

In compliance with Section 35 of the Implementing Rule and Regulations of the then Philippine AIDS Prevention and Control Act of 1998 or RA 8504, the DSWD has developed a referral system to assist Persons Living with HIV and AIDS in accessing available care and support services. The new Philippine HIV and AIDS Policy Act or RA 11166 also cites the use of the Department's Referral Mechanism for various stakeholders to protect and promote the rights of PLHIVs and affected families.

Bilang pagsunod sa Seksyon 35 ng Implementing Rule and Regulations ng noo'y Philippine AIDS Prevention and Control Act of 1998 o RA 8504, ang DSWD ay bumuo ng isang referral system upang tulungan ang mga taong nabubuhay na may HIV at AIDS sa pag-access ng mga magagamit na serbisyo sa pangangalaga at suporta. Binanggit din ng bagong Philippine HIV and AIDS Policy Act o RA 11166 ang paggamit ng Referral Mechanism ng Departamento para sa iba't ibang stakeholder upang protektahan at itaguyod ang mga karapatan ng mga PLHIV at mga apektadong pamilya.

This mechanism aims to ensure access of PLHIV to quality and timely delivery of services and is also intended to facilitate coordination between and among service providers.

Ang mekanismong ito ay naglalayong tiyakin ang pag-access ng PLHIV sa kalidad at napapanahong paghahatid ng mga serbisyo at nilayon din na mapadali ang koordinasyon sa pagitan at sa mga tagapagbigay ng serbisyo.

Office or Division:	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - PLHIV Referral for Care and Support Services	

Classification:	Simple				
Type of Transaction:	G2C - Government to Citizen				
Who may avail:	People Living with HIV (PLHIV) and their affected families				
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE			
1. Form 1: Intake Form 2. Informed Consent 3. Form 2: Referral for Service 4. Form 3: Referral Feedback 5. Form 4: Referral Registry		Referring agency			
Within the Day Transactions					
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE	
1. Clients get queuing and accomplish Health Declaration Form	1.1 Issuance of Queue Number and Health Declaration Form <i>Pagbibigay ng Queue Number at Health Declaration Form</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 minuto</i>	Admin / Security personnel	
<i>Ang mga kliyente ay pumipila at nagsasagawa ng Health Declaration Form</i>					
2. Submit complete requirements/ documents to PLHIV Focal/ Social Worker on duty	2.1 Receive and review of submitted documents <i>Tumanggap at suriin ang mga isinumiteng dokumento</i>	None <i>Wala</i>	30 minutes <i>30 minuto</i>	PLHIV Focal Staff / Alternate	
<i>Isumite ang kumpletong mga kinakailangan/ mga</i>	2.2 Provide appropriate action and assistance: <i>Magbigay ng naaangkop na aksyon at tulong:</i> If the client is a referral from other agencies or organizations: <i>Kung ang kliyente ay isang referral mula sa ibang mga ahensya o organisasyon:</i>				

dokumento sa PLHIV Focal/ Social Worker na naka-duty	• Check Documentary Requirements for particular assistance needed; Suriin ang Mga Kinakailangang Dokumentaryo para sa partikular na tulong na kailangan; • Review Referral Forms 1 to 4; and Suriin ang Mga Form ng Referral 1 hanggang 4; at • Proceed to SOP No. 2: Provision of Assistance to PLHIVs Magpatuloy sa SOP Blg. 2: Pagbibigay ng Tulong sa mga PLHIV None Wala If a client needs additional services, DSWD will act as the Referring Agency and will facilitate Referral Mechanism: Kung ang isang kliyente ay nangangailangan ng mga karagdagang serbisyo, ang DSWD ay magsisilbing Referring Agency at magpapadali sa Referral Mechanism				
3. Accomplish Client Satisfaction Survey Form	• Consult Directory to identify the appropriate		5 minutes 5 Minuto	PLHIV Focal Staff / Alternate	
			15 minutes 15 minuto	PLHIV Focal Staff / Alternate	

Gawin ang Form ng Survey sa Kasiyahan ng Kliyente	service provider / agency; <i>Kumonsulta sa Direktoryo upang matukoy ang naaangkop na service provider / ahensya;</i> • Fill-out Form 2 then give it to the client; <i>Sagutan ang Form 2 pagkatapos ay ibigay ito sa kliyente;</i> • Fill-out Form 4 then place it in the client's file; <i>Punan ang Form 4 pagkatapos ay ilagay ito sa file ng kliyente;</i> • Complete and update Referral Register on spreadsheet; <i>Kumpletuhin at i-update ang Referral Register sa spreadsheet;</i> • Advise client to go to the Receiving Agency; and <i>Payuhan ang kliyente na pumunta sa Receiving Agency; at</i> • Coordinate with Receiving Agency regarding the referral/client and accomplishment of Form 3				

	<i>Makipag-ugnayan sa Receiving Agency tungkol sa referral/client at accomplishment ng Form 3</i> 3.1 Issue Client Satisfaction Survey Form (CSS) and collect filled-out CSS <i>Mag-isyu ng Client Satisfaction Survey Form (CSS) at mangolekta ng napunan na CSS</i> 4. Conduct follow-up from Receiving Agency and/or client within 15 days upon receipt of referral: <i>Magsagawa ng follow-up mula sa Receiving Agency at/o kliyente sa loob ng 15 araw pagkatapos matanggap ang referral:</i> • Coordinate with Receiving Agency and seek for updates <i>Makipag-coordinate sa Receiving Agency at humingi ng mga update;</i> • Ask for Form 3 either from the client and or Receiving Agency <i>Humingi ng Form 3 mula sa kliyente at o Receiving Agency</i>				

	• Review Form 3; and <i>Suriin ang form at</i> • Complete and update Case File and Referral Register <i>Kumpletuhin at i-update ang Case File at Referral Register</i>				
TOTAL		NONE	55 minutes		

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO

How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproceso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send a reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinaauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- will be the one replying to the complaint <i>On Programs and Services- Ang WFCSC ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
How complaints are processed	-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. <i>Ang kinauukulang Tanggapan ay magsasagawa ng kumperensya/pagpupulong ng kaso upang talakayin ang isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, magtakda ng isang pulong sa nagrereklamo at talakayin ang alalahanin.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>

Contact info of ARTA, PCC and CCB	Tel No. 8847-5093 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 info of Program Focals	SHIERRA I. USOP Social Welfare Officer I/Program Focal 0939-904-7178 womenandf@gmail.com HUNAIFAH P. HADJI NAIF Social Welfare Officer II 0935-888-8675 womenandf@gmail.com NORAINA T. MANISI Social Welfare Officer II 0936-815-8006 womenandf@gmail.com

10. 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: <i>Opisina o Sangay</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Center for the Handicapped	
Classification: <i>Klasipikasyon</i>	Highly Technical <i>Lubos na Panteknikal</i>	
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon</i>	G2G – Government to Government	
Who may avail: <i>Sinu ang pweding maka tanggap</i>	Field Offices Center Facilities <i>Mga Pasilidad ng Field Offices Center</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE
Referral Letter <i>Liham ng pagrerekomenda</i>		LGU/ other referring party <i>Yunit ng Lokal na Pamahalaan/ Ibang nagre-refer party</i>
Social Case Study Report <i>Ulat ng Social Case Study</i>		LGU/ other referring party <i>Yunit ng Lokal na Pamahalaan/ Ibang nagre-refer party</i>
Medical Clearance <i>Medikal Clearance</i>		Private/ Government Physician <i>Pribado/ Manggagamot ng Pamahalaan</i>
Court Order (if any) <i>Utos ng Hukuman (kung mayroon man)</i>		
Barangay Clearance/ Certificate <i>Barangay Clearance/ Sertipiko</i>		Local Barangay Office <i>Lokal na Tanggapan ng Barangay</i>
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
<i>Pre-Admission Phase</i>				
1. Client submits for initial interview and assessment <i>Nagsusumite ang kliyente para sa paunang panayam at pagtatasa</i>	1. Conducts initial interviews with the clients, parents, or guardians and provides brief orientation on the programs and services of the center. <i>Nagsasagawa ng mga paunang panayam sa mga kliyente, magulang, o tagapag-alaga at nagbibigay ng maikling oryentasyon sa mga programa at serbisyo ng center.</i> Clients admitted in the Vocational Rehabilitation Centers are either walk-in, outreach or referral from the Local Government Unit (LGU), National Government Agencies, Non-Government Organizations and other entities. <i>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</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>dalawang oras</i>	Social Worker <i>Social worker</i>

	<i>Organizations at iba pang entity.</i> <i>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.</i> <i>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</i>			
Receives a list of documentary requirements or referral to other agencies <i>Tumatanggap ng listahan ng mga kinakailangan sa dokumentaryo o referral sa ibang mga ahensya</i>	2. Accomplishes the intake sheet and submits it to the Supervising Social Worker for case assignment. <i>Magsagawa ng intake sheet at isinusumite ito sa Supervising Social Worker para sa pagtatalaga ng kaso.</i> Provides the list of documentary requirements for compliance of the client's family, if the client is found eligible to avail of the service	None <i>Wala</i>	One day <i>Isang araw</i>	Social Worker

	<i>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</i> 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. <i>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</i>			
Submit self for physical medical examination <i>Isumite ang sarili para sa pisikal na medikal na pagsusuri</i>	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. <i>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</i>	None <i>Wala</i>	30 minutes <i>30 minuto</i>	Social Worker, Medical Officer, Client <i>Social Worker, Opisyal ng Medikal, Kliyente</i>

	<i>upang sumunod sa mga kinakailangang pagsusuri.</i>			
Submit self for psychological assessment <i>Isumite ang sarili para sa sikolohikal na pagtatasa</i>	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 <i>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</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>dalawang oras</i>	Social Worker Psychologist/ Psychometrician <i>Social Worker Psychologist/ Psychometrician</i>
	5. Conducts home visit to the clients to gather collateral information as basis in the preparation of the Social Case Study Report <i>Nagsasagawa ng pagbisita sa bahay sa mga kliyente upang mangalap ng collateral na impormasyon bilang batayan sa paghahanda ng Social Case Study.</i> For the clients from far flung provinces, cities, municipalities/ areas, the social worker coordinates	None <i>Wala</i>	45 days <i>45 na araw</i>	Social Worker (VRC)/ Social Worker (LGU) <i>Social Worker (VRC)/ Social Worker (LGU)</i>

	and requests assistance from the C/MSWDO for the conduct of the home visit to the client to gather information. <i>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.</i> The social worker prepares the social case study report <i>Inihahanda ng social worker ang ulat ng social case study</i>			
Admission Phase				
Attends the orientation on the facility's programs and services. <i>Dumadalo sa oryentasyon sa mga programa at serbisyo ng pasilidad.</i>	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. <i>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</i>	None <i>Wala</i>	1 hour <i>isang oras</i>	Social Worker, Client <i>Social Worker, kliyenti</i>

	<i>akomodasyon ng mga kliyente (kung kinakailangan) na naayon sa kliyente.</i> The Social Worker accomplishes Admission Slip. <i>Nagagawa ng Social Worker ang Admission Slip</i>			
	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. <i>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.</i> 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.	None <i>Wala</i>	4 hours <i>apat na oras</i>	Rehabilitation team <i>Koponan ng rehabilitasyon</i>

	<i>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.</i>			
	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). <i>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).</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>dalawang oras</i>	Social Worker, Rehabilitation Team <i>Social Worker, Koponan ng Rehabilitasyon</i>
Social Rehabilitation Phase				
Attends the social rehabilitation training for two to three months on functional literacy,	1.The Social Adjustment Service, Vocational and Psychological Guidance Service, Training Service,	None <i>Wala</i>	3 months <i>tatlong buwan</i>	SAS, VPGS, Training, Medical and Dental Services

independent living, personality development, physical functioning, work adjustment, etc. <i>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.</i>	Medical and Dental Service, etc. provide appropriate programs and services needed by the client. <i>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.</i> The Social Worker prepares and consolidates all reports from different services. <i>Inihahanda at pinagsasama-sama ng Social Worker ang lahat ng ulat mula sa iba't ibang serbisyo.</i> 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. <i>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.</i>			SAS, VPGS, Training, Medical and Dental Services
	2. Convenes rehabilitation team for an evaluation conference to discuss and	None Wala	1 hour isang oras	Social Worker, Vocational Training

	assess the results of Social Rehabilitation Training and determine the client's readiness for vocational rehabilitation training. 2. <i>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.</i>			Members, Rehabilitation Team <i>Social Worker,</i> <i>Bokasyonal na Pagsasanay</i> <i>Mga miyembro, Rehabilitation Team</i>
Proceed for the vocational rehabilitation training phase and/ or receives certificate of attendance for the completion on social rehabilitation training program. <i>Magpatuloy para sa yugto ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon at/o tumanggap ng sertipiko ng pagdalo para sa pagkumpleto sa programa ng</i>	3. Endorse client to proceed to the vocational rehabilitation training phase, if client is willing. 3. <i>I-endorso ang kliyente na magpatuloy sa yugto ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon, kung gusto ng kliyente.</i> If the client decides NOT to proceed to the vocational training, provides certificate of attendance for the completion on social rehabilitation training program. <i>Kung nagpasya ang kliyente na HINDI tumuloy sa bokasyonal na pagsasanay, nagbibigay ng sertipiko ng pagdalo para sa pagkumpleto sa programa</i>		20 minutes <i>20 minuto</i>	Social Worker, Clients

	<i>ng pagsasanay sa rehabilitasyon sa lipunan.</i>			
	4. Convenes the rehabilitation team to determine and finalize the client's vocational training course to take, vocational training schedules and other needed requirements. <i>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.</i> The team finalizes the vocational rehabilitation goals of client. <i>Tinatapos ng koponan ang mga layunin sa bokasyonal na rehabilitasyon ng kliyente.</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>dalawang oras</i>	Social worker Rehabilitation Team Client <i>Social worker Rehabilitation Team Kliyente</i>
Vocational Rehabilitation Phase				
Attends to the vocational training services based from the chosen vocation course <i>Dumadalo sa mga serbisyo sa bokasyonal na pagsasanay batay sa napiling kurso sa bokasyon</i>	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. <i>Ire-refer ang kliyente sa mga serbisyo ng bokasyonal na pagsasanay upang makakuha ng mga</i>	None <i>Wala</i>	3 to 9 months <i>3 to 9 na buwan</i>	Social Worker, Psychologist/ Psychometrician <i>Social Worker, Psychologist/ Psychometrician</i>

	<i>kasanayan sa kanyang napiling kursong bokasyonal at tagal mula tatlo hanggang siyam na buwan.</i> The psychologist/psychometrician conducts vocational counselling session to the client for guidance. <i>Ang psychologist/psychometrician ay nagsasagawa ng vocational counseling session sa kliyente para sa gabay.</i>			
	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. <i>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.</i> The Social Worker consolidates all reports from different services.	None <i>Wala</i>		Social Worker, Rehabilitation Team, Trainers SAS Service VPGS Service <i>Social Worker, Rehabilitation Team,</i> <i>Mga tagapagsanay</i> <i>Serbisyo ng SAS</i> <i>Serbisyo ng VPGS</i>

	<i>Pinagsasama-sama ng Social Worker ang lahat ng ulat mula sa iba't ibang serbisyo.</i> The social worker updates the Social Case Study Report and intervention plan per results of monitoring and evaluation during the vocational rehabilitation phase. <i>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.</i>			
	3. The social worker with the rehabilitation team assesses the results of the vocational rehabilitation training program of the client. <i>Tinatasa ng social worker kasama ng pangkat ng rehabilitasyon ang mga resulta ng programa ng pagsasanay sa bokasyonal na rehabilitasyon ng kliyente.</i> 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.	None <i>Wala</i>	3 hours <i>tatlong oras</i>	Social Worker, Rehabilitation Team <i>Social Worker, Koponan ng Rehabilitasyon</i>

	<i>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.</i>			
	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. <i>Ang Social Worker ay naghahanda ng liham ng referral sa mga kinaauukulang 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.</i>	None <i>Wala</i>	1 hour <i>Isang oras</i>	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. <i>Tumawag ang Social Worker sa pulong ng pangkat ng rehabilitasyon upang</i>	None <i>Wala</i>	3 hours <i>tatlong oras</i>	Social Worker, Placement Officer, Rehabilitation Team <i>Social Worker, Placement Officer, Rehabilitation Team</i>

	<i>talakayin ang pagsasagawa ng On-the-Job (OJT) Training ng kliyente sa loob ng dalawa hanggang tatlong buwan.</i> The rehabilitation team discusses/ finalize the referral letter and MOA/ MOU with employers. <i>Ang pangkat ng rehabilitasyon ay tinatalakay/ tinatapos ang referral letter at MOA/ MOU sa mga employer.</i>			
	6. Prepares the referral letter and MOA/ MOU with employers. <i>Inihahanda ang referral letter at MOA/ MOU sa mga employer.</i>	None <i>Wala</i>	1 hour <i>isang oras</i>	Social Worker <i>social worker</i>
On-the-Job Training Phase				
Attends the OJT based on recommendation of the rehabilitation team. <i>Dumadalo sa OJT batay sa rekomendasyon ng pangkat ng rehabilitasyon.</i>	1. Monitors clients on matters such as attendance, behavior, work attitude and work habit. <i>Sinusubaybayan ang mga kliyente sa mga bagay tulad ng pagdalo, pag-uugali, ugali sa trabaho at nakasanayang ugali sa trabaho.</i> The social worker prepares monthly feedback report.	None <i>Wala</i>	2-3 months <i>2 - 3 buwan</i>	Social Worker Placement Officer Client Employer <i>Social Worker</i> <i>Placement Officer</i> <i>Client</i> <i>Employer</i>

	<i>Ang social worker ay naghahanda ng buwanang ulat ng feedback.</i> The employer submits an evaluation report based on the performance of the client. <i>Ang tagapag-empleyo ay nagsusumite ng isang ulat sa pagsusuri batay sa pagganap ng kliyente.</i>			
	2. Convenes the rehabilitation team to discuss the results of the OJT of client based on employer's final evaluation report. <i>Nagtitipon sa pangkat ng rehabilitasyon upang talakayin ang mga resulta ng OJT ng kliyente batay sa huling ulat ng pagsusuri ng employer.</i> If OJT assessment is positive/ favorable, the trainee will be referred either to school or job placement <i>Kung positibo/paborable ang pagtatasa ng OJT, ire-refer ang trainee sa paaralan o paglalagay ng trabaho</i>	None <i>Wala</i>	45 minutes <i>45 minutos</i>	Social Worker, Rehabilitation Team Client Employer <i>Social Worker, Rehabilitation Team</i> <i>Kliyente</i> <i>Employer</i>
Job Placement Phase				
Avails of open employment, self-	1. Refers client to open employment, self-employment or sheltered		3 months <i>tatlong buwan</i>	Social Worker, Placement Officer, Client

employment or sheltered employment <i>Magagamit ng bukas na trabaho, self-employment o sheltered na trabaho</i>	employment within three months. <i>1. Tinutukoy ang kliyente sa bukas na trabaho, self-employment o sheltered na trabaho sa loob ng tatlong buwan.</i>			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. <i>Nagsusumite ng pagsusuri sa pagpapatupad ng programa na nagbabanggit ng mga epekto/mga benepisyo sa social worker at mga miyembro ng Koponan ng Rehabilitasyon na nagrerekomenda para sa pagsasara ng kaso na nakamit ang mga tagapagpahiwatig ng bokasyonal na rehabilitasyon.</i> 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		1 day <i>isang araw</i>	Placement Officer, Rehabilitation Team, Employer Social Worker, kliyente, Miyembro ng pamilya, Referring Party/LGU

	<i>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</i> 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. <i>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.</i> The social worker prepares an updated social case study report.			

	Ang social worker ay naghahanda ng na-update na ulat ng social case study.			
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. <i>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.</i> 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. <i>Ang likas na katangian ng paglabas ay kabilang ngunit hindi limitado sa bukas na trabaho, self-employment, sheltered na trabaho, independiyenteng</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>dalawang oras</i>	Social Worker, Client, Family Member, Referring Party/LGU <i>Social Worker, kliyente, Miyembro ng pamilya, Referring Party/LGU</i>

	<i>pamumuhay, pamilya, employer, pagtanggap ng LGU, nag-drop out o natapos.</i> The discharge/ termination plan is formulated with the client and other stakeholders prior to actual termination. <i>Ang plano sa paglabas/pagtatapos ay binuo kasama ng kliyente at iba pang mga stakeholder bago ang aktwal na pagwawakas.</i>			
	2. Calls for the final discharged conference with family member and referring party to finalize the discharged plan. <i>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.</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>dalawang oras</i>	Rehabilitation team Referring party/ LGU <i>Koponan ng rehabilitasyon</i> <i>Nagre-refer na partido/ LGU</i>
Accomplishes Client Satisfaction Survey <i>Nagagawa ang Client Satisfaction Survey</i>	3. Administers satisfaction survey either online or personal fill-in the form. <i>Nagagawa ang Client Satisfaction Survey</i> <i>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,</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	Social Worker, Client

	<i>whichever is applicable to the client.</i> <i>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.</i> <i>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.</i>			
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. <i>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.</i> The Social Worker prepares termination/ closing summary report of client.	None <i>Wala</i>	3-6 months after discharge <i>Tatlo hanggang anim na buwan pagkatapos ng paglabas</i>	Social Worker, <i>Social worker</i>

	<i>Ang Social Worker ay naghahanda ng pagwawakas/pagsasara ng buod na ulat ng kliyente.</i> <i>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.</i> <i>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.</i>			
	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 <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>
Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	-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. -<i>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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. -<i>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.</i>
Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	OMBRA S. SANGCUPAN Manpower Development Officer I / Center Head 0935-5238-532 centerforthehandicapped@gmail.com MICHELLE ANNE SARMIENTO SWAIDE/ Health Coordinator 0907-205-0071

11. 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, kabuhatan, 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 <i>Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>		• Government agencies issuing an identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)

	<i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
2. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (original and one(1) photocopy) <i>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)</i>	•Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities <i>Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV</i>
3. Hospital bill / Statement of Account (outstanding balance) with name and signature (original and one(1) photocopy) <i>Hospital bill / Statement of Account (natitirang balanse) na may pangalan at lagda (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	•Billing clerk of the hospital
4. Social Case Study Report/ Case Summary <i>Ulat ng Social Case Study</i>	•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) <i>Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	•From the Barangay where the client is presently residing. <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>
Medical Assistance for Medicine <i>Tulong Medikal para sa Medisina</i>	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number, and signature of the	•Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities

attending physician issued within three months (original and one(1) photocopy) <i>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)</i>	<i>Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV</i>
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) <i>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)</i>	● Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities <i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
3. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed <i>Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	● 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 <i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client's situation (original and one(1) photocopy) <i>Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	● From the Barangay where the client is presently residing. <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente</i>

Medical Assistance for Laboratory Requests	
1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed <i>Anumang valid identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Government agencies issuing an identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others) <i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
2. Medical Certificate/Clinical Abstract complete with name, license number and signature of the Physician issued within three months (original and one(1) photocopy) <i>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)</i>	Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities <i>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</i>
3. Laboratory Requests with name, license number and signature of the attending physician issued within three (3) months (original and one(1) photocopy) <i>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)</i>	Attending Physician or from Medical Records of the designated Treatment Hubs and/or Primary HIV Care Facilities <i>Doktor o mula sa Mga Rekord na Medikal ng mga itinalagang Hub ng Paggamot at/o Mga Pasilidad ng Pangunahing Pangangalaga sa HIV</i>
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 <i>Licensed social worker mula sa DSWD, Local Social Welfare and Development Office, Medical Social Services, Treatment Hubs, at Primary HIV Care Facilities</i>
5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client's situation (original and one(1) photocopy)	From the Barangay where the client is presently residing. <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>

<i>Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	
Burial Assistance for Funeral Bill	
1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed <i>Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Government agencies issuing an identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others) <i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
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) <i>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)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), hospital, Funeral Parlor or Tribal/Religious Chieftain/Leader, <i>City/Municipal Hall (Civil Registry Office), ospital, Funeral Parlor o Tribal/Religious Chieftain/Lider</i>
3. Funeral Contract with Outstanding Balance except for Muslims and Indigenous People performing customary practices (original and one(1) photocopy) <i>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)</i>	Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel <i>Awtorisadong kawani ng Funeral Parlor/ Memorial Chapel</i>
4. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client's situation (original and one(1) photocopy) <i>Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	From the Barangay where the client is presently residing. <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>

Burial Assistance for Transfer of Cadaver	
1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed <i>Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Government agencies issuing an identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others) <i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
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) <i>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)</i>	City/Municipal Hall (Civil Registry Office), hospital, Funeral Parlor or Tribal/Religious Chieftain/Leader <i>City/Municipal Hall (Civil Registry Office), ospital, Funeral Parlor o Tribal/Religious Chieftain/Lider</i>
3. Funeral Contract except for Muslims and Indigenous People performing customary practices (original and one(1) photocopy) <i>Kontrata sa Paglilibing maliban sa mga Muslim at Katutubong Nagsasagawa ng mga kaugalian (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	Authorized staff of the Funeral Parlor/ Memorial Chapel <i>Awtorisadong kawani ng Funeral Parlor/ Memorial Chapel</i>
5. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client's situation (original and one(1) photocopy) <i>Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	From the Barangay where the client is presently residing. <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>
Educational Assistance	
1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed <i>Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	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	Registrar, Authorized staff from the school
Validated school ID ng student beneficiary	Registrar, Awtorisadong kawani mula sa paaralan
2. Enrolment Assessment Form or Certificate of Enrolment or Registration (original and one(1) photocopy)	Registrar, Authorized staff from the school
<i>Enrollment Assessment Form o Certificate of Enrollment o Registration (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	<i>Registrar, Awtorisadong kawani mula sa paaralan</i>
3. Statement of Account for college students, when available. This may not be available to State Universities Registrar (original and one(1) photocopy)	Registrar officer, Authorized staff from the school
<i>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)</i>	<i>Registrar officer, Awtorisadong kawani mula sa paaralan</i>
4. Certificate of Indigency or Barangay Certificate declaring client's situation (original and one(1) photocopy)	From the Barangay where the client is presently residing.
<i>Certificate of Indigency o Barangay Certificate na nagdedeklara ng sitwasyon ng kliyente (orihinal at isang(1) photocopy)</i>	<i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>
Food Assistance for Individuals and Families	
1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed	Government agencies issuing an identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others)
<i>Anumang valid identification card ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	<i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
2. Barangay Certificate/ Certificate of Residency	From the Barangay where the client/s is/are presently residing.
<i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>	

Transportation and Cash Assistance for Other Support Services	
1. Any valid identification card of the client/ person to be interviewed <i>Anumang balidong kard ng pagkakakilanlan ng kliyente/taong iinterbyuhin</i>	Government agencies issuing an identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA and among others) <i>Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng identification card (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA at iba pa)</i>
2. Depending on the circumstances: -Police Report/ Bureau of Fire Protection Report from the Bureau of Fire <i>Depende sa mga pangyayari:</i> -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. <i>Sertipikasyon mula sa social worker o Case manager mula sa mga nasagip na kliyente.</i> -Police Blotter and social worker's certification for the victims of online sexual exploitation of children <i>Police Blotter at sertipikasyon ng social worker para sa mga biktima ng online na sekswal na pagsasamantala sa mga bata</i> - 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. <i>Para sa mga Locally stranded individuals (LSI) na walang valid ID, ang Medical Certificate o</i>	Police Station, Bureau of Fire, Philippine Embassy / Consulate, Social Worker from welfare agencies.

<i>Travel Authority na inisyu ng Philippine National Police ay sapat na at tatanggapin upang patunayan ang kanyang pagkakakilanlan.</i>				
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. <i>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.</i>		From the Barangay where the client is presently residing. <i>Mula sa Barangay kung saan kasalukuyang naninirahan ang kliyente.</i>		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Client receives accomplished Health Declaration Form and received queuing number <i>Ang kliyente ay tumatanggap ng natapos na Health Declaration Form at nakatanggap ng queuing number</i>	1. Issuance of Health Declaration Form and queue number <i>Pagbibigay ng Health Declaration Form at queue number</i>	<i>None</i> <i>Wala</i>	<i>5 minutes</i> <i>5 minuto</i>	<i>Admin / Security Personnel</i>
2. Submits documents and self for interview and assessment <i>Nagsusumite ng mga dokumento at sarili para sa</i>	2.1 Conduct initial interview to identify needs/queries of the client <i>Magsagawa ng paunang panayam upang matukoy ang mga pangangailangan/tanong ng kliyente</i>	<i>None</i> <i>Wala</i> <i>None</i> <i>Wala</i>	<i>5 minutes</i> <i>5 minuto</i> <i>5 minutes</i> <i>5 minuto</i>	<i>Designated PLHIV Focal Staff / Alternate</i> <i>Designated PLHIV Focal Staff / Alternate</i>

<i>pakikipanayam at pagtatasa</i>	If asking for informational service, provide the necessary information and a copy of the checklist of requirements. <i>Kung humihingi ng serbisyong pang-impormasyon, ibigay ang kinakailangang impormasyon at isang kopya ng checklist ng mga kinakailangan.</i> If submission of requirements to avail service, receive documents <i>Kung magsumite ng mga kinakailangan upang makakuha ng serbisyo, tumanggap ng mga dokumento</i> 2.2 Review documents submitted by client. <i>Suriin ang mga dokumentong isinumite ng kliyente.</i> If the client is a referral from other agencies or organizations: <i>Kung ang kliyente ay isang referral mula sa ibang mga ahensya o organisasyon:</i> • Check Documentary Requirements for needed Assistance and completeness of forms for referrals <i>Suriin ang Mga Kinakailangang Dokumentaryo para sa</i>			

	<i>kinakailangang Tulong at pagkumpleto ng mga form para sa mga referral</i> 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 <i>Magsagawa ng paunang panayam upang matukoy ang tulong na hinahangad at suriin ang mga kinakailangan sa dokumentong iniharap tungkol sa pagkakumpleto at pagsunod</i> If supporting documents are incomplete and non-compliant, provide a checklist. <i>Check the completed / compliant documentary requirements and highlight incomplete/ noncompliant requirements for submission and ask client to return with completed documents required.</i> <i>Kung ang mga sumusuportang dokumento ay hindi kumpleto at hindi sumusunod, magbigay ng checklist.</i> <i>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</i>			

	<i>na bumalik na may mga kinakailangang dokumento.</i>			
3. Client to fill-out necessary fields in prescribed forms	3. Conduct of further verification of submitted documents and probing interview	None	15 minutes	<i>Designated PLHIV Focal Staff / Alternate</i>
<i>Kliyente upang punan ang mga kinakailangang field sa mga iniresetang form</i>	<i>Pagsasagawa ng karagdagang pag-verify ng mga isinumiteng dokumento at probing interview</i> • Verify submitted requirements for veracity, consistency, and authenticity. <i>I-verify ang mga isinumiteng kinakailangan para sa katotohanan, pagkakapare-pareho, at pagiging tunay.</i>	<i>Wala</i>	<i>15 minuto</i>	
		None	15 minutes	<i>Designated PLHIV Focal Staff / Alternate</i>
	- If one or more documents are found to be inauthentic or contains inadequate details, provide explanation to client; - <i>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;</i> - Provide checklist and identify which document is inauthentic and inadequate. - <i>Magbigay ng checklist at tukuyin kung aling dokumento ang hindi totoo at hindi sapat.</i>	<i>Wala</i>	<i>15 minuto</i>	<i>Authorized approving personnel</i>
			If within the day: 30 minutes to one (1) hour depending on	

	• Conduct assessment and intake interview <i>Magsagawa ng assessment at intake interview</i> 4.Recommend assistance to be provided to client and facilitate disbursement or referral to other DSWD OBSUs <i>Magrekomenda ng tulong na ibigay sa kliyente at mapadali ang disbursement o referral sa ibang DSWD OBSUs</i> If assistance may be directly provided: <i>Kung ang tulong ay maaaring direktang ibigay</i> • Preparation of Certificate of Eligibility <i>Paghahanda ng Certificate of Eligibility</i> • Encoding of client's information to registry and accomplishment of Form Three (3) Referral Feedback if client was referred by another agency; <i>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;</i>	None Wala	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	<i>Designated PLHIV Focal and/or Alternate</i> <i>Authorized approving personnel</i> <i>Designated disbursing officer</i>

	• Submit documents to authorized personnel for review and approval: <i>Magsumite ng mga dokumento sa mga awtorisadong tauhan para sa pagsusuri at pag-apruba</i> • Ensure all required signatories and fields are accomplished. <i>Tiyakin na ang lahat ng kinakailangang lumagda at mga patlang ay nagawa</i> If client needs to be referred to other OBSUs such as the CIS and SLP: <i>Kung kailangang i-refer ang kliyente sa iba pang OBSU gaya ng CIS at SLP:</i> • Social worker to facilitate referral with reference to respective Citizen's Charter of receiving offices; <i>Social worker upang mapadali ang referral na may pagtukoy sa kaukulang Citizen's Charter ng mga tumatanggap na tanggapan;</i> • Conduct follow-through to seek feedback on the actions taken and/or, if needed, provide further clarification. <i>Magsagawa ng follow-through upang humingi ng feedback sa</i>			

	<i>mga ginawang aksyon at/o, kung kinakailangan, magbigay ng karagdagang paglilinaw.</i> 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 <i>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</i> • Designated approving officer/s conduct/s final review of submitted documents and initiate final approval of the worker's recommendation; <i>Itinalagang taga-apruba na pag-uugali/s panghuling pagsusuri ng mga isinuniteng dokumento at simulan ang pinal na pag-apruba ng rekomendasyon ng manggagawa;</i> • Preparation of vouchers of designated personnel; and <i>Paghahanda ng mga voucher ng mga itinalagang tauhan; at</i> • Actual disbursement of assistance to client			

	<i>Aktwal na disbursement ng tulong sa kliyente</i>			
4. Client accomplish Client Satisfaction Survey Form <i>Nagawa ng kliyente ang Form ng Survey sa Kasiyahan ng Kliyente</i>	6. Issue Client Satisfaction Survey (CSS) Form to client <i>Mag-isyu ng Client Satisfaction Survey (CSS) Form sa kliyente</i> - Ask client to completely fill-out the CSS Form; <i>Hilingin sa kliyente na ganap na punan ang CSS Form;</i> - Collect accomplished form and submit to designated personnel for consolidation <i>Kolektahin ang natapos na form at isumite sa mga itinalagang tauhan para sa pagsasama-sama</i>	None Wala	10 minutes 10 minuto	<i>Designated PLHIV Focal and/or Alternate</i>
TOTAL		For within the day transaction: 1 hour and 45 minutes <i>Para sa loob ng araw na transaksyon:</i> <i>1 oras at 45 minuto</i> If not within the day: 3 days, 1 hour, and 15 minutes <i>Kung hindi sa loob ng araw:</i> <i>3 araw, 1 oras, at 15 minuto</i>		

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO

How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	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 <i>Nagreklamo gamit ang 8888</i>	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 <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	-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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>
Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	SHIERRA I. USOP Social Welfare Officer I/Program Focal 0939-904-7178 womenandf@gmail.com HUNAIFAH P. HADJI NAIF Social Welfare Officer II 0935-888-8675 womenandf@gmail.com NORAINA T. MANISI Social Welfare Officer II 0936-815-8006 womenandf@gmail.com

12. 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 kabuhatan 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: a) 60 years old and above indigent senior citizens who are frail, sickly, bedridden, or with a disability; <i>60 taong gulang pataas na mga mahihirap na senior citizen na mahina, may sakit, nakaratay, o may kapansanan;</i> b) No permanent source of income <i>Walang permanenteng pinagkukunan ng kita</i> c) No regular support from family or relatives <i>Walang regular na suporta mula sa pamilya o mga kamag-anak</i> d) No pension from GSIS, SSS, PVAO, and other insurance agencies <i>Walang pensiyon mula sa GSIS, SSS, PVAO, at iba pang ahensya ng insurance.</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE	

OSCA ID or any Valid ID	OSCA at Local Government Unit, Government Agency issuing Government ID <i>OSCA at Local Government Unit, Government Agency na nag-iisue ng Government ID</i>			
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. <i>Ang Pangulo ng BSCA ay namamahagi ng mga Application Form sa mga mahihirap na senior citizen ng barangay para isumite sa OSCA.</i> or OSCA: The indigent senior citizen may go directly to the Office of the Senior Citizens Affairs (OSCA) located in their respective locality. <i>Ang indigent senior citizen ay maaaring direktang pumunta sa Office of the Senior Citizens Affairs (OSCA) na matatagpuan sa kani-kanilang lokalidad.</i> BSCA/OSCA to provide a copy of the Social Pension Application Form to the senior citizen. <i>BSCA/OSCA na magbigay ng kopya ng Social Pension Application Form sa senior citizen.</i>			
1 ST PHASE VALIDATION AND ASSESSMENT OF THE SOC PEN 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	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.	None <i>Wala</i>	Within 7-14 working days from the receipt of the certified list <i>Sa loob ng 7-14 araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng sertipikadong listahan</i>	• OSCA • LSWDO • Referring agencies/ organizations and other stakeholders

RSPU ay tumatanggap ng pinagsama-samang listahan mula sa LSWDO at nagsasagawa ng pagtatasa/ pagpapatunay sa mga potensyal na benepisyaryo	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.	None Wala		• Walk-in Applicants • DSWD FO RSPU
	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)	None Wala		
	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.	None Wala		
	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. <i>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.</i>			
2. DSWD FO RSPU encodes the final list of beneficiaries in the Social Pension Information System (SPIS) <i>Ini-encode ng DSWD FO RSPU ang huli o final na listahan ng mga benepisyaryo sa Social Pension Information System (SPIS)</i>	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. <i>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.</i> The data from SPIS will determine if the applicant is eligible or not. (Yes/No) <i>Ang data mula sa SPIS ay tutukuyin kung ang aplikante ay karapat-dapat o hindi. (Oo hindi)</i> 2.1.1. If Yes: Generation of Certification of Eligibility duly approved by Regional Director	None Wala None Wala None Wala	Within 7-14 working days <i>Sa loob ng 7-14 araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng sertipikadong listahan</i>	- DSWD Field Office – RSPU - DSWD Central Office - Social Pension Unit

	<i>Kung Oo: Pagbuo ng Sertipikasyon ng Pagiging Karapat-dapat na inaprubahan ng Regional Director</i> 2.1.2. If No: DSWD FO RSPU to provide data/results through an Official letter to LGUs for revalidation/grievance. <i>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.</i> 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. <i>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.</i> 2.1.2.2. LSWDO will identify the replacement as per approved and qualified waitlisted beneficiaries. <i>Tutukuyin ng LSWDO ang kapalit ayon sa naaprubahan at kwalipikadong mga benepisyaryo ng waitlisted.</i>	None Wala None Wala		

	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. <i>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.</i>			
3. DSWD FO RSPU encodes/uploads validated list of beneficiaries. <i>Ang DSWD FO RSPU ay nag-encode/nag-upload ng validated na listahan ng mga benepisyaryo</i>	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. <i>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.</i>	None Wala	Within 7-14 working days <i>Sa loob ng 7-14 araw ng trabaho mula sa pagtanggap ng sertipikadong listahan</i>	DSWD Field Office - RSPU
4. DSWD CO Social Pension Unit performs data cleansing and runs eligibility tests <i>Ang DSWD CO Social Pension Unit ay nagsasagawa ng paglilinis ng data at nagpapatakbo ng mga pagsusulit sa</i>	4.1 DSWD CO Social Pension Unit performs and runs eligibility tests to the received validated lists of beneficiaries. <i>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</i>	None Wala None Wala	Within 20 working days <i>*turnaround time includes the receipt from FO until the endorsement to FOs of the clean and error list.</i>	DSWD Central Office - Social Pension Unit and ICTMS

<i>pagiging karapat-dapat</i>	4.1.1. DSWD CO Social Pension Unit endorse generated clean and error list to the DSWD FO RSPU <i>Ini-endorso ng DSWD CO Social Pension Unit ang nabuong listahan ng malinis at error list sa DSWD FO RSPU</i>		<i>Sa loob ng 20 araw ng trabaho</i> <i>*Kasama sa turnaround time ang resibo mula sa FO hanggang sa pag-endorso sa mga FO ng clean and error list.</i>	
5. DSWD FO RSPU endorses a validated and approved list of qualified Social Pension Beneficiaries. <i>Inendorso ng DSWD FO RSPU ang naaprubahang validated na listahan ng mga benepisyaryo.</i>	5.1 DSWD FO RSPU endorses the approved validated list of beneficiaries to the City/Municipal Mayor through the OSCA Head and LSWDO. <i>Inendorso ng DSWD FO RSPU ang naaprubahang validated na listahan ng mga benepisyaryo sa City/Municipal Mayor sa pamamagitan ng OSCA Head at LSWDO.</i> 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. <i>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</i>	None Wala None Wala	Within 7-14 days Sa loob ng 7-14 na araw	• DSWD FO - RSPU • LSWDO • OSCA

	<i>benepisyaryo ng Social Pension Program.</i>			
6. Qualified Indigent Senior Citizen notified and received qualification to the program <i>Ang Kwalipikadong Indigent Senior Citizen ay nakatanggap ng impormasyon tungkol sa kanyang kwalipikasyon sa programa.</i>	6.1. Qualified Indigent Senior Citizen receives written letter from the OSCA/LSWDO on his/her inclusion as beneficiary of the program. <i>Ang Kwalipikadong Indigent Senior Citizen ay tatanggap ng liham mula sa OSCA/LSWDO sa kanyang pagkakasama bilang benepisyaryo ng programa.</i>	None <i>Wala</i>	None <i>Wala</i>	Indigent Senior Citizen
TOTAL PROCESSING TIME		NONE	76 days maximum processing time per the Master list submitted	
2 ND PHASE FACILITATION OF CASH ADVANCE FOR THE CONDUCT OF SOCIAL PENSION PAYOUT THROUGH SPECIAL DISBURSING OFFICERS (SDOs)				
1. DSWD FO facilitates the cash advance. <i>Pinoporoseso ng DSWD FO ang cash advance ng stipend.</i>	1.1. DSWD FO - Finance Unit facilitates the cash advance of the stipend based on the approved list of beneficiaries and corresponding amount for each payroll. <i>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.</i>	None <i>Wala</i>	Within 7-10 working days before informing the LGUs on the conduct of pay-out. <i>Sa loob ng 7-10 araw ng trabaho bago ipaalam sa mga LGU ang pagsasagawa ng pay-out.</i>	- DSWD Field Office Finance Unit - DSWD FIELD OFFICE - RSPU
2. DSWD FO SDOs encash the cash advance	2.2. DSWD FO – Finance Unit identified Special Disbursing Officer (SDOs) encash the	None <i>Wala</i>	Within 1-3 working days before the conduct of pay-out.	DSWD Field Office Finance Unit

<i>Pag-eencash ng cash advance ng mga natukoy na Special Disbursing Officer (SDOs).</i>	cash advance of the stipend based on the corresponding number of Social Pension beneficiaries (FO) <i>DSWD FO – Tinukoy ng Unit ng Pananalapi ang Special Disbursing Officer (SDOs) na mag-eencash ng cash advance ng stipend batay sa kaukulang bilang ng mga benepisyaryo ng Social Pension (FO).</i>		<i>Sa loob ng 1-3 araw ng trabaho bago ang pagsasagawa ng pay-out.</i>	identified SDOs DSWD FO - RSPU
3. DSWD FO RSPU informs the OSCA/LSWDO on the schedule of payout <i>Ipinapaalam ng DSWD FO RSPU sa City/Municipal Mayor sa pamamagitan ng OSCA Head at LSWDO ang iskedyul ng payout</i>	3.1. DSWD FO RSPU informs the City/Municipal Mayor through the OSCA Head and LSWDO of the schedule of payout <i>Ipinapaalam ng DSWD FO RSPU sa City/Municipal Mayor sa pamamagitan ng OSCA Head at LSWDO ang iskedyul ng payout</i> 3.1.1. Per coordination with the DSWD FO RSPU, OSCA/LSWDO informs the Social Pension Beneficiaries of the date and venue of the payout. <i>Sa pamamagitan ng koordinasyon sa DSWD FO RSPU, ipinapaalam ng OSCA/LSWDO sa mga benepisyaryo ang petsa at lugar ng payout.</i>	None Wala	Within 5 working days before the pay-out. <i>Sa loob ng 5 araw ng trabaho bago ang pay-out</i>	- DSWD Field Office – RSPU - OSCA/LSWDO

	3.1.2. 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 iskedyl sa pagsasagawa ng payout.			
TOTAL PROCESSING TIME		NONE	Within 13-18 days processing time before the conduct of payout.	
3 RD PHASE: CONDUCT OF PAYOUT				
4. Conduct of the Social Pension Payout Pagsasagawa ng payout.	4.1. 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 4.1.1. 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.	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/LSW DO

	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.			
			Within 15 days processing time upon release of the cash advance from SDOs <i>Sa loob ng 15 araw na oras ng pagproseso pagkatapos mailabas ang cash advance mula sa mga SDO</i> <i>*processing time depending on the number of beneficiaries per Barangay, per LGU and output capability of SDOs.</i> <i>oras ng pagproseso depende sa bilang ng mga benepisyaryo bawat Barangay, bawat LGU at output capability ng SDOs.</i>	
4th PHASE: REPORTING AND LIQUIDATION				
5. Preparation of DSWD FO RSPU report to LGU <i>Paghahanda ng DSWD FO report para sa LGU.</i>	5.1. 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.	None <i>Wala</i>	Within 7-14 working days after the conduct of pay-out.	• DSWD Field Office - RSPU

	Ang DSWD FO RSPU ay nagbibigay sa LGU ng data sa mga binayaran at hindi nabayaranang benepisyaryo kabilang ang mga namatay para sa kanilang sanggunian at aksyon para sa posibleng kapalit. 5.1.1. 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		
6. DSWD FO RSPU to prepare the liquidation report. <i>Paghahanda ng DSWD FO ng liquidation report</i>	6.1. 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 <i>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.</i>	None Wala	Within 7-14 working days after conduct of pay-out following the Guidelines on Cash Advance / AO No. 13. <i>Sa loob ng 7-14 na araw ng trabaho pagkatapos magsagawa ng pay-out kasunod ng Mga Alituntunin sa Cash Advance / AO No. 13.</i>	- 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 iskedyl 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 <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>Ang DSWD-Field Office ay magpapadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>Ang DSWD-PMB ay magpapadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed through sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay-bagay- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	-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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>

Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	LABINIA B. BANES, RSW Social Welfare Officer II 0917-154-0863 lovelybanes022@gmail.com JEANNE RACHEL V. ALVAREZ Project Development Officer I 0915-546-1403 socpenfo12@gmail.com

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

Pagbibigay 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. <i>Biktima-nakaligtas sa trafficking</i> 2. <i>Mga pamilya ng biktima-nakaligtas sa trafficking.</i> 3. <i>Mga saksi ng mga kaso ng human trafficking.</i> 4. <i>Mga komunidad na may insidente ng human trafficking</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE
Case Management		
1. Travel documents (for Repatriated TIP Victims) 2. Valid ID 3. Social Case Study Report 1. <i>Mga dokumento sa paglalakbay (para sa mga biktima ng TIP na pinauwi)</i> 2. <i>Wastong ID</i> 3. <i>Ulat ng Social Case Study</i>	Department of Foreign Affairs / Philippine Embassy (for Repatriated TIP Victims) <i>Department of Foreign Affairs / Philippine Embassy (para sa Repatriated TIP Victims)</i>	
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. <i>Clinical Abstract / Medical Certificate na may</i>	Hospital where the client is admitted or seen. <i>Ospital kung saan ipinapasok o nakikita ang kliyente.</i>	

<i>lagda at numero ng lisensya ng dumadating na manggagamot (ibinigay sa loob ng tatlong buwan)</i> 2. <i>Hospital Bill (para sa pagbabayad ng hospital bill) o Reseta (para sa mga gamot) o mga kahilingan sa laboratoryo (para sa mga pamamaraan).</i> 3. <i>Barangay Certificate at Valid ID para sa kliyente</i>	
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. <i>Pagpaparehistro ng paaralan at/o sertipiko ng pagpapatala</i> 2. <i>Statement of Account para sa tertiary education</i> 3. <i>Valid school ID Valid ID ng magulang/tagapag-alaga</i>	School where the client is enrolled <i>Paaralan kung saan naka-enroll ang kliyente</i>
Skills Training	
1. Official receipt from the training school (TESDA/ CHED accredited training school. 2. Valid school ID 1. <i>Opisyal na resibo mula sa training school (TESDA/ CHED accredited training school.</i> 2. <i>Wastong ID ng paaralan</i>	TESDA / accredited training school where the client is enrolled <i>TESDA / accredited training school kung saan naka-enroll ang kliyente</i>
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	Employer of the client <i>Employer ng kliyente</i>

1. <i>Contract of Employment o anumang katulad na dokumento na nagpapahiwatig na sila ay tinanggap</i> 2. <i>Wastong ID</i>	
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. <i>Resulta ng Handa Ka Na Bang Magnegosyo?</i> <i>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.</i> 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. <i>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.</i> 3. Valid ID 3. <i>Wastong ID</i> 4. Social Case Study Report 4. <i>Ulat ng Social Case Study</i>	DSWD Field Office FO XII
Logistical Support During and Post-Rescue Operation of Victim-survivors of Trafficking	

1. No Documents need. 1. <i>Hindi kailangan ng mga Dokumento.</i>	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. <i>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.</i>

Provision of Temporary Shelter

1. Medical Certificate 1. <i>Sertipikong Medikal</i> 2. Case Summary 2. <i>Buod ng Kaso</i> 3. Referral Letter from the Social Worker 3. <i>Referral Letter mula sa Social Worker</i>	DSWD Field Offices -Victim-survivors of trafficking may be placed in DSWD run/ registered, licensed and accredited residential care facilities for protective custody. <i>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.</i>

Support for Victim-survivors/ Witness and Transportation Assistance

1. Valid ID 1. <i>Wastong ID</i> 2. Social Case Study Report 2. <i>Ulat ng Social Case Study</i> 3. Official receipt for the client's board and lodging 3. <i>Opisyal na resibo para sa board at tuluyan ng kliyente</i>	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	1.1 Interview of the client 1.1 <i>Panayam sa kliyente</i> 1.2 Provide Psychosocial Counseling 1.2 <i>Magbigay ng</i>	None <i>Wala</i>	15 minutes 15 <i>minutos</i> 30 minutes 30 <i>minutos</i>	Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker

Worker	Psychosocial Counseling			
1. Ang mga biktimang nakaligtas sa trafficking ay maaaring bumisita sa DSWD Field/Regional Office o Rescued by Social Worker	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.		30 minutes 30 minutos 30 minutes 30 minutos 15 minutes 15 minutos	Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker
2. Submission of Documentary Requirement for the service/s to be availed	2.1 Screening of the submitted documents (Note: Given all requirements are submitted by the client)	None	10 minutes 10 minutos	Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker and
2. Pagsusumite ng Dokumentaryo na Kinakailangan para sa mga serbisyo na magagamit	2.1 Pagsusuri ng mga isinumiteng dokumento (Tandaan: Dahil ang lahat ng mga kinakailangan ay isinumite ng kliyente) 2.2.1 For the livelihood	Wala	7-15 Days 7-15 araw	SLP Staff

assistance, the RRPTP Social Worker will forward the documents to Sustainable Livelihood Program for further assessment. <i>2.2.1 Para sa tulong sa kabuhayan, ipapasa ng RRPTP Social Worker ang mga dokumento sa Sustainable Livelihood Program para sa karagdagang pagtatasa.</i> 2.2 Processing of the assistance being sought; <i>2.2 Pagproseso ng hinahangad na tulong;</i> a. Preparation of Voucher (if financial related) <i>a. Paghahanda ng Voucher (kung may kaugnayan sa pananalapi)</i> b. Social Case Study Report <i>b. Ulat ng Social Case Study</i> c. Preparation of referral letter (if needs other program assistance) <i>c. Paghahanda ng liham ng referral (kung nangangailangan)</i> 2.3 PSU/ CBU Division Chief and Budget Officer recommend the provision of assistance for approval of the Regional Director.	None <i>Wala</i> None <i>Wala</i> None <i>Wala</i> None	3 working days <i>3 araw na may trabaho</i> 1-2 working days <i>1-2 araw na may trabaho</i> 1-2 working days <i>1-2 araw na may trabaho</i>	Noraima E. Dalam, RRPTP Social Worker

	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.	Wala		
		None		
	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.	Wala		
	2.5 Releasing of the assistance to client (Cash or Non-Cash) 2.5 Pagpapalabas ng tulong sa kliyente (Cash o Non-Cash)			
Total for Temporary Shelter <i>Kabuuan para sa Pansamantalang Silungan</i>		None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 oras</i>	
Total for Livelihood Assistance <i>Total para sa Livelihood Assistance</i>		None <i>Wala</i>	12 Days <i>12 araw</i>	
Total for other Assistance <i>Kabuuan para sa iba pang Tulong</i>		None <i>Wala</i>	5 Days <i>5 araw</i>	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM <i>MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO</i>	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>DSWD-Field Office magpadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproceso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>DSWD-PMB magpadala ng reply letter/memo sa kinauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed thru sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>
Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay sa labas- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	-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. -<i>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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. -<i>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.</i>
Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	NORAIMA E. DALAM Social Welfare Officer II 0916-104-7616 rrptp.dswd12@gmail.com ROSEMARIE C. ALCEBAR Social Welfare Officer-III 0908-397-5727

14. 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: <i>Opisina o Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Protective Services Division (PSD) - Centenarian Program	
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Complex	
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C-Government to Citizen	
Who may avail: <i>Sino ang puwedeng mka kuha:</i>	All Filipino citizens, both in the Philippines and abroad, who reached the age of 100 years old. <i>Lahat ng mamamayang Pilipino, nasa Pilipinas man o sa ibang bansa, na nakarating sa edad na 100.</i>	
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 <i>Pagsumite ng aplikasyon ng sentenaryan o pinakamalapit na</i>	1. The DSWD Field Office received the masterlist of the centenarians through the following: <i>Tatanggapin ng DSWD Field Office ang masterlist ng centenarians sa pamamagitan ng mga sumusunod:</i>	None <i>Wala</i>	N/A	Applicant LGU

kamag-anak na nabubuhay pa	1.1. 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. <i>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.</i>		N/A	Local Government Units (LGUs)
	1.2. Endorsement from the legislators; Office of the President; among others <i>Pagpapatibay mula sa mga mambabatas; Tanggapan ng Pangulo; Bukod sa iba pa</i>		N/A	Legislators/ Agencies/ Stakeholders
	1.3. Walk-in clients <i>Mga walk-in na kliyente</i>		N/A	Centenarian applicants and/or nearest surviving relative
2. DSWD FO conducts validation to the	2. The Field Office Centenarian focal person	None Wala	Desk validation: 1-3 working days	Project Development

identified/submitted masterlist of centenarian applicants <i>Ang DSWD FO ay magsasagawa ng balidasyon sa masterlist ng mga aplikante ng centenarian</i>	(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 <i>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.</i> 2.1. 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. <i>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</i>	None Wala None Wala	Home Validation: 1-15 working days N/A	Officer II (Centenarian focal) Centenarian applicants and/or nearest surviving relative Centenarian applicants and/or nearest surviving relative

	<i>nabubuhay na kamag-anak na sumunod sa mga kulang na dokumento at/o ipagkasundo ang mga dokumento nang may pagkakaiba.</i> 2.2. 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 <i>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</i> 2.3. Centenarian focal person to provide technical assistance to the centenarian applicants and/or nearest surviving relative by coordinating with the concerned agencies. <i>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-</i>	None Wala None Wala	1-5 working days	Centenarian focal person Centenarian focal person

	<i>ugnayan sa mga kinauukulang ahensya.</i> 3. The Centenarian focal person shall send a letter duly signed by the Regional Director to the LGU citing the result of the assessment: <i>Ang Centenarian focal person ay dapat magpadala ng liham na nilagdaan ng Regional Director sa LGU na binabanggit ang resulta ng pagtatasa:</i> 3.1. Ineligible centenarians 3.2. Eligible centenarians <i>Mga karapat-dapat na centenarian</i> Centenarian applicants and/or nearest surviving relative shall be copy furnished of the said letter, by the LGU <i>Ang mga centenarian na aplikante at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak ay dapat kopyahin ng nasabing surat, ng LGU.</i>	None Wala	1-5 working days	Centenarian focal person
4. DSWD FO to facilitate the centenarian gift of the eligible centenarians <i>Ang DSWD FO at magsasagawa ng pag-aayos at paghahanda ng centenarian gift sa</i>	4. 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.	None Wala	1-20 working days	Centenarian focal person

<i>mga nararapat na benepisyaryo</i>	<i>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.</i> 4.1. For centenarians to be paid thru cash, the Field Office shall encash the check through the Special Disbursing Officers. <i>Para sa mga centenarian na mababayaran sa pamamagitan ng cash, ang Field Office ay dapat magbayad ng tseke sa pamamagitan ng Special Disbursing Officers.</i>	None Wala		FO – Special Disbursing Officer
5. DSWD FO to release the centenarian gift of the eligible centenarians <i>Ang DSWD FO ay magbibigay ng centenarian gift sa mga eligible centenarians</i>	5. Release of Centenarian Gift to Centenarian <i>Pagbibigay ng Centenarian Gift sa Centenarian</i> 5.1. 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. <i>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</i>	None Wala	1-3 working days 1-20 working days	Centenarian focal person FO-Special Disbursing Officer; Centenarian focal person and LGU

	<i>na nabubuhay na kamag-anak.</i> 5.2. 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: <i>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:</i> a. House-to-house delivery and/or plaza type delivery by the FO-Special Disbursing Officer together with the Centenarian focal person and LGU <i>Paghahatid sa bahay-bahay at/o plaza type delivery ng FO-Special Disbursing Officer kasama ang Centenarian focal person at LGU</i> b. Deposit in the identified existing savings or current account of the eligible centenarians and/or nearest surviving relative			FO-Cash Unit

	Magdeposito sa natukoy na kasalukuyang savings o kasalukuyang account ng mga karapat-dapat na centenarian at/o pinakamalapit na nabubuhay na kamag-anak			
TOTAL		NONE Wala	66 days 66 araw	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng feedback</i>	DSWD-Field Office send memo/email to DSWD-PMB. <i>Ang DSWD-Field Office magpapadala ng memo/email sa DSWD-PMB.</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback</i>	DSWD-PMB send reply letter/memo to the concerned Field Office. <i>Ang DSWD-PMB magpapadala ng reply letter/memo sa kinaauukulang Field Office.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo</i>	Complaints can be filed through sending a letter or email to PMB-DSWD. The details of the complaint should be included in the information. <i>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.</i>

Complainant using 8888 <i>Nagrereklamo gamit ang 8888</i>	SMS will receive the complaint and will be forwarded to PMB if the concern is: <i>Matatanggap ng SMS ang reklamo at ipapasa sa PMB kung ang alalahanin ay:</i> a. On Programs and Services- SPD will be the one replying to the complaint <i>a. On Programs and Services- Ang SPD ang tutugon sa reklamo</i> b. On Personnel and other outside matters- The Focal Person will be the one replying to the complaint <i>b. Sa Personnel at iba pang mga bagay-bagay- Ang Focal Person ang sasagot sa reklamo</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo</i>	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. <i>-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.</i> -Internal investigation shall be conducted within the Bureau, then provide recommendation and officially send reply letter/memo to the concerned DSWD-Field Office. <i>-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.</i>

Contact info of ARTA, PCC and CCB <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ARTA, PCC at CCB</i>	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 <i>Impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng DSWD FO XII Program In-Charge</i>	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 pangkawanggawa at kagalingang panlipunan sa panahon na normal ang sitwasyon

1. <i>One (1) Duly Accomplished Application Form signed by the Agency Head or his/her authorized representative</i> Isang (1) Duly Accomplished Application Form na nilagdaan ng Pinuno ng Ahensya o ng kanyang awtorisadong kinatawan	· <i>Standards Section (SS) of the concerned DSWD Field Office</i> Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD • 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. <i>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.</i> 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. <i>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.</i> Mungkahing Proyekto kabilang ang Work and Financial Plan (WFP) sa nilalayong pagso-solicit o pangangalap ng pondo, na inaprubahan ng Pinuno ng Ahensya.	• <i>Standards Section (SS) of the concerned DSWD Field Office</i> Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD • 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

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/ 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 PERMIT
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*

- *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 hurisdikasyon

*Bishop/Parish Priest/Minister or
Head of Sect or Denomination*

- *Others*

Iba pa

<i>9. Medical Certificate/Abstract and/or Treatment Protocol certified by the attending physician or by an Hospital Records Section</i> Sertipikong Medikal/Abstract o Protokol ng Gamutan na pinatunayan ng doctor na nagangasiwa sa pasyente o ng Records Section ng Ospital	<i>From the attending physician or Hospital Records Section</i> Mula sa nangangasiwang doktor o mula sa Hospital Records Section
<i>10. Duly signed Social Case Study Report and endorsement from the Local Social Welfare and Development Office (LSWDO)</i> Pirmadong Social Case Study Report at endorsement mula sa Social Welfare Officer ng Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan	<i>From the Local Social Welfare and Development Officer who has jurisdiction on the area of the applicant</i> Mula sa Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan

<i>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.</i> 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	• <i>From the concerned DSWD Office and/or the C/MSWDO of the concerned LGU</i> <i>Mula sa Tanggapan ng DSWD o Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan (LSWDO)</i>
<i>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)</i> <i>Pinagtibay at notaryadong board resolution o katumbas na awtorisasyon upang makapangalap ng pondo na tumitiyak din sa pag-sunod sa</i>	• <i>Standards Section (SS) of the concerned DSWD Field Office</i> <i>Seksyon ng Standards (SS) ng kinauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD</i>

*naka-takdang ratio o antas ng
pag-gamit ng pondo*

- <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](#) [DSWD-SB-GF-089 PLEDGE OF COMMITMENT](#)

<i>13. Fund Utilization Report (Annex 12) of proceeds and expenditures</i> 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/ Click Standards Bureau Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder DSWD-SB-GF-090 FUND UTILIZATION REPORT
<i>14. Official Receipt as proof of payment of processing fee issued by the concerned DSWD CO-FO Finance Management Service./Unit (FMS/U)</i> <i>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</i>	• 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 maisyuhang ng solicitation permit batay sa DSWD Memorandum Circular No. 05 Series of 2021.

CLIENT STEP S MGA HAKBANG ANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA HAKBANG NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA KINAKAILANGAN - ANGANG BAYARAN	PROCESSING TIME BILANG NG ORAS/MINUTO NG PAG- PROSESO	PERSON RESPONSIBLE KAWANING NANGANGASIWA
<i>STEP 1: Secure application form thru the DSWD Website or from the DSWD Field Office</i> <i>Hakbang 1: Pagkuha ng porma ng aplikasyon mula sa DSWD Website o mula sa Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon</i>	<i>Client secures or provided with application form and checklist of requirements</i> <i>Pagbigay ng porma ng aplikasyon at tseklist ng mga kinakailangang dokumento sa aplikante</i>	<i>None Walang Bayad</i>	<i>30 minutes 30 minuto</i>	<i>Mhelharrie M. Raupan</i> <i>Support Staff - Standards Section DSWD Field Office Nakatalagang Kawani Seksyon ng Standards Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon</i>

<i>STEP 2: Payment of Processing Fee</i> <i>Hakbang 2: Pagbabaya d ng Processing Fee</i>	<i>Receive payment for the required processing fee and issue official receipt (OR)</i> <i>Pag-tanggap ng kabayaran sa pag- proproseso ng solicitation permit</i>	P1,000.00	30 minutes 30 minuto	<i>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</i>

STEP 3: Submit/file application documents <i>Hakbang</i> 3: <i>Pagsumite</i> <i>ng mga</i> <i>dokumento</i> <i>ng</i> <i>aplikasyon</i>	1. Determine whether the submitted documents are complete. <i>Pagtanggap at</i> <i>pagsusuri</i> <i>ng aplikasyon:</i> <i>If Complete and</i> <i>Compliant:</i> Kung karapat-dapat o eligible ang aplikante at nag- sumite ng kumpletong dokumento 1.1. <i>Receive the</i> <i>documentary</i> <i>requirements and</i> <i>provide the</i> <i>organization an</i> <i>acknowledgement</i> <i>receipt and log the</i> <i>receipt of application</i> <i>documents into the</i> <i>Document Tracking</i> <i>System.</i> 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 <i>Walan</i> <i>g</i> <i>Bayad</i>	4 Hours 4 oras	Juanita D. Fiel <i>Assigned</i> <i>Technical</i> <i>Staff of</i> <i>Standards</i> <i>Section</i> (Kawaning Teknikal Seksyon ng Standards)

	<i>b. If found incomplete or non-compliant,</i> <i>b.1. Communicate with the applicant citing reason/s for non-processing and denial.</i> <i>c. Return all documents submitted accompanied by a letter providing technical assistance and a checklist of requirements for applicant Organization's compliance.</i> <i>d. Kung hindi karapt-dapat o eligible ang aplikante at/o hindi nag-sumite ng mga kinakailangang dokumento</i> <i>d.1. Makipag-ugnayan sa aplikante nasinasaad ang mga dahilan sa hindi pag-proseso ng aplikasyon</i> <i>d.2.</i> <i>d.3. Ibalik ang aplikasyon gayundin ang mga isinumiteng dokumento na may</i>			

	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	<i>Review and Sign assessment report with complete application documents and Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign.</i> <i>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.</i> 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 Campaign at i-endorso ito sa Hepe ng Dibisyon	None Walang Bayad	4 hours 4 oras	Ali B. Namla Standards Section Head (Pinuno ng Seksyon ng Standards)

<i>Step 5:</i> <i>Awaits the result of application</i> Hakbang 5: Naghihintay sa resulta ng aplikasyon	<i>Review and Sign assessment report with complete application documents and Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign</i> <i>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</i> 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)

<i>Step 6:</i> <i>Awaits the result of application</i> Hakbang 6: Naghihintay sa resulta ng aplikasyon	<i>a. Approve and sign Solicitation Permit/ Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign</i> Aprubahan at lagdaan ang ulat ng pagtatasa o assessment report na may kaukulang dokumento kalakip ang inihiandang Confirmation Report, Solicitation Permit/Certificate of Authority to Conduct Fund Raising Campaign	<i>None</i> Walang Bayad	<i>1 working day</i> 1 araw	Loreto JR. V. Cabaya Regional Director of DSWD (Direktor ng DSWD sa Rehiyon)
<i>Step 7:</i> <i>Receive the Certificate</i> Hakbang 7: Pag-tanggap sa Aprubadong Permiso/Sertipiko ng Awtorisasyon upang Makapangalap ng Pondo	<i>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> I-release o ipapadala ang aprubado at pirmedong 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	<i>None</i> Walang Bayad	<i>3 hours</i> 3 oras	Juanita D. Fiel Assigned Technical Staff of Standards Section Seksyon ng Standards Tanggapan ng DSWD sa Rehiyon

TOTAL Complete and Compliant:	None Walang Bayad	7 araw	
KABUUAN Sa aplikasyon na may kumpletong dokumento at nakasunod sa lahat ng kinakailangan:			
<i>Complete but Non-Compliant and/or Incomplete Submission:</i> 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

2. 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 PANAHOON 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:	<i>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.</i> 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 normal ang sitwasyon
CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO	WHERE TO SECURE SAAN MAKUKUHA
A. <i>For Person/s whose child, relative or friend ailing of a chronic ailment as endorsed by the Local Social Welfare and Development Office (LSWDO)</i> Para sa mga tao/indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon na nagnanais na mangalap ng pondo o tumanggap ng mga kontribusyon para sa gawaing pangkawanggawa 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 <i>Isang (1) Duly Accomplished Application Form na nilagdaan ng Pinuno ng Ahensya o ng kanyang awtorisadong kinatawan</i>	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/ 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
<i>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</i> 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 • <i>Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)</i> 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. <i>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.</i> 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 kinaauukulang Rehiyonal na Tanggapan ng DSWD • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/ click Standards Bureau Then Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder <u>DSWD-SB-GF-083 PROJECT PROPOSAL FOR SOLICITATION ACTIVITY</u>
5. <i>Updated Profile of the Governing Board or its equivalent in the corporation, certified by the Corporate Secretary or any equivalent officer.</i> 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/ Click Standards Bureau Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder <u>DSWD-SB-GF-084 PROFILE OF GOVERNING BOARD FOR ISSUANCE OF SOLICITATION PERMIT</u>

6. <i>Notarized Written Agreement or any similar document signifying the intended beneficiary/ies concurrence as recipient of the fundraising activities.</i> Notarized Written Agreement or anumang katulad na dokumento na nagpapatunay ng pagsang-ayon ng benepisaryo na siyang tatanggap ng nalikom na pondo	• <i>From the applicant signed by the intended beneficiary/recipients or its head/authorized representative</i> Mula sa aplikante na pinirmahan ng pinaglaanang benepisaryo o kanyang puno o awtorisadong kinatawan
7. <i>Endorsement or Certification from Licensed and Accredited SWDA allowing an individual to solicit funds under their name or responsibility.</i> 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	• <i>From the Licensed and Accredited SWDA that allowed the applicant to solicit funds under their name or responsibility</i> 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:

· <i>Director of Private Schools</i> <i>Direktor ng Pribadong Paaralan</i> · <i>Schools Superintendent of Public School</i> <i>Superintendente ng Pampublikong Paaralan</i> · <i>Head or authorized representative of National Government Agencies (NGAs)</i> <i>Puno o kanyang awtorisadong kinatawan ng mga ahensya ng pamahalaan</i> · <i>Head or authorized representative of Local Government Unit (LGU)</i> <i>Pinuno o kanyang awtorisadong kinatawan ng Pamahalaang Lokal</i> · <i>Bishop/Parish Priest/Minister or Head of Sect or Denomination</i> <i>Bishop/Parish Priest/Minister or Head of Sect or Denomination</i> · <i>Others Iba pa</i>	● <i>from the agency that allows applicant to undertake solicitation activities in their jurisdiction</i> <i>Mula sa ahensya na pumapayag na magsagawa ng pangangalap ng pondo sa kanilang hurisdiksyon</i>

9. <i>Medical Certificate/Abstract and/or Treatment Protocol certified by the attending physician or by an Hospital Records Section</i> Sertipikong Medikal/Abstract o Protokol ng Gamutan na pinatunayan ng doctor na nagangasiwa sa pasyente o ng Records Section ng Ospital	• <i>From the attending physician or Hospital Records Section</i> Mula sa nangangasiwang doktor o mula sa Hospital Records Section
10. <i>Duly signed Social Case Study Report and endorsement from the Local Social Welfare and Development Office (LSWDO)</i> Pirmadong Social Case Study Report at endorsement mula sa Social Welfare Officer ng Lokal na Tanggapan ng Kagalingang Panlipunan	• <i>From the Local Social Welfare and Development Officer who has jurisdiction on the area of the applicant</i> 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/>

Click Standards Bureau

Then click: Approved Forms
 and Checklists Along Regulatory Services

Then click Fundraising folder

[DSWD-SB-GF-088 BOARD RESOLUTION](#) [DSWD-SB-GF-089 PLEDGE OF COMMITMENT](#)

13. <i>Fund Utilization Report (Annex 12) of proceeds and expenditures</i> 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/ Click Standards Bureau Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click Fundraising folder DSWD-SB-GF-090 FUND UTILIZATION REPORT
14. <i>Official Receipt as proof of payment of processing fee issued by the concerned DSWD CO-FO Finance Management Service./Unit (FMS/U)</i> <i>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</i>	• 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 KINAKAI L -ANGANG BAYARA N	PROCESS ING TIME BILANG NG ORAS/MIN U TO NG PAG- PROSESO	PERSON RESPONSIBL E KAWANING NANGANGAS I WA
<i>Facilitation Procedures after receipt of complete application documents from the applicant of Regional Public Solicitation Permit at the concerned DSWD Field Office</i> 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 Tanggapang ng DSWD sa Rehiyon

<i>STEP 2: Payment of Processing Fee Hakbang 2: Pagbabayad ng Processing Fee</i>	<i>Receive payment for the required processing fee and issue official receipt (OR) Pag-tanggap ng kabayaran sa pag-proproseso ng solicitation permit</i>	<i>P1,000.00</i>	<i>30 minutes 30 minuto</i>	<i>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</i>

STEP 3: <i>Submit/file application documents</i> Hakbang 3: Pagsumite ng mga dokumento ng aplikasyon	Pagtanggap at pagsusuri ng aplikasyon: <i>If Complete and Compliant:</i> <i>Kung karapat-dapat o eligible ang aplikante at nag-sumite ng kumpletong dokumento</i> <i>Receive the documentary requirements and provide the organization an acknowledgement receipt and log the receipt of application documents into the Document Tracking System.</i> Tanggapin ang aplikasyon kalakip ang mga isinuniteng 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 karapat-dapat o eligible ang aplikante at/o hindi nag-sumite ng	None Walang Bayad	4 working days 4 araw	Juanita D. Fiel <i>Assigned Technical Staff of Standards Section-DSWD Field Office XII</i> Kawaning Teknikal Seksyon ng Standards Tanggapan ng Rehiyonal ng DSWD

	mga kinakailangang dokumento b.1. <i>Communicate with the applicant citing reason/s for non-processing and denial.</i> Makipag-ugnayan sa aplikante na sinasaad ang mga			

	dahilan sa hindi pag-proseso ng aplikasyon <i>b.2. Return all documents submitted accompanied by a letter providing technical assistance and a checklist of requirements for applicant Organization's compliance.</i> 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			

<i>STEP 4: Wait for the result of the assessment</i> Hakbang 4: Naghihintay sa resulta ng aplikasyon	<i>Review and Sign assessment report with complete application documents and Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign.</i> 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 Campaign at i-endorso ito sa Hepe ng Dibisyon	None Wala ng Bayad	4 hours 4 oras	Ali B. Namla Standards Section Head (Pinuno ng Seksyon ng Seksyon ng Standards)

<i>Step 5: Awaits the result of application</i> Hakbang 5: Naghihintay sa resulta ng aplikasyon	<i>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</i> 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 <i>Division Chief of Policy and Plans Division</i> (Hepe ng Dibisyon ng Dibisyon ng Policy and Plans)

<i>Step 5: Awaits the result of application</i> Hakbang 6: Naghihintay sa resulta ng aplikasyon	<i>a. Approve and sign Solicitation Permit/ Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign</i> 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 worki ng day 1 araw	Loreto JR. V. Cabaya DSWD Regional Director or Authorized Representative Direktor ng DSWD sa Rehiyon

<i>Step 6: Receive the Certificate</i> Hakbang 6: Pag-tanggap sa Aprubadong Permiso/Sertipiko ng Awtorisasyon upang Makapangalap ng Pondo	<i>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> 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

<i>TOTAL</i> <i>Complete and Compliant:</i> KABUUAN Sa aplikasyon na may kumpletong dokumento at nakasunod sa lahat ng kinakailangan:	None Walang Bayad	7 araw	
<i>Complete but Non-Compliant and/or Incomplete Submission:</i> 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 Office papuntang Central Office, at vice versa.*

3. 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.

<i>Office or Division:</i> Opisina o Dibisyon:	<i>Standards Section –DSWDField Office</i> Seksyon ng Standards Tanggapang Pang-Rehiyon Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad (DSWD)
<i>Classification:</i> Klasipikasyon:	<i>Highly Technical</i> Lubos na Teknikal
<i>Type of Transaction:</i> Uri ng Transaksyon:	<i>Government to Client (G2C)</i> Pamahalaan Para sa Kliyente <i>Government to Government</i> Pamahalaan para sa Pamahalaan

<i>Who may avail:</i> Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:	<i>All eligible person/individual, corporation, organization or association intending/ already engaging in SWD activities in One (1) region</i> Ang lahat ng pribadong organisasyon na naglalayong maging bahagi ng gawaing pang kagalingang panlipunan at pagpapa- unlad na may operasyon sa isang rehiyon
<i>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</i> LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	<i>WHERE TO SECURE</i> SAAN MAAARING KUNIN
1. One (1) Duly Accomplished and Notarized Application Form <i>(Note: Per Secretary's advisory, during state of public health emergency, Application need not be notarized)</i> 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) <i>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</i> https://www.dswd.gov.ph/download-s-2/publications1/ Click Standards Bureau Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click RLA Folder <u>DSWD-SB-GF-046 APPLICATION FORM FOR REGISTRATION</u>

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 pagpapaulad 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** (Bagioug City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)

4. Copy of any of the following: Isang kopya ng alin man sa mga sumusunod:	• https://www.dswd.gov.ph/downloads/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)	<u>DSWD-SB-GF-049 MANUAL OF OPERATION</u>
3.2 Brochure Polyeto	<u>DSWD-SB-GF-050 GUIDE IN THE PREPARATION OF BROCHURE</u>
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	<u>DSWD-SB-GF-054 WORK AND FINANCIAL PLAN</u>

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 M	FEES TO BE PAID MGA KINAKAIL- ANGANG BAYARAN	PROCES SING TIME BILANG NG ORAS/MI NU TO NG PAG- PROSES O	PERSON RESPONSIBLE KAWANING NANGANGASIWA
<i>A. Pre-Registration Procedures for Walk-in Applicants</i> <i>Mga Hakbang sa Pagtatasa para sa mga Aplikanteng Nagtutungo sa Kagawaran</i>				

<i>STEP 1: Secure application form thru the DSWD Website or from the DSWD Field Office</i> Hakbang 1: Kumuha ng Application Form mula sa DSWD website/Standards Section-Field Office	<i>Provided the client with application form and checklist of requirements</i> Magbigay ng Application Form at talaan ng mga kinakailangang dokumento sa kliyente	<i>None</i> Wala	-	<i>Mhelharrie M. Raupan</i> Support Staff (Standards Section-Field Office) (Kawani naNakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento) Standards Section-Field Office

STEP 2:	1. Determine whether the submitted documents are complete.	None Wala	30 minutes	Mhelharrie Raupan Support (Standards Section-Office)	M. Staff Field
1.1 Submit/ file application and supporting documents.			30minuto		
Hakbang 2:	1.1.1.1. If complete, receive the documentary requirements and provide the organization an acknowledgment receipt and log the receipt of application documents into the Document Tracking System.			(Kawani nanakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento)	
1.1 Isumite ang Application kalakip ang mga kinakailangang dokumento	Suriin ang mga isinumeting dokumento kung kumpleto:			Standards Section-Field Office	
	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)			

1.2 For applicant organization with complete requirements, receive the acknowledgment 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		Mhelharrie M. Raupan Support Staff (Standards Section- Field Office)

1.3 For incomplete requirements, the applicant organization shall sign the acknowledgment of the returned documents and the checklist of the lacking requirements. Kungmay kakulangang dokumento ang aplikanteng organisasyon, ibalik ang mga isinuniteng 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 isinuniteng dokumento kalakip ang talaan ng mga kinakailangang dokumento para	

	makasunod ang organisasyon	

<i>STEP 3: If Complete, Settle the required processing fee and make payments to Cash Section or thru online.</i> Hakbang 3: Kung kumpleto, magbayad ng kaukulang bayarin sa pagproseso sa Cash Section o sa online.	<i>Prepares billing statement</i> Ihanda ang billing statement	<i>None</i> Wala	<i>10 minutes</i> 10 minuto	<i>Mhelharrie M. Raupan Support (Standards Section-Office)</i> (Kawani na Nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento) Standards Section-Field Office <i>Cashier(Financial And Management Division)</i>
	<i>Process payment and issues Official Receipt.</i> Iproseso ang bayarin at magbigay ng resibo)	<i>₱1,000.00</i>	<i>20 minutes</i> 20 minuto	<i>Cashier-(Cashier Section-FO)</i>

<i>STEP 4: Provide the DSWD Standards Section the photocopy of the Official Receipt (OR).</i> Hakbang 4: Bigyan ng kopya ng resibo ang DSWD- Standards Section	<i>Attach the photocopy of the official receipt of the processing fee.</i> Ilakip ang kopya ng resibo sa mga dokumentong isinumite	None Wala	5 minutes 5 minuto	<i>Mhelharrie M. Raupan Support Staff (Standards Section- Field Office)</i> (Kawani na Nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento) (Standards Section- Field Office)

<i>STEP 5: Ensure that the Client Satisfaction Measurement Form is duly accomplished and emailed/via courier</i> Hakbang 5: Siguraduhing na napunan ang Client Satisfaction Measurement Form at maipadala sa Standards Section sa email or koreo	<i>Provides the applicant the Client Satisfaction Measurement Form</i> Bigyan ang aplikante ng Client Satisfaction Measurement Form	None Wala	5 minutes 5 minuto	<i>Mhelharrie M. Raupan/Nabilah T. Lao-Marohombsar</i> (Kawani na nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento) (Standards Section- Field Office)
<i>Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction.</i>				

Tandaan: Ang DSWD ay magpapatupad ng 3:00pm cut-off sa mga isinuniteng kumpletong dokumento kasama ang pagbabayad ng processing fees. Ang aplikasyong natanggap makalipas ang 3:00pm ay ipoproseso sa susunod na araw

<i>STEP 6: Wait for the result of the assessment.</i> Hakbang 6: Hintayin ang resulta ng assessment.	<i>a. Routes to Standards Section the Application Documents. It ala at ibigay sa Standards Section ang isinuniteng application.</i>	None Wala	25 minutes 25 minuto	<i>Mhelharrie M. Raupan Support Staff (Standards Section-Field Office)</i> (Kawani na nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento)
	<i>Receives incoming applications and assigns to concerned technical staff.</i> 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	None Wala	3 hrs 3 oras	

	<i>processing fee.</i> Suriin ang mga isinuniteng dokumento kung kumplet at tumutugon sa mga pamantayan. Dapat na ang mga gawain ng aplikante ay pumapaloob sakagalingan g 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.			

	<i>1.3.1. If incomplete, prepares an acknowledgment letter with checklist of documents indicating the lacking requirement.</i> 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.			

	<i>Preparation of the Confirmation Report with attached draft Certificate of Registration and printing of Security Paper(SECPA).</i> Paghahandag ng Confirmation Report na kalakip and Certificate of Registartion . gamit ang Security Paper (SECPA)	None Wala	<i>5hrs and 25 minutes</i> 5 oras at 25 minuto	<i>Nabilah T. Lao-Marohombsar</i> (Nakatalagang Technical Staff)

	<i>Review and approval of the Confirmation Report; Endorsement for Approval of the Registration Certificate.</i> Pagsusuri at pag apruba ng Confirmation Report, at pag endorso ng Certificate of registration para ma-aprubahan.	None Wala	7hrs 7 oras	<i>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</i>
<i>STEP 7: Signs in the logbook for received certificate thru pick-up.</i> Hakbang 7: Paglagda sa Logbook sa natanggap na Certificate.	<i>Releasing of the Certificate of Registration to the SWDA.</i> Pagbigay ng Certificate of Registration sa SWDA	None Wala	30 minutos 30 minutes	<i>ORD/ARDA/ Standards Section</i>

<i>TOTAL</i> <i>For Complete and Compliant:</i> <i>KABUUAN</i> Para sa Kumpletong Dokumento:	₱1,000.00	3 working days 3 araw ng paggawa	
<i>For Incomplete Submission</i> <i>Walk-in:</i> <i>Courier:</i> 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:			

<i>STEP 1: Send the Application Form together with the prescribed documentary requirements through Mail or Courier to:</i> Hakbang 1: Ipadala ang napunuang applicationform Kasama ang mga kagyat na mga dokumentong Kailangan sa pamamagitan ng koreo/mensahe ro sa DSWD Field Office	<i>“Received” stamp the document and logs its receipt into the document tracking system.</i> <i>Endorse the document to section head</i> Itala ang pagtanggap ng mga dokumento sa Document Tracking Manageme nt 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

<i>STEP 2: Wait for the result of documents review.</i> Hakbang 2: Maghintay sa resulta ng pasusuri ng mga dokumento.	<i>Receives incoming applications and assigns to concerned technical staff.</i> <i>Pagtanggap ng mga dokumento ng aplikasyon at itataga sa technical staff.</i> <i>Provides notes/instructions for action to concerned technical staff.</i> <i>Magbigay ng gabay sa dapat na gagawin ng technical staff</i>	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 isinuniteng 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	None Wala	3 hours 3 oras	Nabilah T. Lao-Marohombsar Assigned Technical Staff (Nakatalagang Technical Staff)

	pa ang aplikasyon. <i>1.2. If complete and compliant, notify the SWDA on the payment for processing fee.</i> Kung ito ay kumpleto at tumutugon sa mga pamantayan, sabihan ang SWDA ng karampatang bayad sa pagproseso <i>1.3. If incomplete, an acknowledgement letter with checklist of requirements shall be returned to the applicant.</i> Kung hindi kumpleto at hindi tumutugon sa hinihinging mga dokumento, ibabalik ang dokumento ng aplikante.			

STEP 3: Wait for the result of the assessment.	1.1. Prepares the Confirmation Report with attached Certificate of Registration in Security Paper (SECPA) and duplicate copy.	None	5 hours and 25 minutes	Mhelharrie Raupan	M.
Hakbang 3: Maghintay sa resulta ng assessment.	Paghahanda ng Confirmation Report kalakip ang Certificate of Registration na naka imprinta sa Security	Wala	5 oras at 25 minuto	Support Staff in charge of incoming documents (Standards Section-Field Office)	Field
				(Kawani na Nakatalaga ng Standards Section-Field Office)	Field

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 at Registration Certificate; pag-endorso sa pag-abrub ng Registration Certificate.

				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	

<i>For Incomplete Submission</i>			
Walk-in:	None	30	
Courier:	Wala	minutes	
Para sa Hindi kumpletong Dokumento:		2 days	
Walk-In: Courier		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 Office papuntang Central Office, at vice versa*

FEEDBACK AND COMPLAINTS	
Paano ipapadala ang puna?	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 informati on of: ARTA, PCC, CCB	<i>Anti-Red Tape Authority (ARTA)</i> <i><u>complaints@arta.gov.ph</u> 8-478-5093</i> <i>Presidential Complaint Center (PCC)</i> <i><u>pcc@malacanang.gov.ph</u> 8888</i> <i>Contact Center ng Bayan (CCB)</i> <i><u>email@contactcenterngbayan.gov.ph</u></i> <i>before CSC (Civil Service Commission)- 0908-881-6565</i>

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

Paglisensiya Ng Mga Pribadong Social Welfare And Develoelopment 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.

<i>Office or Division:</i> Opisina o Dibisyon:	<i>Standards Section – DSWDFieldOffice</i> Seksyon ng Standards Tanggapang Pang Rehiyon Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad (DSWD)
<i>Classification:</i> Klasipikasyon:	<i>Highly Technical</i> Lubos na Teknikal
<i>Type of Transaction:</i> Uri ng Transaksyon:	<i>Government to Client (G2C)</i> Pamahalaan Para sa Kliyente <i>Government to Government</i> Pamahalaan para sa Pamahalaan
<i>Who may avail:</i> Sino ang maaring makakuha ng serbisyo:	<i>All eligible person/individual, corporation, organization or association intending/ already engaging in SWD activities in One (1) region</i> <i>Ang lahat ng pribadong organisasyon na naglalayong maging bahagi ng gawaing pang kagalingang panlipunan at pagpapa- unlad na may operasyon sa isang rehiyon</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN MAAARING KUNIN

1. <i>One (1) Duly Accomplished and Notarized Application Form</i> 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/ Click Standards Bureau Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click RLA Folder DSWD-SB-GF-047 APPLICATION FORM FOR LICENSING
3. <i>One (1) set of the following Basic Documents:</i> Isang orihinal na kopya ng mga sumusunod na batayang dokumento:	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1/ Click Standards Bureau

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 istrategiya upang makamit ang mga layunin nito bukod sa iba pa

c. Profile of Board Trustees

Profile ng Board Trustees

Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click RLA Folder

[DSWD-SB-GF-064 PROFILE OF EMPLOYEES](#)

[DSWD-SB-GF-049 MANUAL OF OPERATION](#)

[DSWD-SB-GF-063 PROFILE OF GOVERNING BOARD](#)

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 natungkol sa Child

· *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*

2. <i>For applicant serving within the Ancestral Domains of Indigenous People (IP) – Photocopy of NGO Accreditation from NCIP.</i> Para sa aplikanteng ngsisilbi sa loob ng Ancestral Domains ng mga Katutubo – isang kopya ng NGO akreditasyon mula sa NCIP.) 3. <i>For applicant with past and current partnership with the DSWD that involved transfer of funds</i> Para sa aplikanteng na may nakaraan at kasalukuyang ugnayan sa DSWD ng paglipat ng pondong pinansiyal a. <i>Certification from DSWD Office and/or other concerned government agencies that the applicant is free from any financial liability/obligation</i> 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 • <i>Government Agency where the Organization implemented or implements projects and programs.</i> 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.

<i>CLIENT STEPS</i>	<i>AGENCY ACTIONS</i>	<i>FEES TO BE PAID</i> MGA KINAKAILANGAN NG BAYARAN	<i>PROCESSING TIME</i> BILANG NG ORAS/MINUTO NG PAG-PROSESO	<i>PERSON RESPONSIBLE</i> 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 ng Application Form	<i>Provides client application form, and checklist of requirements</i> Magbigay ng Application Form at	None Wala	*10 minutes 10 minuto	Mhelharrie M. Raupan Support Staff (Standards Section-Field Office) Kawani na nakatalaga sa

mula sa DSWD website/Standards Bureau	talaan ng mga kinakailangang dokumento sa kliyente			pagtanggap ng mga dokumento (Standards Section-Field Office)
<i>STEP 2:</i> <i>1.1 Submit/file application and supporting documents.</i> <i>Hakbang 2:</i> 1.1 Isumite ang Application kalakip ang mga kinakailangang dokumento	<i>1.1 Receive the documentary requirements and provide the applicant organization with an application reference number for easy tracking and reference.</i> Tanggapin ang mga dokumenton at bigyan ng application reference number ang aplikanteng Organisasyon upang	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)

	kanilang maging gabay			
	Sa isinuniteng			
	aplikasyon.			
1.2 . For applicant organization with complete requirements, shall have acknowledgement receipt of the submitted requirements.	1.2 Determine whether the submitted documents are complete.			
Makakatanggap ang aplikanteng organisasyon ng kopya ng katunayan na ang mga dokumento naisumite ay kumpleto	Tukuyin kung mga isinuniting mga dokumento ay kumpleto.			

<i>1.3 For incomplete requirements, the applicant organization shall sign the acknowledgement of the returned documents and the checklist of the lacking requirements.</i> Kung may kakulangang dokumento ang aplikanteng organisasyon, ibalik ang mga isinuniteng dokumento sa Organisasyon at lumagda patunay na ito ay ibinalik. At magbigay ng talaan ng mga kinakailangang dokumento	<i>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.</i> 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.			
<i>STEP 3: If Complete, Settle the required processing fee.</i> <i>Prepare Billing Statement and instruct applicant to proceed to the Cash Section of DSWD Field Office</i> Ihanda ang billing statement at payuhan ang aplikante na magtungo sa Cash Section ng DWD Field Office <i>Hakbang 3: Kung magbayad</i>		None Wala	*20 minutes 20 minuto	Mhelharrie M. RaupanSupport Staff in charge on the issuance of Billing Statement (Standards Section- Field Office) Kawani na nakatalaga sa pag-

ng kaukulang bayarin sa pagproseso				isyu ng Billing Statement (Standards Section-Field Office)
	<i>Process payment and issues Official Receipt.</i> 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 kopya ng resibo ang	Acknowledge the photocopy of the Official Receipt from the applicant Organization. Tanggapin ang kopya ng resibo mula sa	None Wala	15 minutes 15 minuto	Mhelharrie M. Raupan Support Staff (Standards Section- Field Office) Kawani na nakatalaga sa

DSWD-Standards Bureau	aplikanteng organisasyon)			pagtanggap ng mga dokumento (Standards Section-Field Office)
<i>Step 5: Accomplish and drop the Customer's Feedback Form on the dropbox.</i> <i>Hakbang 5: Sagutan</i> ang Customer's Feedback Format ihulog sa dropbox.	<i>Provide the applicant Organization the Customer's Feedback Form</i> Bigyan ang aplikanteng Organisasyon ng Customer's Feedback Form)	<i>None Wala</i>	<i>5 minutes 5 minuto</i>	Mhelharrie M. Raupan <i>Support Staff (Standards Section- Field Office)</i> Kawani na nakatalaga sa pagtanggap ng mga dokumento (Standards Section-Field

				Office)
<i>Note: Applications received after 3:00pm shall be considered as a next working day transaction.</i> <i>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</i>				
<i>STEP 6: Wait for the result of the documents review and notice of validation assessment.</i> <i>Hakbang 6: Hintayin ang resulta ng assessment ng mga dokumento at notice</i> <i>Ng Virtual</i>	<i>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:</i> <i>Suriin ang mga isinumiteng dokumento kung kumpleto at tumutugon sa mga sumusunod na pamantayan:</i> <i>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</i>	<i>None</i> <i>Wala</i>	<i>2 working days</i> <i>2 araw</i>	<i>Nabilah T. Lao-Marohombsar</i> <i>Technical Staff</i> <i>(Standards Section-Field Office)</i>

Assessment/Validation	<i>cater them. e.g. Situationer</i>			

	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) <i>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.</i> 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. <i>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.</i> 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, tatlung porsyento (30%) naman para sa serbisyong pang-administratibo. <i>iv. The SWDA must have a financial capacity to operate for at least two (2) years.</i>			

	Kinakailangang may karampatang pondo ang operasyon ng isang SWDA sa loob ng sunurang dalawang taon.			

	<i>v. Applicant keeps record of all social development and/or welfare activities it implements.</i> Kinakailangan ang lahat ng talaan ng pagpapatupad ng gawaing panlipunan at pagpapa-unlad ng aplikante ay naitatago. <i>Note: Criteria iv and vi are only applicable for those SWDAs that are already in operation prior to application for License to Operate.</i> <i>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.</i>			

	<i>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.</i> 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. <i>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</i>			

	<i>documents submitted.</i> 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 isinuniteng dokumento. <i>1.2.3 Review and approval of the Acknowledgement Letter including its attachments</i> Pagrepaso at pag-apruba ng Liham ng Pagkilala kasama ang mga kalakip nito dokumento.			

<i>STEP 7: Confirm the Availability on the proposed Validation Visit</i> <i>Hakbang 7:</i> Pagkumpirmang kahandaansa nakatakdang virtual/validation assessment	<i>For those with requirements that are complete and compliant, Confirmation of Validation Visit.</i> 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 <i>Technical Staff</i> <i>(Standards Section-Field Office)</i>
<i>STEP 8: Assist the Assessor during the conduct of Validation visit.</i> <i>Hakbang 8:</i> Alalayan ang Assessor sa panahon ng pagsasagawa ng Virtual Assessment/ Validation	<i>Conduct of Validation visit</i> Pagsasagawa ng Virtual Assessment/ Validation	None Wala	<i>1 working day per agreed schedule</i> 1 araw ayon sa napagkasunduang iskedyul	Nabilah T. Lao-Marohombsar <i>Technical Staff</i> <i>(Standards Section-Field Office)</i>
<i>Step 9: Accomplish and place the Customer's Feedback Form on a sealed envelope.</i> <i>Hakbang 9:</i> Punan ang Customer's Satisfaction Measurement Form at ilagay sa selyadong sobre	<i>Provide the applicant Organization the Customer's Feedback Form</i> Bigyan ang aplikanteng organisasyon ng Customer's Satisfaction Measurement Form	None Wala	<i>5 minutes</i> 5 minuto	Nabilah T. Lao-Marohombsar <i>Technical Staff</i> <i>(Standards Section-Field Office)</i>

<i>STEP 10: Awaits the result of the licensing assessment</i> <i>Hakbang 10: Hintayin ang resulta ng ginanap na Virtual Assessment/ Validation</i>	<i>1.1 Prepare Confirmation Report</i> Ihanda ang Confirmation Report <i>1.2.1 If favorable, the Technical Staff shall draft Confirmation Report and Draft Certificate of License to Operate.</i> Kung naaayon, ang technical staff ay Maghanda ng Confirmation Report at Certificate of License to Operate <i>1.2.2 If not favorable, the Technical Staff shall detail the Assessors Findings and the agreed compliance date of the Action Plan.</i>	<i>None Wala</i>	<i>3 working days</i> 3 araw	Nabilah T. Lao-Marohombsar <i>Technical Staff</i> <i>(Standard s Section-Field Office)</i>

	Kung hindi naaayon, ang technical staff ay maghanda ang mga ulat ukol sa mga natuklasan/napag-alaman at ang kasunduan ayon sa Action Plan.			

	<i>1.3.1 If favorable, review and approval of the Confirmation Report and the Draft Certificate of License to Operate.</i> <i>1.3.2 If unfavorable, review and approval of the Confirmation Report.</i> 1.3.1. Kung naaayon, suriin At aprubahan ang Confirmation	None Wala	<i>Favorable;</i> <i>8 working days</i> <i>Unfavorable;</i> <i>7 working days</i> Kung pabor/naayon, gawin sa loob ng walong	Ali B. Namla/ Sohra P. Guialel, CESE <i>Section Head/Division Chief Standards Section-Field Office</i>

	Report at ang naihandang Sertipiko ng Lisenasya 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 <i>For Complete and Compliant:</i> KABUUAN Para sa Kumpletong Dokumento:		₱1,000.00	20 working days 20 araw ng paggawa	
<i>For Incomplete Submission:</i> 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

<i>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</i> Hakbang 1: Ipadala ang Application kalakip ang mgakinakailang dokumento para sa	<i>Log receipt into the Document Tracking System (DTS) for Standards Section – Field Office. This shall be route to the Assigned Technical Staff.</i> Itala ang dokumento sa Document Tracking System para sa Standards Bureau. Ang nasabing dockumento	None Wala	*15 minutes *15 minuto	Mhelharrie M. Raupan <i>Support Staff in charge of incoming documents</i> <i>(Standards Section-Field Office)</i> Nakatalagang support staff na tumanggap ng mga isinumiting dokumento <i>(Standards Section-Field Office)</i>

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.			

<i>STEP 2: Wait for the result of documents review.</i> <i>Hakbang 2: Hintayin ang resulta ng pagsusuri ng mga dokumento</i>	<i>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:</i> 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>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).</i> Kung ang SWDA ay ay nag-aaplay bilang isang residential	None Wala	2 days 2 araw	Nabilah T. Lao-Marohombsar Technical Staff (Standards Section-Field Office)

	care facility, kailangang maipakita na nangagailangan talaga ng pasilidad para sa napiling sektot sa lugar at walang parehas nito sa lugar. (hal: Situationer) <i>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.</i> Ang aplikante ay mayroong sapat na bilang ng kwalipikadong empleado o rehistradong manggagawang panlipunan na namamahala sa pagpapatupad ng gawaing panlipunan at pagpapa-unlad na nakabatay sa			

	itinalagang panuntunan. <i>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.</i> 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. <i>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.</i> Ang mga aplikante ay kinakailangang magsumite ng sertipikadong ulat pinansyal na hindi bababa sa pitumpung porsyento (70%) ang nagastos para sa direktang serbisyon			

<i>STEP 3: Settle the required processing fee.</i> <i>Hakbang</i> 3:Magbayad ng kaukulang bayarin sa pagproseso	<i>If found both complete and compliant, notify the Applicant Organization that they have to settle their processing fee.</i> Kung ito ay kumpleto at tumugon sa mga pamantayan, abisuhan ang Aplikanteng Organisasyon na kailangan nilang bayaran ang kaukulang bayarin sa pagpoproseso <i>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</i>	₱1,000.00	15 minutes 15 minuto	Nabilah T. Lao-Marohombsar / Mhelharrie M. Raupan <i>Technical Staff and Support Staff</i> <i>(Standards Section-Field Office)</i>

	<i>Official Receipt.</i> 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. <i>Field Office: The Support Staff shall prepare Billing Statement and instructs applicant to proceed to Field Office Cashier Section.</i> <i>Note: The processes shall only take place once the applicant organization</i>			

	<i>settle its payment</i> 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.			

<i>STEP 4: Provide the DSWD Standards Section the copy of the Official Receipt (OR) through the following:</i> <i>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.</i> <i>2. Hand-carry the Photocopy of Official Receipt</i> <i>3. Courier the Photocopy of Official Receipt</i> <i>Hakbang 4: Bigyan ang DSWD Standards Section ng kopya ng Opisyal na Resibo sa pamamagitan ng mga sumusunod):</i> <i>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)</i>	<i>1.1 Acknowledge the copy of Official Receipt from the SWDA.</i> <i>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.</i> <i>1.3.For the Copy of OR sent through mail/courier: the assigned technical Staff shall acknowledged its receipt.</i> <i>1.1 Tanggapin ang kopya ng Opisyal na Resibo galling sa SWDA)</i>	<i>None Wala</i>	<i>*15 minutes* 15 Minuto</i>	<i>Mhelharrie M. Raupan</i> <i>Support Staff in charge of incoming documents (Standards Section-Field Office)</i>

2. Pagdadala ng Opisyal na Resibo 3. Magpada ng kopya ng resibu sa pamamagitan ng koreo omensahero.	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.			

<i>Step 5: Accomplish and drop the Customer's Feedback Form on the dropbox.</i> <i>Hakbang 5: Sagutan ang Customer's Satisfaction Measurement Form at ihulog sa dropbox.</i>	<i>Provide the applicant Organization the Customer's Feedback Form</i> 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

<i>STEP 6: Wait for the notice of validation assessment.</i> <i>Hakbang 6: Hintayin ang notice ng Virtual Assessment/ Validation.</i>	<i>Review and approval of the Acknowledgement Letter including its attachments.</i> <i>For those with requirements that are complete and compliant, Confirmation of Validation Visit.</i> 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)

<i>STEP 7: Confirm the Availability on the proposed Validation Visit</i> <i>Hakbang 7:</i> Pagkumpirma ng Kahandaan sa nakatakdang virtual/validation assessment	<i>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.</i>	None Wala	*30 minutes 30 minuto	Nabilah T. Lao-Marohombsar Technical Staff (Standards Section-Field Office)

<i>8: Assist the Assessor during the conduct of Validation visit.</i> <i>Hakbang 8:</i> Alalayan ang Assessor sa panahon ng pagsasagawa ng Virtual Assessment/ Validation	<i>Conduct of Validation visit</i> Pagsasagawa ng Virtual Assessment/ Validation	None Wala	<i>1 working day per agreed schedule</i> 1 araw ayon sa napagkasunduang 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)

<i>STEP 10:</i> <i>Awaits the result of the licensing assessment</i>	<i>1.2 Prepare Confirmation Report</i> Ihanda ang Confirmation Report	None Wala	<i>3 working days</i> 3 araw	Nabilah T. Lao-Marohombsar
<i>Hakbang 10:</i> <i>Hintayin ang resulta ng ginanap na Virtual Assessment/ Validation</i>	<i>1.2.1 If favorable, the Technical Staff shall draft Confirmation Report and Draft Certificate of License to Operate.</i> Kung naaayon, ang technical staff ay Maghanda ng Confirmation Report at Certificate of License to Operate <i>1.2.2 If not favorable, the Technical Staff shall detail the Assessors Findings and the agreed compliance date of the Action Plan.</i> Kung hindi naaayon, ang technical staff ay maghanda ang			Technical Staff (Standards Section-Field Office)

	mga ulat ukol sa mga natuklasan/napag-alaman at ang kasunduan ayon sa Action Plan.			

	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. Guialet, CESE Section Head/Division Chief Standards Section- Field Office
	Report atang naihandang Sertipiko ng Lisenasya 1.3.2. Kung hindi naaayon, suriin at aprubahan ang Confirmation Report.		araw na may pasok sa opisina Kung hindi pabor/naayong awin 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 <i>For Complete and Compliant:</i> KABUUAN Para sa Kumpletong Dokumento:		₱1,000.00	20 working days 20 araw ng paggawa	
<i>For Incomplete Submission:</i>		None Wala	17 working days 17 araw ng paggawa	

Para sa di kumpletong Dokumento:			

**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.*

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

Who may avail: <i>Sino ang maaring tumanggap ng serbisyo:</i>	Bagong aplikante na Rehistrado at lisensyadong SWDA na may operasyon sa isang rehiyon.
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO</i>	SAAN MAARING MAKUKUHA <i>WHERE TO SECURE</i>
1. One (1) original copy of the Duly Accomplished Application Form <i>1. Isang kopya ng orihinal na nagawa at napunang Application Form</i>	- 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-2/publications1/ Click Standards Bureau Then click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Then click RLA Folder DSWD-SB-GF-048 APPLICATION FOR ACCREDITATION
2. 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 <i>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</i> - For Renewal, submit one (1) original copy of the assessment tool signed by the SWAs Head of Agency <i>Para sa mga magrerernew, magsumite ng orihinal na kopya ng Assessment Tool na pirmado ng puno ng ahensya</i>	- Para sa Residential at Center-Based Please email sb@dswd.gov.ph DSWD-SB-GF-074 ASSESSMENT TOOL FOR THE ACCREDITATION OF CENTER-BASED (RESIDENTIAL) SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT (SWD) PROGRAMS AND SERVICES - Para sa Community Based Please email sb@dswd.gov.ph DSWD-SB-GF-066 ASSESSMENT TOOL FOR THE ACCREDITATION OF COMMUNITY BASED SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT (SWD) PROGRAMS AND SERVICES

3. One (1) Original Copy of each of the following Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance <i>Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento na magpapatunay na sila ay may Corporate Existence at Regulatory Compliance</i> a. 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) <i>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</i>	• Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307
<i>aplikasyon (ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA)</i> 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. <i>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.</i> <i>Para sa RAB President, ang Standards Section ang nararapat na magbibigay ng kaukulang sertipikasyon.</i>	• 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 MEMBERSHIP CERTIFICATION Standards Section ng kinauukulang DSWD Field Office

545

5. One (1) Original Copy of each of the following Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance <i>Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento na ngpapatunay na ang ahensya ay may magandang track record at maayos na pamamalakad</i> ☐ 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) <i>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)</i>	<u>DSWD-SB-GF-056</u> <u>DECLARATION</u> <u>OF</u> <u>COMMITMENT</u>

One (1) Original Copy of each of the following Basic Documents <i>Isang Orihinal na kopya ng mga sumusunod na dokumento</i> 1. Manual of Operation containing the SWDAs program and administrative policies, procedures and strategies to attain its purpose/s among others <i>Manual of Operation na naglalaman ng mga programa at administratibong patakaran, pamamaraan at estratehiya upang makamtan ang mga layunin ng SWDA)</i> 2. Profile of Board Trustees (Not applicable to Public SWDAs) <i>Profile of Board of Trustees (ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA</i> 3. Profile of Employees and Volunteers: At least one (1) full time staff who will manage its operations <i>Profile ng mga empleyado at volunteer: May isa (1) man lang na full-time staff na mangangasiwa ng operasyon)</i> 4. Certified True Copy of General Information Sheet issued by SEC (not applicable for Public SWDA) <i>Certified True Copy if General Information Sheet na inisyu ng SEC - ito ay hindi angkop para sa pampublikong SWDA</i>	<u>DSWD-SB-GF-049 MANUAL OF OPERATION</u> <u>DSWD-SB-GF-063 PROFILE OF GOVERNING BOARD</u> <u>DSWD-SB-GF-064 PROFILE OF EMPLOYEES</u> • 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 satellite/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

[DSWD-SB-GF-052 LIST OF MAIN AND SATELLITE OFFICE](#)

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

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:

A. Occupancy permit (only for new buildings) or Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (for old buildings) <i>Occupancy permit (para sa mga bagong gusali) or Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (para sa lumang gusali)</i> 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 <i>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)</i> 6. For applicants with past and current partnership with the DSWD that involved transfer of funds. <i>Para sa mga aplikanteng may dati at kasalukuyang pakikipag-kasundo kay DSWD ukol sa paglilipat ng Pondo</i> 7. Signed Data Privacy Consent Form <i>Orihinal na kopya ng Sertipikasyon mula sa DSWD Office o ahensya ng gobyerno na ang aplikante ay malaya sa anomang pinansyal liability/obligasyon</i> <i>Para sa mga aplikanteng may dati at kasalukuyang pakikipag- kasundo kay DSWD ukol sa paglilipat ng Pondo)</i>	• 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 KINAKAILANGANG BAYARAN	PROCESSING TIME BILANG NG ORAS/MINUTO NG PAG-PROSESO	PERSON RESPONSIBLE KAWANING NANGANGASIWA
A. Request received through courier/email (7 days)				
<i>Pamamaraan para sa paunang pagsusuri para sa akreditasyon (aplikasyong natanggap sa pamamagintan ng koreo, email, o walk-in).</i>				
STEP 1: Secures application form thru the DSWD Website/ Field Office Hakbang 1: Kumuha ng application form sa pamamagitan ng DSWD Website/Field Office	Upload and make available of the necessary documents in the DSWD website Ilagay sa DSWD website/ tanggapan ng Standards Bureau at Field Offices ang mga kinakailangang dokumento	None Wala	None Wala	SWDA/ DSWD Field Office
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: Isumite ang application documents, kumuha ng naka-stamped na receiving copy ng	Receives the documentary requirements, stamped the receiving copy and provide the applicant SWDA with an application reference number for easy tracking. Tanggapin ang mga dokumento, lagyan ng stamp ang receiving copy at bigyan ang aplikante ng reference number para mas madaling masundan.	None Wala	10 minutes 10 minuto	Mhelharrie M. Raupan Support Staff in charge of all incoming documents

<i>mga dokumentong isinumite at kumuha ng reference number upang masundan ang kahilingan.</i>				
STEP 3: Awaits the result of the documents review and notice of pre-accreditation assessment. <i>Hakbang 3: Hintayin ang resulta ng pasusuri sa mga isinumiteng dokumento at ang iskedyul ng akreditasyon</i>	1. Conducts desk review of the documentary requirements: <i>1. Suriin ang mga isinumiteng dokumento kung kumpleto at Nakasunod sa pamantayan</i> 1.1 If complete, prepares acknowledgement letter indicating the schedule of the pre-assessment; <i>1.1 Sa mga may kumpleto at nakasunod sa pamantayan,</i>	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

	<i>Gumawa ng acknowledgement letter at ipaalam ang iskedyl ng pagsusuri para sa pre-akreditasyon</i> 1.2 If Incomplete, prepares an acknowledgement letter indicating the checklist of documents to be submitted 1.2 <i>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</i>			
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. <i>Tanggapin ang acknowledgement letter mula DSWD Field</i>	Prepare necessary documents: pre-assessment tool, power point presentation, special order, etc.			Nabilah T. Lao-Marohombsar

Office:				
<i>Kung ang acknowledgement ay naglalahad na kumpleto at nakasunod ang mga dokumento, kumpirmahin ang iskedyul ng paunang pagsusuri.</i> If the acknowledgement letter indicates that the submitted documents submitted are incomplete and non-compliant, comply and submit the lacking requirements. <i>Kung ang acknowledgment letter ay naglalahad na hindi kumpleto at nakasunod ang mga dokumentong isinumite,</i>	<i>Ihanda ang kakailanganing dokumento: pre-accreditation tool, powerpoint presentation, special order at iba pa.</i>	Wala	Depende sa iskedyul ng SWDA	Technical Staff
<i>sumunod at isumite ang kulang na dokumento</i>				

STEP 5: For the SWDA with complete and compliant documents, participate in the conduct of pre-accreditation assessment <i>Hakbang 5: Para sa SWDA na kumpleto at nakasunod sa dokumento, makibahagi sa isasagawang pagsusuri</i>	Conducts the pre-accreditation assessment (virtual or actual visit) through the following activities: 1. Focus Group Discussion with Clients 2. Interview with the staff 3. Review of documents 4. Ocular Inspection 5. Action Planning/ Exit Conference <i>Magsagawa ng pagsusuri (virtual or aktwal na pagbisita) sa pamamagitan ng mga susumunod):</i> 1. <i>Pokus na talakayan ng pangkat ng mga kliyente</i> 2. <i>Pakikipanayam sa mga Staff</i> 3. <i>Repasuhin ang mga dokumento</i> 4. <i>Okular Inspeksyon</i> 5. <i>Action Planning/Exit Conference</i>	None <i>Wala</i>	<i>Pinaka- maiksi ang 2 araw depende sa programa at serbisyo sa akreditasyon</i> 1 araw para sa senior	Nabilah T. Lao-Marohombsar Technical Staff/ SWDA
Step 6: Answer the Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) and submit to DSWD Field Office. <i>Hakbang 6: Sagutan ang Client Satisfaction Measurement Survey (CSMF) at isumite sa DSWD Field Office</i>	Provide the SWDA with a Client Satisfaction Measurement Form for them to answer and submit to the DSWD Field Office. <i>Bigyan ang SWDA ng CSMF upang sagutan at isumute sa DSWD Field Office.</i>	None <i>Wala</i>	After the pre-accreditation assessment <i>Pagkatapos ng paunang pagsusuri</i>	Nabilah T. Lao-Marohombsar Technical Staff/ SWDA

STEP 7: Wait for the result of assessment. <i>Hakbang 7: Hintayin ang resulta ng paunang pagsusuri</i>	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. <i>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.</i> 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. <i>Kung hindi nakasunod, ang technical staff ay gagawa ng</i>	None <i>Wala</i>	11 days <i>11 na araw</i>	Technical Staff (Standards Bureau - SB) Section Head/Division Chief/Bureau Director

	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 paunang 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 Office papuntang Central Office, at vice versa.*

6. 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) <i>*Ang pag-isyu ng COE ay alinsunod sa mga kasalukuyang alituntunin ng SLP.</i>	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)	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' na pirmado ng Regional Program Coordinator (kalakip ang mga proyektong naaprubahan, address ng SLPA, at ang pondo naaprubhan para sa naturing na proyekto)	

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 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 KINAKAILANGANG BAYARAN	Processing Time BILANG NG ORAS/MINUTO NG PAG-PROSESO	PERSON RESPONSIBLE KAWANING NANGANGASIWA
STEP 1: Submit/file application documents	Logs receipt into the document tracking system (DTS)/ Logbook	None Wala	1 day 1 araw	Mhelharrie M. Raupan Focal Person -

<i>Hakbang 1: Isumite at i-file ang application documents</i>	Refer to the concerned unit. <i>I-pasok sa Document Tracking System (DTS)/ o sa Logbook ang pagtanggap ng aplikasyon</i> <i>Ipasa sa kinaauukulang yunit ang aplikasyon.</i>			Standards Section - DSWD Field Office
Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction. <i>Paalala: Ang mga aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 PM ay ituturing na transaksyon para sa susunod na araw.</i>				
STEP 2: Wait for the result of the assessment <i>Hakbang 2: Maghintay sa resulta ng assessment</i>	If Complete and Compliant: 1.1 Receive the documentary requirements <i>Kung Kumpleto at sumunod sa mga kinakailangan:</i> 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. <i>Kung makitang hindi kumpleto o hindi sumunod sa mga kinakailangan</i> 1.1 Kung matuklasang hindi kumpleto, maghanda ng memorandum sa SLP- RPMO upang ibalik ang	None Wala	4 days *4 na araw	Mhelharrie M. Raupan Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office

	<i>mga aplikasyon at mga kasamang dokumento para makasunod sa mga kinakailangan.</i>			

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 NG PAG-PROSESO	PERSON RESPONSIBLE KAWANING NANGANGASIWA
STEP 3: Issuance of Permit <i>Hakbang 3: Pag- isyu ng Permit</i>	1.1 Forwards the signed memo to SLP-RMPO with the signed certificates and secures receiving copy. <i>1.1 Ipasa ang pirmadong memorandum sa SLP-RPMO kasama ang mga pinirmahang Certificate of Accreditation at siguruhing may receiving copy ang dokumento.</i> 1.2. Forwards signed memo to ICTMS for posting to FO website. <i>1.2. Ipasa ang pinirmahang memorandum sa ICTMS para sa pag-post sa website ng FO ng mga accredited na mga SLP Beneficiary CSOs.</i> 1.3. Post of list of accredited Beneficiary CSOs to FO-assigned <i>1.3. Mag-post ng listahan ng mga accredited na mga SLP Beneficiary CSOs sa bulletin board na itinalaga ng FO.</i>	None Wala	2 days 2 na araw	Mhelharrie M. Raupan Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office

KABUUAN	none Wala	7 days 7 NA araw	
For Complete and Compliant: <i>Para sa nakapagsumite ng kumpleto at nakasunod sa mga kinakailangan:</i>			
For Incomplete Submission: <i>Para sa mga aplikasyon na kulang at hindi nakasunod sa kinakailangang isumite:</i>	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 aplikasyon.

7. 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 <i>1. Kumpleto at Notaryado na Beneficiary CSO Accreditation Application Form</i>	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: a. Pictures of office and direction sketch; and b. At least one of the following documents: i. Barangay certification ii. Certification or endorsement from at least two (2) publicly known individuals in the community iii. Other documents showing proof of existence <i>2. Katibayan ng pagkakaroon opisina ng CSO sa nakasaad na address at mga lugar kung saan ito nagsasagawa ng operasyon katulad ng:</i> a. <i>Mga larawan ng opisina at sketch ng direksyon; at</i> b. <i>Kahit isa sa mga sumusunod na dokumento:</i> <i>i. Sertipikasyon ng barangay</i> <i>ii. Sertipikasyon o pag-endorso mula sa dalawang (2) kilalang indibidwal sa komunidad</i> <i>iii. Iba pang mga dokumento na nagpapakita ng patunay na may operasyon ang CSO sa naturang lugar</i>	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; <i>3. Katibayan ng pagkakaroon ng organisasyon, katulad ng:</i> a. <i>Chart ng organisasyon o istraktura ng</i>	Mula sa CSO Beneficiary Applicant

pamamahala; at b. <i>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).</i>	
4. Certificate of Good Standing – if the CSO applicant has received public funds prior to its application; Specifically stating that the CSO has liquidated, in accordance with COA regulations, all fund transfers due for liquidation 4. <i>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 punding naibigay ng pamahalaan na dapat nang i-liquidate.</i>	Government agency or agencies from which it has received public funds <i>Ahensya o mga ahensya ng gobyerno kung saan ito nakatanggap ng pampublikong pondo</i>

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

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 documents 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	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	Processing Time	PERSON RESPONSIBLE
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA HAKBANG NG AHENSYA	MGA KINAKAI L-	BILANG NG ORAS/MINUT O NG PAG-	KAWANING NANGANGASIWA

		ANGAN G BAYARA N	PROSESO	
STEP 1: Submit/file application documents <i>Hakbang 1: Isumite at i-file ang application documents</i>	Logs receipt into the document tracking system (DTS)/ Logbook Refer to the concerned unit. <i>I-pasok sa Document Tracking System (DTS)/ o sa Logbook ang pagtanggap ng aplikasyon</i> <i>Ipasa sa kinaauukulang yunit ang aplikasyon.</i>	None Wala	2 hours *Dalawang (2) oras	Mhelharrie M. Raupan Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office
Note: Application documents received after 3:00 PM shall be considered as a next working day transaction. <i>Paalala: Ang mga aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 PM ay ituturing na transaksyon para sa susunod na araw.</i>				
STEP 2: Wait for the result of the assessment <i>Hakbang 2: Maghintay sa resulta ng assessment</i>	If Complete and Compliant: 1.1 Receive and review the documentary requirements 1.2 Posting of applicant to DSWD website 1.3 Preparatory activities for the conduct of validation 1.4 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,	None Wala	6 hours Labing walong (18) araw at anim (6) na oras	Mhelharrie M. Raupan Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office

	interviewed persons and other related documents			
	1.5 Prepares and signs Validation Report and Abstract with supporting documents.			
	1.6 Evaluation and deliberation by the Field Office-Accreditation Committee.			
	1.7 Prepares the Certificate of Accreditation			
	1.8 Facilitates the signing of the Certificate of Accreditation			
	1.9 Post of list of accredited Beneficiary CSOs to FO-assigned bulletin board			
	Kung kumpleto at sumunod sa mga kinakailangan:			
	1.1 <i>Tanggapin at suriin ang mga kinakailangan sa dokumento</i>			
	1.2 <i>I-post ang pangalan ng aplikante sa website ng DSWD</i>			
	1.3 <i>Magsagawa ng mga paghahanda para sa pagsasagawa ng validation activity</i>			

	1.4 Magsagawa validation upang mapatunayan na totoong mayroong aplikante na Beneficiary CSO. Kasama na rin dito ang mga kasalukuyang proyekto at/o mga			

	sumunod sa mga kinakailangan (sa kahit saang bahagi ng proseso) If found incomplete or non-compliant (in any part of the process) 1.1 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. 1.1 Kung makita na hindi kumpleto ang isinuniteng dokumento, maghanda ng memorandum na nagbabalik ng mga dokumento sa aplikante para ito ay makasunod			

	sa mga kinakailangan. 1.2 Kung may makita na irregularidad, 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	None Wala	1 day isang (1) araw	Focal Person - Standards Section - DSWD Field Office

	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			

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA HAKBANG NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA KINAKAI L- ANGAN G BAYARA N	Processing Time BILANG NG ORAS/MINUT O NG 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 Tatlung (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 <i>Paano ipapadala ang puna?</i>	- Concerned citizen/concerned agencies send letter/email to the concerned Field Office (FO) - DSWD - Field Office send memo/email to Standards Bureau <i>Mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukolang na Field Office (FO).</i> <i>Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	- 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 <i>Ang kinauukuhang FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)</i> <i>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)</i>
How to file a complaint <i>Paano maghain ng reklamo</i>	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. <i>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.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	- 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. • <i>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.</i> • <i>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)</i> <i>Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.)</i>

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

8. 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): <i>Isang (1) kopya ng mga sumusunod na dokumento ang dapat ipresenta (ang mga orihinal na kopya ay kinakailangang ipresenta sa takdang akreditasyon):</i>		
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	

<i>nagtapos ng apat na taong kurso (4 year course):</i> a. <i>Kopya ng Certificate of Graduation / college diploma or transcript of records; o</i> b. <i>Certified true copy ng valid PRC ID.</i>	• 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. <i>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.</i>	• 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: a. Certification from immediate Supervisor; or An approved resolution 3. <i>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:</i>	• Kinauukulang Local Government Office

a. <i>Certification mula sa superbisor; o</i> b. <i>An approved resolution</i>	
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. <i>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.</i>	• 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. <i>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.</i>	• 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. <i>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</i>	• Training Provider

<i>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 certificate.</i>	
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 (<u>Annex D</u>); <i>2. Accomplishment Report 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.</i>	• 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 (<u>Annex C</u>); <i>3. Summary documentation ng PMC Session/s na isinagawa noong nakaraang taon gamit ang template na ibinigay ng DSWD.</i>	• 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.	
<i>Iba pang mga dokumento na kailangan sa araw ng akreditasyon:</i>	
Accomplished Marriage Expectation Inventory Form of would-be-married couple/s present during the validation visit. <i>a. Maayos na napunan o nasagutan na Marriage Expectation Inventory Form ng mga aplikanteng planong magpakasal na naroroon sa araw ng validation visit.</i>	• 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)
a. Accomplished and consolidated result of client feedback/satisfaction survey (See <u>Annex F</u> for the template) of about fifty (50) percent of the total number of counselled couple for the past year; and	• 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/MC_2019-001.pdf
<i>b. Maayos at kumpletong nasagutan ang</i>	<u>Annex F. PMC Form</u>

<i>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</i>	
c. A summary/record on the number of Certificate of Marriage Counseling issued. c. <i>Buod o talaan ng mga nabigyan ng Certificate of Marriage</i>	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 Memorandum Circular No. 01 series of 2019.

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA HAKBANG NG AGENSYA	FEES TO BE PAID MGA KINAKAILANGANG BAYARAN	Processing Time BILANG NG ORAS/ MINUTO NG 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 <i>Hakbang 1: Kumuha ng application form sa pamamagitan ng DSWD Website/Standards</i>	Provides client application form, and checklist of requirements <i>Magbigay sa kliyente ng application form, at checklist form ng mga kinakailangan.</i>	None Wala	5 minutes 5 minuto	Mhelharrie M. Raupan Support Staff na nakatalaga sa lahat ng pumapasok na dokumento (Field office Standards Section)

Bureau/Field Office				
STEP 2: Submit/ file application and supporting documents at Field Office – Standards Section <i>Hakbang 2: Isumite ang application at ang mga kinakailangang dokumento sa Field Office- Standards Section</i>	Records receipt of application and forward the same to assigned staff. <i>Itala ang pagtanggap ng aplikasyon at ipapasa ito sa mga nakatalagang kawani.</i>	None <i>Wala</i>	15 minutes <i>15 minuto</i>	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. <i>Hakbang 3:</i>	1. Reviews and Assess the completeness of requirements/ documents submitted and prepare acknowledgement letter, to wit: 1.1 If found complete/ sufficient, acknowledge receipt of application and notifies applicant and coordinate for the schedule of assessment visit. 1.2 If found insufficient/have not met required qualification and requirements, acknowledge receipt	None	10 minutes	Bainora E. Amal

<i>Maghintay para sa abiso na may kaugnayan sa aplikasyon</i>	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. <i>1. Nire-review at sinusuri ang pagkakumpleto ng mga kinakailangan/ dokumentong isinumite at naghahanda ng liham ng pagkilala, bilang:</i> 1.1. <i>kung makitang kumpleto/sapat, kilalanin ang pagtanggap ng aplikante at abisuhan ang aplikante at makipag-ugnayan para sa iskedyul ng pagbisita sa pagsusuri.</i> 1.2. <i>Pagsusuri at pag-apruba ng Supervisor/ Section Head</i> 1.3. <i>Pagreview at pag-apruba ng Regional Director</i>	Wala	sampung minuto	Technical Staff o Officer of the day / Support Staff na nakatalaga sa lahat ng pumapasok na 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. <i>Hakbang 4: Gawin at ihulog ang Form ng Feedback ng Customer sa dropbox</i>	Provide the applicant Organization the Customer's Feedback Form <i>Bigyan ang aplikante ng form ng feedback ng customer</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>*5 minuto</i>	Mhelharrie M. Raupan Support Staff na nakatalaga sa lahat ng pumapasok na dokumento (Field office Standards Section)
STEP 5: Actual Accreditation Assessment <i>Hakbang 5: Aktwal na Pagsusuri sa Akreditasyon</i>	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 counseling session; and Exit Conference <i>Nagsasagawa ng aplikasyon gamit ang naaangkop na mode:</i> • <i>Sa ilalim ng normal na mga pangyayari, aktwal na pagbisita sa akreditasyon;</i> • <i>Sa panahon ng state of calamity / emergency,</i>	None <i>Wala</i>	1 day <i>1 araw ng trabaho</i>	Bainora E. Amal Technical Staff o officer of the day (Field Office - Standards Section)

	<i>virtual assessment</i> <i>Mga aktibidad na magaganap:</i> 1. <i>Maikling panayam sa proseso ng pagsusuri;</i> 2. <i>Pagmamasid sa sesyon ng pagpapayo;</i> 3. <i>Exit Conference</i>			
<i>STEP 6: Awaits the approval of the confirmation report/issuance of the Certificate</i> <i>Hakbang 6: Naghihintay sa pag- apruba ng Confirmation Report / pagpalabas ng Sertipiko</i>	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.	None <i>Wala</i>	7 days <i>7 araw ng trabaho</i>	Bainora E. Amal/ Ali B. Namla/ Sohra P. Guialel, CESE Technical Staff / Section Head / Division Chief

	1.4 Approval and signature of the documents 1.1 <i>Pangwakas na pagsusuri ng mga dokumento ng aplikasyon at resulta ng aktwal na pagsusuri ng akreditasyon.</i> 1.2 <i>Inihahanda ang Confirmation</i>			

	<i>Report, na may sumusunod na posibleng nilalaman:</i> a. <i>Kung pabor, ipaalam sa aplikante ang pag-apruba ng kanyang akreditasyon.</i> b. <i>Kung hindi pinalad na makapasa, magrekomenda muling pagsusuri.</i> 1.3 <i>Ipasa sa opisina ng RD para sa pag-apruba/pirma.</i> 1.4 <i>Pag-apruba at lagda ng mga dokumento.</i>			Mhelharrie M. Raupan Support Staff Loreto JR. V. Cabaya Regional Director
<i>STEP 7: Awaits for the approval and issuance of certificate, if favorable.</i> <i>Hakbang 7: Maghintay para sa pag-apruba at pagpapalabas ng</i>	Prepares certificate for issuance, if favourable. Approval and signature of the Certificate <i>Inihahanda ang sertipiko, kung pabor.</i>	None Wala	5 days 5 araw ng trabaho	Mhelharrie M. Raupan Support Staff

<i>sertipiko, kung ang aplikasyon ay pabor.</i>	<i>Pag-apruba at lagda ng sertipiko.</i>			Loreto JR. V. Cabaya Regional Director
<i>STEP 8: Receives the Accreditation Certificate</i> <i>Hakbang ang Tanggapin ng Sertipiko Akreditasyon</i>	Release of Certificate <i>Paglabas ng sertipiko</i>	None Wala	1 day <i>1 araw ng trabaho</i>	Mhelharrie M. Raupan Support Staff (Field Office – Standards Section)
total KABUUAN: For Complete and Compliant <i>Para sa sumusunod at kumpletong dokumento:</i>		None Wala	18 days <i>18 araw at 2.25 na oras</i>	
For Incomplete Submission <i>Para sa kumpletong mga dokumento ngunit may kinakailangan pang sundin at isumite:</i>		Wala	20 minutes <i>25 minuto</i>	

* 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 <i>Paano ipapadala ang puna?</i>	- Concerned citizen/concerned agencies send letter/email to the concerned Field Office (FO) - DSWD - Field Office send memo/email to Standards Bureau <i>Mamamayan/angkop na ahensiya ay magpadala ng sulat/email sa kinauukolang na Field Office (FO).</i> <i>Ang kinauukulang DSWD Field Office ay magpapadala ng memorandum sa Standards Bureau</i>
How feedbacks are processed <i>Paano pinoproceso ang mga puna?</i>	- 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 <i>Ang kinauukuhang FOs ay magpapadala ng sagot sa angkop/tanging mamamayan o ahensiya sa loob ng tatlong araw na may trabaho pagkatanggap ng puna)</i> <i>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)</i>
How to file a complaint <i>Paano maghain ng reklamo</i>	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. <i>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.</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	• 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. • <i>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.</i> • <i>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)</i> <i>Ang takdang palugit sa pag-proseso ng mga reklamo/hinaing ay dapat naaayon sa Gabay sa Mekanismong Hinaing ng DSWD.)</i>
Contact information of: ARTA, PCC, CCB	Anti-Red Tape Authority (ARTA) <u>complaints@arta.gov.ph</u> 8-478-5093 Presidential Complaint Center (PCC) <u>pcc@malacanang.gov.ph</u> 8888 Contact Center ng Bayan (CCB) <u>email@contactcenterngbayan.gov.ph</u> before CSC (Civil Service Commission)- 0908-881-6565

9. 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 isinuniteng 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: Tanggapang 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. <i>Isang kopyang orihinal ng napunuang Application Form</i>	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-2/publications1/ Click Standards Bureau Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Click Implementing DEI folder DSWD-SB-GF-029 APPLICATION FORM ANNEX A FORM 1, S800(M) CMTA
2. Authenticated Deed of Donation from the Philippine Consular Office of the country of origin 2. <i>Authenticated Deed of Donation mula sa Philippine Consular Office ng bansang pinagmulan</i>	Philippine Consular Office (i.e. embassy or consulate) ng bansang pinagmulan
3. Notarized Deed of Acceptance 3. <i>Notarized Deed of Acceptance</i>	Notary Public
4. Copy of valid DSWD Registration, License and/or Accreditation Certificate 4. <i>Kopya ng Valid DSWD Registration, License and/o Accreditation Certificate</i>	Inisyu ng kinauukulang opisina ng DSWD sa Licensed at/o accredited SWDA
5. <u>Bill of Lading</u> 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-2/publications1/ Click Standards Bureau Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Click Implementing DEI folder DSWD-SB-GF-030 PLAN OF DISTRIBUTION ANNEX B
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. <i>Notarized Distribution Report sa bagong kargamento, kung hindi man ito ang unang pagkakataon na mag-import ng mga dayuhang donasyon.</i>	Upang ma-certify ng tama ng concerned DSWD Field Office • 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 ANNEX C
3. Proof of prior agreements or approved arrangements, in case In case of relief items other than food and medicines <i>Katibayan ng mga naunang kasunduan o naaprubahang agreement, kung sakaling may mga relief item maliban sa pagkain at mga gamot</i>	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 AGENSYA	FEES TO BE PAID MGA KINAKAILANGANG BAYARAN	Processing Time BILANG NG ORAS/MINUTO NG PAG-PROSESO	PERSON RESPONSIBLE KAWANING NANGANGASIWA
<i>STEP 1:</i> 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. <i>If complete, forward for tracking to Support Staff</i> <i>If incomplete, return to applicant, provide TA and checklist of requirements.</i> 2. 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. <i>Kung kumpleto, ipasa para sa tracking ng Support Staff</i>	None Wala	30 minutes 30 minuto	Mhelharrie M. Raupan Field Office: Standards Unit administrative personnel and/or Officer of-the-Day

	<i>Kunghindi kumpleto, bumalik sa aplikante, magbigay ng technical assistance at checklist ng mga kinakailangan.</i> <i>2. Itala ang resibo nito sa sistema ng pagsubaybay sa dokumento</i> <i>3. Magbigay sa walk-in na aplikante ng reference number ng dokumento para sa madaling pagsubaybay.</i>			
Tandaan: Ang mga dokumento ng aplikasyon na natanggap pagkalipas ng 3:00 ng hapon ay ituturing na transaksyon sa susunod na araw ng trabaho.				

<i>STEP 2:</i> 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 <i>HAKBANG 2: Babayaran ng aplikante ang kinakailangang processing fee sa Cash Unit ng kinauukulang DSWD-Field Office; nagbibigay ng kopya sa Standards Section</i>	Accounting Section for the order of payment then pay the necessary fee to Cash Section; Issues an official receipt. <i>Accounting Section para sa order ng pagbabayad pagkatapos ay magbayad sa Cash Section;</i> <i>Mag-isyu ng opisyal na resibo.</i>	Php1,000.00	10 minutes <i>10 minuto</i>	Field Office: Cash Section personnel
<i>STEP 3:</i> Awaits results of the assessment. <i>HAKBANG 3: Hintayin ang resulta ng pagtatasa.</i>	Review and conduct assessment of the submitted application documents for eligibility and compliance to documentary requirements; <i>Step 3a – If found compliant to eligibility and documentary requirements</i> Prepare for conduct of area visit <i>Step 3b – If found non-compliant to eligibility and documentary requirements</i> Return application documents to the applicant with a letter and checklist citing reasons for disapproval with technical assistance	None <i>Wala</i>	3 days <i>3 araw</i>	Juanita D. Fiel Field Office: Standards Section technical staff

	on how to rectify non-compliance and/or submit lacking requirements Provides the applicant the Client Satisfaction Measurement Form <i>Suriin at magsagawang pagtatasa sa mga isinsumiteng dokumento at kung sumunod sa mga kinakailangang dokumentaryo;</i> <i>Ikatlong Hakbang Letrang A – Kung napatunayang sumusunod sa kinakailangan isumiteng dokumentaryo</i> <i>Maghanda sa pagsasawa ng pagbisita sa lugar</i>			

	<i>Ikatlong Hakabang Letrang B – Kung napatunayang hindi sumusunod sa mga kinakailangang dokumentaryo</i> <i>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</i> <i>Magbigay sa aplikante ng Client Satisfaction Measurement Form</i>			
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. <i>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.</i>				
STEP 4: Validation Visit <i>HAKBANG 4: Maghintay ng Resulta ng Validation Visit</i>	Conducts area visit, obtains in-depth information concerning administrative and operational aspects of the program. (Optional)	None Wala	2 days 2 araw (ayon sa napagkasundu ang iskedyul)	Juanita D. Fiel Field Office: Standards Section Technical Staff

	<i>Nagsasagawa ng pagbisita sa lugar upang makakuha ng malalim na impormasyon tungkol sa mga aspeto ng administratibo at pagpapatakbo ng programa. (Opsyonal)</i>			
<i>STEP 5: Endorsement to the DSWD Central Office.</i> <i>HAKBANG 5: Endorsement sa DSWD Central Office.</i>	Endorses the draft acknowledgment letter to the Regional Director for approval <i>Inendorso ang draft na acknowledgement letter para sa apruba ng Regional Director.</i>	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 <i>Inendorso ang aplikasyon sa Standards Bureau sa Central Office</i>			Loreto JR. V. Cabaya DSWD Regional Director
	If deficient to return the application to the applicant and provide the necessary technical assistance to comply with the requirement/s. <i>Kung kulang ibalik ang aplikasyon sa aplikante at magbigay ng kinakailangang teknikal na gabay upang makasunod sa mga dokumentong kinakailangan.</i>			

	Checks the completeness of the submitted application documents. 1.1. 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. <i>Sinusuri ang pagkakumpleto ng mga isinumiteng dokumento ng aplikasyon.</i> <i>1.1. Itinatala ang resibo nito sa Document Transaction Management System (DTMS)</i> <i>Kung hindi kumpleto, ibalik ang mga dokumento at ipaalam sa Field Office ang aplikasyon. Ay hindi mapoproseso Maliban kung naisumite nila ang</i>	None <i>Wala</i>	3 day <i>3 araw</i>	Standards Bureau: SCMD Technical Staff/ Division Chief/ Bureau Director

	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. <i>Inihahanda ang mga sumusunod:</i> • Liham ng pag-endorso sa DOF at sulat ng pag-conforme sa aplikante at Pagbibigay ng checklist para sa post			

	<i>facilitation Requirements</i> • <i>Liham sa DSWD Field Office tungkol sa endorsement.</i> <i>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.</i>			
	Endorsement to the Secretary Affixes initial to the endorsement letter to DOF <i>Endorsement sa Secretary</i> <i>Maglalagay ng inisyal sa liham ng pag-endorso sa DOF</i>	None <i>Wala</i>	1 day <i>1 araw</i>	DSWD Undersecretary supervising the Standards Bureau
	Final Approval of the Endorsement Affixes signature to the endorsement letter to DOF <i>Panghuli na Pag-apruba ng Pag-endorso</i> <i>Maglalagay ng lagda sa liham ng pag-endorso sa DOF</i>	None <i>Wala</i>	3 days <i>3 araw</i>	SWD Secretary

STEP 6: Approved applicants to pick up the Endorsement Letter HAKBANG 6: Mga aprubadong aplikante na mag pick up ng Endorsement Letter	Inform 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. <i>Ipinapaalam sa aplikante at Field Office ng pag-apruba ng endorsement.</i> <i>Paghahanda ng endorsement letter para sa pag pick-up ng aplikante at ang conforme letter para sa kanilang lagda.</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	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 <i>Wala</i>	30 minutes <i>30 minuto</i>	

*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.*

10. 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) <i>Dalawang (2) kopya ng Application Form for Accreditation of Social</i>	DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City	

<i>Workers Managing Court Cases (Annex A)</i>	• 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-2/publications1/ Click Standards Bureau Click: Approved Forms and Checklists Along Regulatory Services Click Implementing SWMCC folder <u>DSWD-SB-GF-024 APPLICATION FORM FOR THE ACCREDITATION OF SOCIAL WORKERS MANAGING COURT CASES</u>
b. 2 copies and original Valid Professional Regulations Commission Registration ID Card <i>Dalawang (2) kopya at orihinal na valid PRC ID Card</i>	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; <i>*In case of lost certificate, a certified true copy from the training provider may be presented</i> <i>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;</i> <i>* Kung nawala ang orihinal na sertipiko, isang Certified True Copy mula sa tagapagbigay ng pagsasanay ay maaaring ipakita</i>	Training Provider

D. Summary documentation of four (4) cases managed (Annex B) <i>Summary documentation ng apat (4) na kaso na pinamamahalaan (Annex B)</i>	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 <i>Liham ng Rekomendasyon na nagpapatunay sa kakayahan ng Social Worker</i>	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 <i>Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on-site na pagsusuri:</i>	Aplikante/Klyente

• Case Study reports; • Progress/running notes; • Case summaries; • Case conference proceedings/ notes	
2. For Supervisors <i>Para sa mga Superbisor</i>	

a. First three (3) requirements stated under new applicants for social worker <i>Unang tatlong kinakailangan na nakasaad sa ilalim ng mga bagong aplikante para sa Social Worker</i>	- 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 <i>Technical supervisory notes ng dalawang supervisees bilang patunay ng pagbibigay ng teknikal na gabay.</i>	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 <i>Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on- site na pagsusuri:</i> - 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 <i>Sertipiko ng pagdalo sa mga nauugnay na pagsasanay na dinaluhan o refresher na kurso ng hindi bababa sa 24 na oras.</i>	Training Provider
b. Summary documentation (Annex B) of cases managed for the last six months <i>Buod na dokumentasyon ng mga kaso na pinamamahalaan para sa huling anim (6) na buwan (Annex B).</i>	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 <i>Rekomendasyon mula sa Superbisor na nagpapatunay sa kakayahan ng Social Worker sa pamamahala ng mga kaso sa korte.</i>	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 <i>Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on-site na pagsusuri:</i> • <i>Case Study reports;</i> • <i>Progress/running notes; at</i> • <i>Iba pang mga kaugnay na dokumentasyon na nauukol sa mga kaso</i>	Aplikante/Klyente
2. For Supervisor <i>Para sa mga Superbisor</i>	

a. First three (3) requirements stated under renewal for social worker <i>Unang tatlong kinakailangan na nakasaad sa ilalim ng mga bagong aplikante para sa Social Worker</i>	• 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 <i>Technical supervisory notes ng dalawang supervisees bilang patunay ng pagbibigay ng teknikal na gabay.</i>	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 <i>Ang mga sumusunod na dokumento sa mga kaso na hinahawakan ay dapat nakahanda sa panahon ng on-site na pagsusuri:</i> • <i>Case Study reports;</i> • <i>Progress/running notes;</i> • <i>Case summaries;</i> • <i>Case conference proceedings/notes</i>	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 Memorandum Circular No. 17 series of 2018.

CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA HAKBANG NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA KINAKAI L- ANGAN G BAYARA N	Processing Time BILANG NG ORAS/MINU TO NG PAG- PROSE SO	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. <i>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.</i>	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. <i>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</i> <i>(DRN) ay dapat ibigay</i>	None Wala	1 hour and 30 minutes <i>1 oras at 30 minuto</i>	Mhelharrie M. Raupan/ Ali B. Namla/ Bainora E. Amal Standards Section Support Staff / Standards Section Head/ Technical Staff

	sa aplikante para sa madaling pagsubaybay. Kung kumpleto, ang Teknikal na kawani na itinalaga ng Section Head ay magpapatuloy sa proseso ng pre-assessment. 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	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

	<i>pagkatapos ay dapat maibigay sa Standards Section Head.</i> <i>Kung kumpleto, ang Technical Staff na itinalaga ng Section Head ay magpapatuloy sa prosesong pre-assessment.</i>			

	1.1 The technical staff shall conduct desk review of the received application as to completeness and compliance. <i>Ang teknikal na kawani ay dapat magsagawa ng desk review ng natanggap na aplikasyon tungkol sa pagkakumpleto at pagsunod.</i>	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.			

	<i>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.</i> <i>Kung hindi kumpleto o hindi sumusunod, isang acknowledgement letter ang dapat ihanda na nagsasaad ng checklist ng mga kulang na dokumento.</i>			

	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. <i>Isang set ng mga kinakailangan sa aplikasyon at ang nilagdaan/naaprubahan na pre-assessment reoport at/o endorsement report ay dapat i-endorso</i>	None <i>Wala</i>	1 hour <i>Isang oras</i>	Mhelharrie M. Raupan Standards Section Support Staff

	sa <i>DSWD- Standards Bureau</i>, at i- file ang isa pang kopya sa <i>Field Office</i>. Ang pinirmahan /naaprubahang liham ng pagkilala ay dapat ding ipadala sa aplikanteng <i>Social Worker</i>.			
	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 <i>Standards Bureau Support Staff</i> ay tatanggap ng inendorsesong aplikasyon at ieendorso ito sa <i>Standards Compliance Monitoring Division (SCMD)</i> sa pamamagitan ng <i>Section Head</i>.	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. complete and compliant, preparation of acknowledgement letter indicating the schedule and mode of accreditation shall be made:	None Wala	1 day 1 araw	DSWD-Standards Bureau technical staff,

	• 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. <i>Dapat suriin ng Standards Compliance Monitoring Division (SCMD) Technical Staff ang aplikasyon at mga dokumentong isinumite ng aplikante sa pamamagitan ng Field Office.</i> <i>Kung kumpleto at sumusunod, ang acknowledgement letter na nagsasaad ng iskedyul at paraan ng akreditasyon ay dapat gawin:</i> • <i>Sa ilalim ng normal na mga pangyayari ang aktwal na pagbisita sa</i>			

	<i>akreditasyon ay dapat isagawa;</i> • <i>Sa panahon ng state of calamity / emergency, ang virtual accreditation ay dapat isagawa.</i> <i>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.</i>			
	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 <i>Kung ang mga isinuniteng 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.</i>	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. <i>Hakbang 2: Ang Aplikante ay dapat makipag-ugnayan sa Standards Bureau sa pamamagitan ng Field Office para sa iskedyl ng assessment.</i>	technical staff shall conduct assessment through review of case records, interview of the applicant and client/s, and conduct of other relevant activities. <i>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.</i>	none <i>Wala</i>	1 day <i>1 araw (ayon sa napagkasundu ang iskedyl)</i>	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. <i>Dapat ihanda ng mga teknikal na kawani ang Confirmation Report, Certificate of Accreditation, Executive Summary para sa Assistant Secretary at Undersecretary at ang</i>	None <i>Wala</i>	5 days and 2 hours <i>5 araw at 2 oras pagkatapos ng isinagawang assessment</i>	DSWD- Standards Bureau Support Staff / Assigned technical staff/ SCMD Section Head/ SCM D Division Chief

	<i>transmittal memo para sa pagsusuri at pag-apruba ng Section Head at Disivion Chief.</i>			
	<i>*If the applicant/s falls</i>			

	<i>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.</i> <i>*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.</i>			
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. <i>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.</i>				
	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. <i>Dapat suriin at/o i-endorso ng Standards Bureau ang Confirmation Report, Certificate of</i>	None Wala	1 day , 1 hours and 30 minutes <i>1 araw, 1 oras at 30 minuto</i>	Bureau Director DSWD- Standards Bureau

	<i>Accreditation, Executive Summary, at ang transmittal na memo sa Assistant Cluster Head.</i> <i>Kung ang Assistant Cluster Head ay may mga input/comments/corrections, ang mga dokumento ay dapat ibalik sa technical staff.</i>			
	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. <i>Susuriin at/o aaprubahan at ieendorso ng Assistant Cluster Head ang Executive Summary, Certificate of Accreditation, at transmittal memo sa Undersecretary.</i> <i>Kung magkakaroon ng mga input/komento, ito ay</i>	None Wala	1 day and 1 hours 1 araw at 1 oras	Assistant Secretary ng Cluster DSWD- Standards and Capacity Building Group

	<i>ibabalik sa Standards Bureau.</i>			
	1.10 The Cluster Head to review and/or approve the Certificate of Accreditation and other approved attached documents. <i>Ang Cluster Head ay</i>	None Wala	1 day and 1 hours 1 araw at 1 oras	Undersecretary ng Cluster DSWD- Standards and Capacity Building Group

	<i>susuriin at/o aprubahan ang Certificate of Accreditation at iba pang naaprubahang kalakip na mga dokumento.</i>			
	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. <i>Ang kwalipikadong aplikante ay tatanggap/ kukuha</i>	1.1 Notify the Applicant Organization on the availability of the Certificate 1.2 Issues the Certificate of Accreditation <i>Ipaalam sa Organisasyon ng Aplikante ang pagkakaroon ng Sertipiko.</i>	None Wala	30 minutes 30 minuto	Support Staff mula sa DSWD- Field Office Standards Section

ng Certificate of Accreditation mula sa Field Office kung saan inihain ang aplikasyon.	1.1. Nag-isyu ng Sertipiko ng Akreditasyon.			
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 kinauukulang 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: <i>Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan sa Standards Section:</i>	<i>ALI B. NAMLA, SWO III</i> <i>Contact No. 0926-526-1735</i> <i>MHELHARRIE M. RAUPAN, AA II</i> <i>Contact No. 09356664953</i>
Contact information of: ARTA, PCC, CCB: <i>Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan sa ARTA, PCC, CCB:</i>	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 RESPONSABILIDAD

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 hindi 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: addresslivelihood@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 panatiliing matatag ang kanilang sarili upang makamit ang magandang buhay.

Opisina o Dibisyon:	Promotive Services 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 Clients 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

				<i>RPMO Project Development Officer</i>
<i>4.Data Encoding</i>	<i>4.1 Pag-encode ng impormasyon ng kleyente sa SLP Referral Management System (SLP-RMS)</i>	<i>Hindi Angkop</i>	<i>20 minuto</i>	<i>RPMO or Field Project Development Officer</i> <i>And Administrative Assistant (AA)</i>
<i>5.Name Matching</i>	<i>5.1 Pag-bigay ng listahan ng pangalan para sa tugma ng listahanan na nagmula sa NHTU at Pantawid Database.</i> <i>Note: provided that there are enough staff/personnel to administer the name matching both at the SLP RPMO and NHTU and Pantawid</i>	<i>Hindi Angkop</i>	<i>Pantawid (1 Araw)</i> <i>Non-Pantawid (2 Araw)</i>	<i>RPMO Project Development Officer</i>
<i>6.Endorsement</i>	<i>6.1 Pag-endorso sa Provincial Offices pra sa nararapat na aksyon.</i>	<i>Hindi Angkop</i>	<i>1 Oras</i>	<i>RPMO Project Development Officer</i>

	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 RESPONSABILIDAD
1.Tagatanggap ng Grievance na inindorso galing Field Offices,OBSUs,NGAs,NGOs,CSOs,8888,Citizens Complaint Hotline, and	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 galing 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)

<i>other institusyon.</i>	<i>1.1. Sulatana at punan and SLP Grievance Intake Form.</i> <i>Makiusap na magrehistro sa Walk-in Complainant Logbook</i>		<i>10 minuto</i>	<i>GRMO Complainant</i>
	<i>1.2. Mag-bigay ng SLP Walk-in Complainant Slip;pagtitibayin na ang angreklamo ay pumunta sa tanggapan ng SLP RPMO</i> <i>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.</i>		<i>20 minuto</i>	<i>GRMO Complainant</i>
	<i>1.3. Mga hinaing ay sinusuri at pinagbukod-bukod alinsunod sa bias at bigat ng reklamo.</i> <i>Siguraduhing natapos ang pagsagot sa mga forms.</i> <i>Maghanda ng sulat para sa pagkilala at i-encode ito sa database para sa paglabas ng resulta ng fact-finding team.</i>		<i>30 minuto</i>	<i>Regional Program Coordinator</i> <i>Grievance Referral Management Officer (GRMO)</i>

	1.4. Non-Cognizable Grievance (Simple na Transaksyon) Ang hindi nakilalang karaingan ay hindi nangangailangan ng pag verify. Ang GRMO ay magbabahagi ng Teknikal na tulong, mga simpleng eksplanasyon 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		20 Araw	SLP Regional Grievance Management Committee (RGMC)
	upang malaman ang mga rason o dahilan sa pag-usbong nag			

	<i>pagsumite ng isang pormal na reklamo.</i>			
	<i>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.</i>		<i>4 Araw</i>	<i>SLP Regional Grievance Management Committee (RGMC)</i>
	<i>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.</i>		<i>4-13 Araw</i>	<i>Fact Finding Team</i>
	<i>1.8. Magbigay ng rekomendasyon at desisyon o magendorso sa mga pangunahing Opisina upang sa agarang resolusyon sa naturang reklamo.</i>		<i>1 Araw</i>	<i>SLP Regional Grievance Management Committee (SLP RGMC)</i>
	<i>1.9. Magbigay ng CSMF sa kliyente pra sa puna/rekomendasyon sa naibigay na serbisyo.</i>	<i>Hindi Angkop</i>	<i>1 Araw</i>	<i>Grievance Referral Management Officer (GRMO)</i>
	<i>1.10. Ang SLP RGMC maaring mag endorso ng mga hindi na resulbang reklamo sa DSWD FO Regional Grievance Committee</i>		<i>1-4 Araw (FO RGC)</i>	<i>SLP Regional Grievance</i>

	<i>para sa agarang resolusyon ng reklamo.</i>			<i>Management Committee (RGMC)</i>
	<i>1.11. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng mga impormasyon/dokumentasyon para sa pagsumite at endorse sa Management (FO RGMC/AG-AC/RD)</i>	<i>Hindi Angkop</i>	<i>1 Araw</i>	<i>RGMO</i>
	<i>1.12. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokumentasyon para sa pagsumite sa Opisina ng DSWD Secretary</i>			<i>FO RGMC/ AG-AC/ Management</i>
	<i>1.13. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokumentasyon na isumite upang maproseso ayon sa kasalukuyang mandato/alituntunin.</i>			<i>FO RGMC/ AG-AC/ Management</i>
	<i>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 Opisyaes ng LGU na napailalim sa Civil Service Commission.</i> <i>Ang empleyado ng LGU – Ay i-endorso sa LGU- Local Chief Executives</i>			<i>FO RGMC/ AG-AC/ Management</i>

	<i>1.15. Ang SLP RGMC ay maaring magkalap ng impormasyon/dokumentasyon sa pamamagitan ng Grievance Management Report Form para isumite sa Regional Director para sa agarang pagresulba sa naturang reklamo.</i> <i>Ang DSWD Central Office or Field Office ay magaaring magsapa ng reklamo laban sa mga kliyente / stakeholder</i>			<i>FO RGMC/ AG-AC/ Management</i>
	<i>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.</i>			<i>FO RGMC/ AG-AC/ Management</i>
	<i>1.17. Pagbigay ng resolusyon alinsunod sa resolusyon na inaprobahan at napagdesisyonan ng Otoridad.</i>		<i>1 Araw</i>	<i>(GRMO)</i>

	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 rekomendasyon 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,OBS Us,NGAs,N	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	Hindi Angkop	10 minuto	Provincial Grievance Management Officer (PGMO)

GOs, CSOs, 8888, Citizen's Complaint Hotline, and other institusyon.	and other stakeholders, LGUs, proceed to 4.			
	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

<i>1.5. Para sa mga hindi nakikilalang hinaing/reklamo (Mga simpleng Transaksyon)</i> <i>Ang PGMO ay magbigay ng teknikal na suporta, simpleng paliwanag, at mga maikling oryentasyon para sa implementasyon ng programa.</i>		1-3 Araw	PGMO
<i>1.6. Para sa lahat ng mabibigat na hinaing/reklamo kinakailangan i-endorso sa RPMO</i>		1 Araw	PGMO
<i>1.7. Ang pagkalap ng mga impormasyon, data upang malaman at matuklasan ang mga dahilan o sanhi sa pagsumite ng isang pormal ng reklamo.</i>		4-13 Araw	PGMO
<i>1.8. Ang pagkalap ng data o impormasyon ay bahagi ng pag-endorso ng dokumento sa RPMO.</i>		1 Araw	PGMO
<i>1.9. Magbigay ng CSMF sa mga kliyente/nagreklamo para sa serbisyong naibigay/naibahagi sa kanila.</i>		1 Araw	PGMO

	<i>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.</i>		<i>1 Araw</i>	<i>PGMO</i>
KABUUAN		Hindi Angkop	10 Araw,10 minuto -21 Araw, 10 minuto	

SLP Municipal Level				
<i>1.Tagatanggap ng Grievance na inindorso galing Field Offices,OBS Us,NGAs,NGOs,CSOs, 8888,Citizen's Complaint Hotline, and other institusyon.</i>	<i>1.1. Ipapaliwanag at basahin sa nagreklamo/kliyente ang data privacy consent - RA 10173 in the SLP Grievance Intake Form.</i>	<i>Hindi Angkop</i>	<i>11 minuto</i>	<i>FPDO</i>
	<i>1.2. Sagutan/punuan ang SLP Grievance Intake Form</i> <i>Makiusap sa kliyente na magrehistro sa Walk-in Complainant Logbook</i>		<i>11 minuto</i>	<i>FPDO Complainant</i>

<i>1.3. Magbigay ng SLP Walk-in Complainant Slip; Patutunayan na ang kliyente/nagreklamo ay pumunta sa tanggapan ng SLP RPMO</i> <i>Makiusap sa kliyente na sagutan/punan ang CSMF para sa serbisyo na naibigay tulad nlang ng teknikal na serbisyo.</i>		20 minuto	FPDO Complainant
<i>1.4. Mga hinaing/reklamo ay dapat suriin at isaayos ayon sa bigat ng reklamo.</i> <i>Siguraduhing na sagutan ang forms at maghanda sulat na kinikilala ang pagtanggap g reklamo.</i> <i>I-encode sa database</i>		PGMO 30 minuto	PGMO
<i>1.5. Para sa mga hindi nakikilalang karaingan/reklamo (Simpleng Transaksyon)</i> <i>Ang FPDO ay magbibigay ng Teknikal na tulong, simpleng pagpapaliwanag at oryentasyon pra sa implementasyon ng programa.</i>		3 Araw	PGMO
<i>1.6. Lahat ng malalaking hinaing/reklamo ay i-endorso sa RPMO</i>		1 Araw	PGMO

	<i>1.7. Ang pagkalap ng mahalagang impormasyon para matukoy ang dahilan/sanhi ng pagsumite ng pormal na reklamo.</i> <i>Ang PGO ay magsusuri sa kinalaman ng PDO.</i>		1 Araw	Grievance Verification Report (Annex C)
	<i>1.8. Provide feedback to the complainant on the action taken</i>		1 Araw	Grievance Feedback Report (Annex B)
	<i>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.</i>		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.

<i>Papano pinoproceso ang mga Feedbacks</i>	· <i>Tuwing Biyernes, lahat ng Mga Form ng CSF ay mapatunayan at maitatala ng GRMU Unit Head;</i> · <i>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;</i> · <i>Ang mga feedback ay ipapaabot sa mga kinauukulang kliyente.</i> · <i>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.</i>
<i>Papano mag File ng isang Hinaing/Reklamo</i>	· <i>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.</i>
<i>Papano pinoproceso ang hinaing/Reklamo.</i>	· <i>Walk-in Client: Pagsulat ng pormal na liham sa kliyente sa pamamagitan ng serbisyo sa email o courier;</i> · <i>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 ;</i> · <i>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</i>
<i>Impormasyon sa pag-uugnay sa SLP –RPMO</i>	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

PROTECTIVE SERVICES DIVISION (PSD)

FRONTLINE (EXTERNAL) SERVICES

1. Provision of Resource Person to DSWD Intermediaries and Stakeholders

Pagtatalaga ng Resource Person sa mga Intermediaries at Stakeholders ng DSWD

Processing of requests for resource persons to capacitate intermediaries and stakeholders with the needed knowledge and skills to effectively implement social welfare and development and social protection programs and services that are responsive to the needs of different sectoral groups in the community.

Nilalayon ng Departamento na makapagbigay ng dalubhasa sa mga intermediaries at stakeholders upang ibahagi ang mga kinakailangang kaalaman at kasanayan nito tungo sa epektibong pagpapatupad ng mga panlipunang programa at serbisyo na tumutugon sa pangangailangan ng iba't ibang sektor ng lipunan.

Office or Division:	Field Office XII-Protective Service Division(PSD)-Capability Building Section (CBS)
Classification:	Complex
Type of Transaction:	G2G - Government to Government G2C - Government to Citizen
Who may avail:	DSWD intermediaries (local government units, non-government organizations, peoples' organizations, civil society organizations, academe) and stakeholders

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Memo of Request	Requesting party
Confirmation Letter/ Regret Letter/ Referral Letter <i>Liham na nagkokompirma/panghihinayang/pagrefer</i>	DSWD Field Office XII-Capacity Building Section

Client Satisfaction Measurement Survey Form <i>Nasagutang Client Satisfaction Survey Form</i>				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Send request letter to DSWD 1. <i>Sumulat sa DSWD Field Office</i>		None <i>Wala</i>		
	1. Receive, check and log the request letter. Create a Routing Slip for the received request. After recording, forward the request letter and the routing slip to the Office of the Regional Director (ORD). 1. <i>Tanggapin, suriin, itala ang sulat, gumawang Routing Slip, at ipadala ito sa Office of the Regional Director</i>	None <i>Wala</i>	1 Hour <i>Isang oras</i>	Mona R. Lundungan Admin. Assistant III (Records Section)
	2. Upon receipt at the ORD, record the received request. Then, forward the request to the Regional Director for his/her action. 2. <i>Tanggapin ang request, itala sa database/ logbook, at ipasa ang mga ito sa Regional Director</i>	None <i>Wala</i>	3 Hours <i>Tatlong oras</i>	Evelyn B. Pinongcos Regional Executive Assistant (REA)/ORD Staff)
	3. Review the letter and provide instruction/s. Then, endorse the request letter to the CBS Admin Staff.	None <i>Wala</i>	3 Hours <i>Tatlong oras</i>	Loreto Jr. V. Cabaya Regional Director

	3. <i>Suriin ang request, maglagay ng panuto, at ipasa ang mga sa CBS Admin staff</i>			
	4. Receive and record the request letter, and forward it to the Section Head/OIC for review of the request. 4. <i>Tanggapin ang request, at irecord at ipasa sa Capability/ Capacity Building Section head (CBS)</i>	None Wala	3 Hours <i>Tatlong oras</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	5. Review the request and assign it to technical staff. 5. <i>Suriin ang request at ibigay sa technical staff</i>	None Wala	1 Hour <i>Isang oras</i>	Nurhanie S. Diangka CBS Head/TS II
	6. Review the completeness of the request. 6. <i>Suriin ang kabuuhan ng request</i>	None Wala	15 minutes <i>Labinlimang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	7. If the details of the request are complete, identify a resource person by checking the directory of Core Group of Specialists If not complete, coordinate with the requestor to complete the details of the request through a request form. 7. <i>Suriin ang request, tignan ang mga detalye.</i> 7.1 <i>Kung kumpleto ang mga nakasaad sa request, maghanap ng</i>	None Wala	1 Hour and 45 minutes <i>Isang oras at apat naputlimang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	<i>akmang resource person mula sa listahan ng Core Group of Specialists (CGS)</i> <i>7.2. Kung ang mga detalye ay di kumpleto, makipag-ugnayan sa requestor at hingin ang kailangang detalye.</i> Note: If the request indicates preference in RP for the activity, the assigned CBS/ SWIDS staff shall still take a look at the available list and offer to change the RP if there will be an available RP on top of the preferred one. <i>Kung ang requestor ay may piniling RP, ang CBS staff ay maghahanap pa din ng available RP na mas angkop kesa sa piniling RP ng kliyente.</i>			
	8. Once the senior specialist is identified per database/list, coordinate with the supervisor of the CGS member (Specialist)/ to inform and check on his/her availability. <i>8. Makipag- ugnayan sa head ng CGS upang makumpirma ang availability ng resource person.</i> <i>Note: If the supervisor of the CGS member will not be able to respond within 5 hours,</i>	None <i>Wala</i>	12 Hours <i>Labin dalawang oras</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	<i>assigned CBS staff will e-mail the CGS member with the details of the request.</i> If the senior specialist is not available, coordinate with the prospective RPs in the following order: 1. Junior Specialist (JS) 2. Program Focal (PF) 3. SWDL Net Member <i>Kung hindi available an senior specialist, makipag ugnayan sa mga sumusunod na RP mula:</i> 1. Junior Specialists 2. Program Focal 3. SWD LNet members If no RP is available, coordinate with the requestor and negotiate the date of the activity to suit the availability of the prospective RP and the requester. <i>Kung walang RP ipaalam sa requestor at hilingin na magpalit ito ng petsa ng aktibidad.</i> If the requester is amenable to changing the date, the same process of coordination, following the sequence, will be done. <i>Kung pumayag ang requestor na palitan ang petsa, gawin ang kaparehong proseso</i>			

	9. Prepare and forward the Routing Slip, Confirmation Letter/ Regret Letter, and RSO/ Referral Letter to the CB Head for review and initials. <i>Ihanda ang Routing Slip, Confirmation Letter/ Regret Letter, RSO/Referral Letter, at ipadala sa CBS/ SWIDS Head.</i> If no RP is available and the requester is not amenable to changing the date, prepare a letter of regret and the CSMS Form. <i>Kung walang available na RP at ang requestor ay hindi pumayag na ibahin ang petsa ng activity, ihanda ang regret letter at ang CSMS form</i>	None <i>Wala</i>	2 Hours <i>Dalawang oras</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	10. Review and forward the Routing Slip, Confirmation Letter/ Regret Letter, and RSO/ Referral Letter to the Office of the Regional Director. <i>Suriin at ipadala ang routing slip, confirmation letter/regret letter at RSO/Referral letter sa ORD</i> <i>with corrections:</i> Return the Confirmation Letter/ Regret Letter, and draft RSO to the assigned CBS staff.	None <i>Wala</i>	3 Hours <i>Tatlong oras</i>	Nurhanie S. Diangka CBS Head/ TS II

	<i>Kung may kamalian, ibalik ang confirmation letter/regret letter and draft RSO sa assigned CBS staff</i> <i>with no correction:</i> Forward the Confirmation Letter/ Regret Letter, and RSO to the PSD Chief/ Division Chief concerned. <i>Kung walang kamalian, ipadala ang confirmation letter/regret letter and RSO sa PSD Chief</i>			
	11. Review and approve the Confirmation Letter/ Regret Letter, and RSO/ Referral Letter. <i>Suriin ang approbadng confirmation letter/Regret letter, and RSO/referral letter</i> <i>if with corrections:</i> Return the Confirmation Letter/ Regret Letter, and RSO/ Referral Letter to CBS Head. <i>Kung may kamalian, ibalik ang confirmation letter/regret letter, RSO/referral letter sa CBS Head</i> <i>If with no corrections:</i> Approve the Confirmation Letter/ Regret Letter, and RSO/ Referral Letter then forwards to CBS Administrative Staff.	None Wala	3 Hours Tatlong oras	Loreto Jr. V. Cabaya Regional Director

	<i>Kung walang kamalian, i-approve ang confirmation letter/regret letter, RSO/referral letter at ipadala sa CBS admin staff</i>			
	12. Send the Confirmation Letter/ Regret Letter, and CSMS Form (google form) to the Requester, and RSO to the RP Supervisor/ Referral Letter to SWD L-Net Member. <i>Ipadala ang confirmation letter/ regret letter at ang CSMS form sa requestor at ang RSO sa supervisor ng RP, referral letter sa SWD LNet member</i> Record the details in the Logbook/ Incoming Database. <i>Itala sa ang mga kaganapan at dokumento incoming database</i>	None <i>Wala</i>	1 Hour <i>Isang oras</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
2. Accomplish CSMS Form then submit to the CBS Administrative Staff via email	13. Collect the accomplished CSMS Form (google form), convert it to PDF then forward the pdf copy to the Document Custodian via E-mail. Encode the rest of the details of the request to the Database. <i>Kolektahin ang mga nasagutang CSMS Form, ipadala ang e-kopya sa Document</i>	None <i>Wala</i>		Ms. Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	<i>Custodian, at itala ang mga detalye sa Database.</i>			
	Total Processing Time		34 Working Hours or 4 Days and 2 Hours	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO	
How to send feedback <i>Paano magpadala ng reklamo/suhestyon/rekomendasyon?</i>	Fill out Customer Satisfaction Measurement Survey form sent by the Field Office. You may also send your concerns to the concerned Field Office or fo12@dswd.gov.ph or cbs.fo12@dswd.gov.ph <swidb@dswd.gov.ph> Contact info: SWIDB – (02) 8 951 2805 or local 403-405 VOIP 10011 <i>Punan ng detalye ang Customer Satisfaction Measurement Survey form na ipinadala ng Field Office.</i> <i>Maaari rin ipadala ang mga hinaing sa Field Office o sa pamamagitan ng pag email sa fo12@dswd.gov.ph or cbs.fo12@dswd.gov.ph <swidb@dswd.gov.ph></i>
How feedback forms are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback forms?</i>	Weekly client feedback forms are reviewed by the Field Office staff-in-charge and feedback received are relayed and discussed with Field Office staff during staff meetings. Feedback requiring answers are communicated with concerned Field Office staff and they are required to respond within three (3) days upon receipt of feedback. The answer is relayed to the concerned customer. For inquiries and follow-ups, the customer may call the concerned Field Office. <i>Lingguhang isinasagawa ng nakatalagang kawani ng Field Office ang mga natanggap na reklamo/suhestyon/rekomendasyon at ipinararating ito sa focal ng Field Office tuwing may pagpupulong. Kung ang feedback ay nangangailangan ng tugon, ito ay aaksyunan ng nakatalagang kawani sa loob ng tatlong araw. Ang sagot ay ipinararating sa kliyente.</i>
How to file a complaint	Feedback and complaints undergo the same process.

<i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Complaints can also be filed via telephone. Please include the following information: -Name of person/office being complained -Incident (STAR Model – Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, why) and 1H (how) -Evidence <i>Same contact numbers</i> <i>Sumasailalim ang mga puna at mga reklamo sa parehong proseso. Maaari rin na isampa ang mga reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono. Mangyaring isama lamang ang sumusunod na impormasyon:</i> -Pangalan ng tao/tanggapan na inireklamo -Insidente (STAR Model – Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, why) and 1H (how) -Katibayan <i>Parehong numero ng telepono</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	Feedback and complaints undergo the same process. <i>Sumasailalim ang mga puna at reklamo sa parehong proseso na nabanggit.</i>
Contact Information of the Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB), Presidential Complaints Center (PCC), and Anti-Red Tape Authority (ARTA) <i>Mga detalye ng Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB), Presidential Complaints Center (PCC), and Anti-Red Tape Authority (ARTA)</i>	CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <complaints@arta.gov.ph> 1-ARTA (2782) CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <complaints@arta.gov.ph> 1-ARTA (2782)
DSWD Field Office XII	Contact Info: NURHANIE S. DIANGKA Training Specialist II (03) 228-3180 JOBAINA T. MOHAMAD Administrative Assistant II 0917-371-2218



DSWD

Department of Social Welfare and Development

DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

NON- FRONTLINE (INTERNAL)

ADMINISTRATIVE SERVICE (AS)

NON-FRONTLINE (INTERNAL) SERVICES

1. Issuance of Sticker Pass

Pag isyu ng Sticker Pass

- a. Issued in lieu of Gate Pass when **portable equipment belonging to the Department** (i.e. laptop) are frequently brought outside or inside DSWD premises.

Ini-isyu kapalit ng Gate Pass para sa kagamitan na pag aari ng Departamento na magaan at madaling dalhin ay madalas na inilalabas mula sa DSWD.

- b. Issued as proof of ownership of **personal/ private properties** (e.g. demo units, consigned items) brought inside DSWD premises for more than one day.

Ini-isyu bilang patunay na ang kagamitan ay personal/pribadong pag-aari at dinala sa loob ng DSWD ng higit pa sa isang araw.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division – Property and Supply Section (PSS)	
Classification: <i>Kinabibilangan:</i>	Simple Payak	
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon :</i>	G2G – Government to Government Pamahalaan sa Pamahalaan	
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?:</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees Kawani o opisyaes ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>

One (1) original copy of duly accomplished request for issuance of Sticker Pass <i>1 orihinal na kopya ng napunan na to ay ihahanda ng DPSC ng tanggapan ng kliyente sa pamamagitan ng dokumento para ma-isyuhan ng Sticker Pass</i> In the absence of the authorized signatory secure any of the following: <i>Sa pagkakataong wala ang awtorisadong lumagda:</i> 1. Signed by the personnel authorized to sign in behalf of the authorized signatory – with attached one (1) photocopy of Special Order (SO) for order of succession <i>Nilagdaan ng kawani sa ngalan ng awtorisadong lumagda - lakipang 1 kopya ng SO para sa order of succession</i> 2. Digitally signed using the PNP/PSI registered digital signature <i>Digital na nilagdaan gamit ang rehistradong digital na lagda ng PNP/PSI</i> 3. Printed copy of email using the official DSWD email account requesting for the issuance of sticker pass <i>Na print na kopya ng email gamit ang opisyal na DSWD email account na hinihingi ang pag proseso ng pag-isyu ng Sticker Pass</i>		To be prepared by the client Office's Designated Property and Supply Custodian (DPSC) through the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS; <i>PREMIS</i> 1. Records and Archives Management Division (RAMD) 2. Digital signature of: <i>Digital na lagda ng:</i> - Authorized signature or; <i>Awtorisadong lagda o</i> - Authorized representative with attached 1 photocopy of SO for order of succession <i>Awtorisadong kinatawan na may kalakip na kopya ng SO para sa order of succession</i> 3. From the: <i>Mula sa</i> - Authorized signatory or; <i>Awtorisadong mag lagda</i> - Authorized representative with attached 1 photocopy of SO for order of succession <i>Awtorisadong kinatawan na may kalakip na 1 kopya ng SO para sa order of succession</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA

1. Submit duly accomplished request for Sticker Pass from 8 AM to 5 PM, Mondays to Fridays except holidays/sumite ang napunang dokumento para ma-isyuhan ng Sticker PassP	1. Receipt of duly accomplished request for issuance Sticker Pass from 8am to 3pm <i>Pagtanggap ng napunang dokumento para ma-isyuhan ng Sticker Pass mula 8 ng umaga hanggang 3 ng hapon</i> 1.1 Validate request: <i>Kumpirmahin ang request</i> If not duly signed: request for the lacking signature <i>Kung ang dokumento ay di maayos na napunan: hilingin ang kakulangang lagda</i> if duly signed: Update expiration date of the sticker pass in PREMIS; for DSWD property with accountable person under regular / contractual / coterminous / casual employee expiration date shall be at the end of every semester and for COS workers, expiration date shall be the end of every quarter. For personal property expiration date shall be similar to the DSWD property with regular accountable person <i>Kung ang dokumento ay maayos na napunan: I-update ang araw kung kailan mawawalan ng bisa ang Sticker Pass sa PREMIS: Ang sticker pass para sa opisyal na kawani ng DSWD (permanente/ kontraktwal/ coterminous/ kaswal na kawani) ang sticker pass ay hanggang huling araw ng bawat anim na buwan ng taon. at para sa COS na kawani, ang sticker pass ay hanggang huling araw ng bawat tatlong buwan ng taon. Para sa personal sticker pass ito ay kawangis ng sa opisyal na kawani,</i>	None Wala	1 Hour, 5 Minutes 1 Oras, 5 Minuto	5 KHAIRIA KAPAMPANGAN

	<i>tuwing huling araw ng bawat anim na buwan ng taon.</i> 1.2 Generate and print sticker pass and forward to Head of Property Office for signature <i>I-generate at i-print ang sticker pass at i-forward sa Puno ng Tanggapan ng Property upang ito ay malagdaan</i>			
	1.3 Sign printed Sticker Pass <i>Lagdaan ang na-print na sticker pass</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 Minuto</i>	ROMMEL CAMAGANACAN
	1.4 Attach signed sticker pass to the submitted sticker pass request and file in the data file folder according to numerical sequence <i>I-lakip ang ang nalagdaang sticker pass sa isinuniteng dokumento para sa pag isyu sticker pass at ilagay sa kalupi at ayusin ng naaayon sa pagkakasunod-sunod na bilang</i>	None <i>Wala</i>	10 Minutes <i>10 Minuto</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN
2. Claim Sticker Pass	2.1 . Validate presented property vis-à-vis the details of property indicated in the request for issuance of sticker pass and in the printed sticker pass <i>Kumpirmahin ang inilahad na kagamitan sa impormasyong nakasaad sa isinuniteng dokumento at sa nai-print na sticker pass</i> 2.2 .1 If incorrect details – inform the requester and request for the right item. <i>Kung hindi tama ang impormasyon - ipabatid ito sa nagre-request at hingin ang tamang kagamitan</i>	None	30 Minutes	Property Records and Accountability Section Technical Staff

	If correct details - Attach sticker pass in the most visible and secure area of the property and present, the submitted sticker pass request for signature or requester as received sticker <i>Kung tama ang impormasyon, ilagay ang sticker pass sa maayos at madaling makitang parte ng kagamitan at palagdaan ang isinumiteng dokumento o request bilang patunay na nakuha na ang ni-request na sticker pass</i> 2.3 Update PREMIS and marked sticker pass as claimed <i>I-update ang PREMIS at markahan ang kahon na nag sasaad ng "claimed"</i>			
TOTAL		None <i>Wala</i>	1 HOUR, 50 MINUTES <i>1 Oras, 50 Minuto</i>	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>

How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

2. Transfer of Property Accountability

Paglilipat ng Pananagutan mula sa mga Ari-arian ng Departamento

Transfer of property accountability to another accountable person shall be processed for documentation of the actual transfer of property and issuance of new Property Acknowledgement Receipt (PAR) or Inventory Custodian Slip (ICS) for signature of the new accountable person to warrant cancellation of property accountability of the previous accountable person.

Paglilipat ng pananagutan mula sa mga ari-arian ng Departamento sa ibang kawani ay isinagawa upang mai-dokumento ang aktwal na pag lipat ng kagamitan at makapag-isyu ng panibagong PAR o ICS upang malagdaan ng panibagong kawani na babalik ng pananagutan sa nasabing kagamitan. Ang paglagda ng panibagong kawani na babalik ng pananagutan ay siyang magiging patunay na ang pananagutan ng dating kawani ay naipawalang bisa na.

Office/Division:	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)	
Tanggapan/Dibisyon:		
Classification:	Simple	
Kinabibilangan:	Payak	
Type of Transaction:	G2G – Government to Government	
Uri ng Transaksyon :	Pamahalaan sa Pamahalaan	
Who may avail:	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees	
Sino ang maaaring makinabang?:	Kawani o opisyal ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA	
One (1) original copy of the duly accomplished Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS) <i>1 Orihanal na kopya ng napunang FETS</i>	To be prepared by the client Office's Designated Property and Supply Custodian (DPSC) through the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS;	

		<i>Ito ay ihahanda ng DPSC ng tanggapan ng kliyente sa pamamagitan ng PREMIS</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Submit duly accomplished request for Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS) <i>Isumite ang napunang FETS</i>	1. The incoming/outgoing clerk shall receive the document submitted by the requesting Office from 8 AM to 5 PM Mondays to Fridays except holidays and forward to concerned staff. <i>1.1 Pagtanggap ng isinuniteng dokumento mula 8 ng umaga hanggang 5 ng hapon Lunes hanggang Biyernes maliban sa mga pista opisyal. Ito ay ibibigay sa kinauukulang kawani ng property</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 Minuto</i>	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan
	1.1. Once received the property personnel shall review the accomplished FETS form if the needed signatures are complete <i>Ang kawani ng property ay susuriin ang natanggap na FETS kung nalagadaan ang lahat ng bahagi ng dokumento na kailangan punan</i>	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 Minuto</i>	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan
	1.2. If incomplete, FETS shall be returned to the requester for completion. <i>Kung hindi kumpleto, ang FETS ay ibabalik sa tanggapan na nag sumite upang ang lahat ng bahagi ay mapunan.</i> If complete, proceed to the next step <i>Kung kumpleto, maaari ng magpatuloy sa susunod na hakbang</i>	None <i>Wala</i>	30 Minutes <i>30 Minuto</i>	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan

	Check the received FETS Request and process the approval of the request through the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) FETS request module <i>Suriin ang na natanggap na FETS Request at aprubahan ito sa PREMIS FETS Request module</i> Ensure that the client has provided their satisfaction feedback in PREMIS which will automatically register the service providers upon approval of the submitted request. <i>Tiyakin na ang kliyente ay nakapagbigay ng feedback sa pamamagitan ng PREMIS, dito ay agad na tatala ang pangalan ng kawani ng property na nag proseso ng isinuniteng FETS Request</i> <i>Further, Property staff shall ensure compliance with the rule of identifying the primary and secondary accountable persons (see procedure under Recording, Documentation and Issuance of PPE and Semi-expendable properties)</i> <i>Dapat na tiyakin ng kawani ng property na ang panuntunan sa pag tukoy ng pangunahing kawani sa pangalawang kawani na may pananagutan sa kagamitan ng Departamento ay naayon sa panuntunan. (Maaring sumangguni sa proseso ng Recording,</i>			

	Documentation and Issuance of PPE and Semi-expendable properties)			
	1.3. Generate and print the Property Acknowledgement Receipt (PAR)/Inventory Custodian Slip (ICS), Undertaking (if there is a secondary accountable person) into two (2) copies and barcode sticker through PREMIS Report Module, the applicable forms shall depend on the acquisition cost of the property (see procedure under the Recording, Documentation and Issuance of PPE and Semi-expendable properties. <i>I-generate at i-print ang PAR/ICS, Undertaking (kung aktwal na kawaning gumagamit ay isang Contract of Service o COS) sa dalawang kopya kasama ang barcode sticker sa pamamagitan ng PREMIS Report Module. Ang nararapat na dokumento na dapat i-print ay depende sa halaga ng kagamitan (maaring sumangguni sa proseso ng Recording, Documentation and Issuance of PPE and Semi-expendable properties)</i> Generate and print barcode sticker with number of copies as follows: <i>I-generate at i-print ang bilang barcode sticker ng naayon sa sumusunod:</i>	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan

	Computer Desktop	4			
	Split Type Air condition unit	2			
	Partition	Depends on the number of partition per property number			
	Blinds	Depends on the number of blinds per property number			
	Other property	1			
	Generated PAR/ICS with/without undertaking and barcode stickers shall be forwarded to the requesting office for signature. <i>Ang na-generate at na-print na PAR/ICS, undertaking at barcode stickers ay dadalhin sa tanggapan na nag sumite ng FETS Request.</i>				
	1.4. The transaction shall be recorded by the incoming/outgoing clerk in the logbook for "Transfer for PAR/ICS" and/transmittal slip, for monitoring purposes.	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan	

2. Upon receipt of the same, the previous end user shall sign on the "Received from" portion and new end user shall sign on the "Received by" portion of the PAR/ICS, If end user is COS Worker, COS shall sign on the "Sub-PAR to"/" Sub-ICS to" portion of the document, as well as the undertaking which will be also signed by the primary accountable personnel. <i>Ang kawani na may dating pananagutan sa kagamitang inililipat ay lalagda sa "Received from" na bahagi ng dokumento, habang ang kawani na tatanggap ng inilipat na kagamitan ay lalagda sa "Received by" na bahagi ng dokumento. Kung ang aktwal na gagamit ng inilipat na kagamitan ay isang COS, sya ay lalagda sa "Sub-PAR to"/Sub-ICS to" na bahagi ng dokumento. Ang COS ay lalagda din sa kalakip na undertaking na kung saan ito ay nilagdaan din ng pangunahing may pananagutang kawani</i>	1. Validate the returned document if accurately signed and forward to AS-PSAMD Division Chief for approval	None	15 Minutes	Khairia Kapampangan D.
	2.1 Approve duly accomplished document	None	5 Minutes	ROMMEL CAMAGANCAN
	2.2 Provide 1 copy of approved PAR/ICS and or Undertaking to the Accountable Person	None	30 Minutes	Khairia Kapampangan D.
	2.3 Record the approval of record in PREMIS			
	2.4 Scan and upload the approved PAR/ICS and or Undertaking			
	2.5 File approved PAR/ICS and or undertaking in the respective folder of the accountable person for safekeeping			
3.The old barcode				

stickers shall be replaced with the new barcode sticker before the transfer of item/s including accessories to the new end user. The Property personnel/Designated Property and Supply Custodian (DPSC)/Designated Property Officer (DPO)/Designated Property Custodian (DPC) shall ensure that the barcode sticker is attached to the most visible and secured are of the property. <i>Papalitan ang lumang barcode sticker ng bagong barcode sticker na pinadala ng property office bago mailipat ang kagamitan sa bagong kawani na gagamit nito. Titiyakin ng kawani ng property/DPSC/DPO/DPC na ang barcode sticker ay nailagay sa bahagi ng kagamitan na hindi na gagalaw at madaling Makita</i>				

4. The end user shall return the signed PAR/ICS, undertaking (if with secondary accountabler person) to the property office <i>Ang nilagdaan PAR/ICS, undertaking ay ibabalik sa property office</i>	4. Forward to the Division/Section Chief for signature on the "Approved by" portion of the PAR/ICS <i>Ang nalagdaang PAR/ICS ay ibibigay sa Division/Section Chief ng property upang lagdaan ang "Approved by" na bahagi nito</i>			
	4.1. Provide one copy of PAR/ICS and undertaking (if with secondary accountable peron) to the end user for their reference <i>Magbigay ng isang kopya ng aprubadong PAR/ICS sa bagong kawani na may pananagutan sa inilipat na kagamitan</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 Minuto</i>	Khairia Kapampangan
	4.2. PREMIS shall be updated as to the following information: <i>I-update ang PREMIS ng naayon sa mga sumusunod:</i> a. Date the PAR/ICS and undertaking (if with secondary accountable person) was returned with signature of the end user <i>Araw kung kalian naibalik ng kawani ang nilagdaang PAR/ICS at undertaking</i> b. Date of approval of PAR/ICS <i>Araw kung kalian naaprubahan ang naibalik na PAR/ICS</i>	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 Minuto</i>	Khairia Kapampangan

	4.3. The copy of PAR/ICS and undertaking (if with secondary accountable person) shall be filed for reference. <i>Ang kopya ng PAR/ICS at undertaking ay itatabi upang maging batayan kung kakailanganin</i>	None <i>Wala</i>	10 Minutes <i>10 Minuto</i>	Khairia Kapampangan
TOTAL		None <i>Wala</i>	2 HOURS, 10 MINUTES <i>2 Oras, 10 Minuto</i>	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through:

	ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

3. Surrender / Turnover of Property and Cancellation of Property Accountability

Pagtanggap ng Isinauling Kagamitan

To provide procedure for the surrendered / turned over property due to its obsolescence, unserviceability or when the same is no longer needed by the accountable person to effect cancellation of property accountability of the client.

Paraan para sa pagsauli o pagbabalik ng kagamitan dahil sa kalumaan, hindi na magagagamit o kaya ay hindi na kailangan ng taong may pananagutan upang tanggalin ang pananagutang yaon.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)
Classification: <i>Kinabibilangan:</i>	Simple Payak
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon :</i>	G2G – Government to Government Pamahalaan sa Pamahalaan
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?:</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees Kawani o opisyaes ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad
CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN	WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA
1. Two (2) Original Copy and 1 photo copy of duly Accomplished Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS) <i>Dalawang (2) kopyang orihinal at and isang (1) kopyang di-orihinal ng nagawang Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS).</i> L. For unserviceable property: <i>Para sa pag-aaring hindi na magagamit:</i> • 1 photocopy of Technical Assistance Report <i>1 kopya ng ulat ng tulong teknikal</i> • Inspection Report <i>Ulat ng pagsusuri</i> 2. Actual Property for turnover <i>Pagsasauli ng kagamitan</i>	1. To be prepared by the Offices' Designated Property and Supply Custodian through the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) with prescribed format; <i>Inihahanda ng Designated Property and Supply Custodian ng bawat opisina sa pamamagitan ng Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) na may nakatakdang gayahin;</i> 1. For unserviceable property: <i>Para sa pag-aaring hindi na magagamit:</i> From concerned DSWD OBSUs (IT Equipment – ICTMS/RICTMU; Motor Vehicle, Office Equipment, Furniture and Fixtures – GSD/GSS; Maintenance Equipment – BGMD/GSS) <i>Mula sa kinaaukulang DSWD OBSUs (IT Equipment – ICTMS/RICTMU; Motor Vehicle, Office Equipment, Furniture and Fixtures – GSD/GSS; Maintenance Equipment – BGMD/GSS)</i> General Accounting Manual Volume II Appendix 62 with prescribed format

		2. To be made available by the accountable person <i>Sa taong may pananagutan sa kagamitan</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHOONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Submit duly accomplished Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS) for turnover and property for turnover <i>Ipasa ang napunang FETS para sa pagsasauli ng kagamitan</i>	1. Receive the duly accomplished and approved FETS along with the pre-inspection report and the property for surrender forwarded to Property, Supply and Asset Management Division (PSAMD)/Property and Supply Section (PSS) <i>Pagtanggap ng nagawang FETS kalakip ang pre-inspection report kasama ang kagamitang dinala sa PSAMD/PSS.</i>	None <i>Wala</i>	150 Minutes <i>150 Minuto</i>	Mark John Susvilla
	1.1. The property staff will validate the submitted documents and verify the condition of the surrender property/item <i>Sisyasatin ng kawani ng property ang isinuniteng dokumento pati na ang kondisyon ng isinasauling kagamitan</i> The property staff shall provide customer feedback form to the requesting party for the service provided <i>Ang kawani ng property ay mag bibigay ng feedback form para sa serbisyonang naibigay</i>	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 Minuto</i>	Mark John Susvilla
	1.2 The property staff shall process the			

	submitted FETS through PREMIS <i>Ang kawani ng property ay mag sasagawa ng pagproseso ng isinumiteng FETS sa PREMIS</i> a. If there are discrepancies, inquire for the correct details of the surrendered equipment <i>Kung ang impormasyon ay di tugma, isangguni ang tamang detalye ng isinauling kagamitan</i> If details are the same no discrepancy, the property staff shall sign the “Received by” portion in the FETS <i>Kung ito naman ay tugma, ang kawani ng property ay lalagda sa “Received by” na bahagi ng FETS</i>			
2. Receive 1 copy of FETS provided by the Property Staff and turnover the surrendered property <i>Tanggapin ang isang (1) kopya ng FETS na ibinigay ng kawani ng Property at ibigay ang isinasauling kagamitan</i>	1. Generate Property Acknowledgement Receipt (PAR)/Inventory Custodian Slip (ICS) and Barcode <i>Mag-generate ng PAR/ICS at Barcode</i> Generate and print two (2) copies of PAR/ICS from PREMIS “Report Module” <i>Mag generate ng 2 kopya ng PAR/ICS sa PREMIS “Report Module”</i> Note: <i>Tandaan:</i> Under the “Report Module” in PREMS,	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 Minuto</i>	MARK JOHN. SUSVILLA

	select whether to print PAR or ICS based on the following: <i>Piliin sa "Report Module" ng PREMIS kung PAR o ICS ang dapat na i-print base sa sumusunod:</i>				
	Type of Report	Acquisition Cost			
	PAR	P50,000.00 and above			
	ICS	P49,999.99 and below			
	Generate and print barcode sticker with number of copies as follows: <i>I-generate at i-print ang bilang ng barocode sticker base sa sumusunod:</i>				
	<i>Computer Desktop</i>	<i>4</i>			
	<i>Split Type Air condition unit</i>	<i>2</i>			
	<i>Partition</i>	<i>Depends on the number of partitions per property number</i>			
	<i>Binds</i>	<i>Depends on the number of blinds per property number</i>			
	<i>Other property</i>	<i>1</i>			

	2.1. 1.1. The printed barcode stickers shall be attached to the most visible and secured area of the property. <i>Ang nalimbag o na-print na mga barcode stickers ar marapat na i-dikit sa nakikita ngunit ligtas na bahagi ng kagamitan</i>	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	Mark John Susvilla
	2.2. The property staff who processed the request shall sign the generated PAR/ICS under the “Received by” portion and forward to the Property Division/Section Chief for signature on the “Approved by” portion. <i>Ang kawani ng property na nag bigay ng serbisyo sa kliyente ang syang lalagda sa “Received by” na bahagi ng PAR/ICS. At Ito ay iaabot sa Property Division/Section Chief upang malagdaan ang “Approved by” na bahagi nito.</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	Mark John Susvilla
	2.3. 1.1. Upon receipt of the approved PAR/ICS, the property officer shall undertake the cancellation of property accountability of the end user in: <i>Pag tanggap ng naaprubahang PAR/ICS, ang kawani ng property ang mag sasagawa ng pagkansela ng pananagutan ng end user sa naisoling kagamitan sa:</i>			

	2.4. The copy of PAR/ICS shall be scanned for uploading in PREMIS, the hard copy shall be filed for reference	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	Mark John Susvilla Mark John Susvilla
	Ang kopya ng PAR/ICS ay i-scan upang ma-upload sa PREMIS at ang hard copy naman ay itatabi kung sakaling kailanganin	None Wala	10 Minutes 10 Minuto	
TOTAL		None Wala	4 HOURS, 45 MINUTES 4 ORAS, 45 MINUTO	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through:

	ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

4. Recording, Documentation and Issuance of Expendable or Consumable Supplies

Pag-isyu ng mga Gamit at Materyales mula sa Bodega ng mga Kagamitan

Request for issuance of commonly used office supplies is being done through filling-out of Requisition and Issue Slip (RIS) prepared by designated OBSU staff. The RIS and actual issuance of supplies shall be processed by the Warehouse Management Section subject to approval of the Chief of AS-PSAMD.

Ang kahilingan na maisyuhan ng mga karaniwang kagamitang pang-upisina ay nangangailangan ng naihanda at natalaang porma ng RIS ng naitalagang tauhan ng bawat OBSU. Ang RIS at aktuwal na pagbibigay ng mga kagamitan ay isinasaayos ng Warehouse Management Section at kinakailangan ang pag-aproba ng Chief ng AS-PSAMD

Office/Division: Tanggapan/Dibisyon:	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)	
Classification: Kinabibilangan:	Complex Transaction <i>Komplikado</i>	
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon :	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>	
Who may avail: Sino ang maaaring makinabang?	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Offices <i>Kawani o opisyaes ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>
1. Three (3) copies of duly accomplished RIS of concerned Offices <i>Tatlong kopya ng napunang RIS ng opisina</i>		1. RIS template issued to respective Offices with prescribed format; <i>Pag-isyu ng padron ng RIS sa mga opisina na may kaukulang porma</i>
2. One (1) Photocopy of approved PPMP of requesting Office <i>Isang kopyang di-orihinal ng aprobadong PPMP ng humihiling na opisina</i>		2. Designated Supply/Property Officer of respective Office, Bureaus, Services, Units; <i>itinalagang Supply/Property na kawani ng bawat opisina</i>
3. One (1) Photocopy of approved Technical Assistance Request, if required		3. Focal person of concerned technical support office such as AS-BGMD/GSS, ICTMS/RICTMU, SMS, among others, depending on the nature of technical

<i>Isang kopyang di-orihinal ng aprobadong hiniling na Teknikal na tulong, kung kinakailangan lang</i> 4. One (1) Photocopy of project proposal, if required <i>Isang kopyang di-orihinal ng panukalang proyekto, kung kinakailangan lang</i>	assistance request without any prescribed format <i>Mga itinalagang kawani na magbibigay ng teknikal na suporta kabilang ang mga AS-BGMD/GSS, ICTMS/RICTMU, SMS at iba pa, depended sa kinakailangan hiling na tulong ng walang kinaukulang porma</i> 4. Focal person of proponent Office <i>Itinalagang tauhan ng isang opisina</i>

CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Submit duly approved Requisition Issue Slip (RIS) to Procurement Management Division (PMD)/Procurement Management Section (PMS) including required attachment such as Project Procurement Management Plan (PPMP) and Technical Assistance Request (TAR) 2. <i>Magpasa ng aprubadong RIS sa PMD/PMS kalakip ang PPMP at TAR</i>	1. Receive and validate the accuracy and completeness of all attached documents. <i>Tanggapin at tingnan kung tama at kumpleto ang mga nararapat na dokumentong isinumite.</i> Upon receipt of RIS from PMD/PMS the Property/Supply Officer shall review and verify the completeness of information and attachments as follows: <i>Masusing suriin ang natanggap na RIS mula sa PMD/PMS kung ito ay kumpleto at may kalakip na mga:</i> a. Photocopy of approved PPMP <i>Kopya ng naaprubahang PPMP</i> b. Inventory of Supplies on-hand duly noted by the requesting Office's Head; <i>Imbentaryo ng mga supplies na mayroon ang tanggapan. Ito ay dapat na may lagda ng pinuno ng tanggapan</i>	None <i>Wala</i>	35 Minutes <i>35 Minuto</i>	Khairia D. Kapampangan/No laila G. Capellan

	c. Technical Report from concerned Offices, if necessary; <i>Ulat na pang teknikal mula sa nararapat na tanggapan kung ito ay kinakailangan</i> a. Pre-repair inspection, if necessary. <i>Pre-repair inspection, kung kinakailangan</i> Property/Supply Staff shall return the RIS should the following be encountered: <i>Ang RIS ay ibabalik ng Property/Supply Staff kung ito ay:</i> a. Incomplete documents <i>Hindi kumpleto</i> b. Issuance will result in surplus of inventory of the requesting office. <i>Kung ang pag issue ng hinihinging supplies ay magiging sanhi ng labis na supplies ng humihinging tanggapan.</i> c. Item requested is not the intended item for replacement <i>Kung ang hinihinging supplies ay hindi ang nilalayong kagamitan na papalitan.</i> d. The specification of the item requested is not the same as provided in the Technical Report. <i>Kung ang detalye o spesipikasyon ng kagamitan ay hindi naayon sa nakasaad sa Teknikal na ulat</i>			
	1.1 If documents are complete, assign the RIS number, encode the RIS	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	Khairia D. Kapampangan/

	details in the monitoring tool, check the availability of the stocks <i>Kung ang dokumento ay kumpleto, mag talaga ng RIS at i-encode ang detalye sa itinalagang talaan, suriin kung ang hinihing gamit ay mayroon sa stocks</i>			Nolaila G. Capellan
	1.2 Assess the availability of the requested supplies. Fill-out the RIS Form. Put “√” for available items and/or “X” for items that are not available. <i>Suriin ang pagkakaroon ng mga hinihiling na supply. Punan ang RIS Form. Lagyan ng “√” para sa mga available na item at/o “X” para sa mga item na hindi available.</i> If not available, prepare a Memorandum for the end-user returning the RIS with instruction to prepare Purchase Request (PR) to procure those marked as unavailable items. <i>Kung ang hinihining gamit ay wala sa stock, ang property staff ay maghahanda ng isang Memorandum para sa end-user upang ipagbigay alam na ang hinihining gamit ay wala sa stock at upang sila ay bigyan ng alituntunin na mag handa ng PR para sa mga kagamitang wala sa stocks</i> If available, request the approval of the Division/Section Chief in the RIS for the issuance of the item/s.	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan

	<i>Kung ang hinihinging kagamitan ay mayroon sa stocks, Hingin ang pag apruba ng Division/Section Chief upang ma-issue nila ang mga tablet.</i> Indicate the quantity issued in the “issued-quantity” column and any remarks in the “issued-remarks” column. <i>Isaad ang bilang ng na-issue sa “issued quantity” na kolumn at remarks sa “issued remarks kolumn.</i> Prepare the items to be issued by observing the First In First Out (FIFO)/First Expired Firs Out (FEFO) method. Issue and sign the “Issued by” portion. <i>handang mga bagay na ibibigay. Sigurhin na ang gagamiting proseso ay ang First In First Out (FIFO)/First Expired Firs Out (FEFO). I-isyu at lagdaan ang bahaging “Inisyu ni”.</i> Goods to be issued must be recorded in the Stock and Bin Card and existing database. <i>Ang mga kalakal na ibibigay ay itatala sa Stock at Bin Card at at sa ginagamit na database.</i>			
2. Receipt and validate the quantity and specification of received items. If accurate/in order, sign the “received by” portion of RIS.	2. The property staff shall issue the available requested items to the end user. <i>Ang property staff ay i-isyu ang mga kagamitang ninanais ng humihingi kung ito ay available lamang.</i> The property/supply staff shall retain the original copy	None Wala	4 Hours 4 Oras	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan

	of the duly signed RIS for preparation of Report of Supplies and Materials Issued (RSMI), while the 2 nd copy shall be given to the end-user. <i>Ang kawani ng propertyi/supply ay dapat mapanatili ang orihinal na kopya ng nilagdaang RIS para sa paghahanda Report of Supplies and Materials Issued (RSMI), habang ang ika-2 kopya ay dapat ibigay sa end-user.</i>			
3. Fill up Customer Satisfaction Measurement Form (CSMF)	3. The property staff shall provide CSMF to the client for the service provided. <i>Ang kawani ng property ay dapat magbigay ng CSMF sa kliyente para sa ibinigay na serbisyo</i>	None Wala	2 Minutes 2 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan
	3.1. After completion of the issuance of expendable/consumable supplies, the concerned property personnel shall prepare monthly RSMI to be submitted to the Accounting Division/Section <i>Matapos makumpleto ang pag-isyu mga kagamitan, ang kawani ng property ay dapat maghanda ng buwanang RSMI na isusumite sa accounting divison/seksyon</i>	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Nolaila G. Capellan
TOTAL:		None Wala	6 HOURS, 7 MINUTES 4 Oras, 7 Minuto	

Feedback and Complaints Mechanisms

How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>

How feedback are Processed <i>Paano pinoproceso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621

Contact Center ng Bayan (CCB)

SMS: 0908 881 6565
 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph
 Web: <https://contactcenterngbayan.gov.ph>
 FB: <https://facebook.com/civilservicegovph>
 Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices

Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

5. Re-issuance of Equipment and Semi-Expendable Supplies

Pag isyu ng Isinauling Kagamitan

To ensure that surrendered serviceable equipment and semi-expendable supplies may be requested for re-issuance to optimize the use of equipment or semi-expendable equipment or supply due to lack of equipment, lack of capital outlay and other exigencies.

Ito po ay upang masigurado na and isinauling maayos na mga kagamitan at suplay ay maaaring hilingin pa na muling gamitin upang masagad ang paggamit dahil sa kakulangan nito, ng pondo o iba pang dagliang pangangailangan.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon:</i>	DDSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)
Classification: <i>Kinabibilangan:</i>	Complex Transaction <i>Komplikado</i>
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon :</i>	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>

CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA		
1. One (1) Original copy of memorandum requesting for issuance of property <i>Isang (1) kopyang orihinal ng memorandum na humihingi ng kagamitan</i> 2. Two (2) Original copies of Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS) <i>Dalawang (2) kopya ng orihinal na Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS).</i> 3. Two (2) Original copies of Property Accountability Receipt or Inventory Custodian Slip <i>Dalawang (2) kopya ng orihinal na Property Accountability Receipt or Inventory Custodian Slip</i>		1. From concerned OBSUs and personnel, interoffice memorandum format <i>Mula sa kinaaukulang OBSUs at mga tauhan, na naka-memorandum</i> 2. From PREMIS online through the Designated Property Officer of concerned Office <i>Mula sa AS-PSAMD / PREMIS sa Designated Property Officer ng kaukulang opisina</i> 3. From PREMIS online through the Designated Property Officer of concerned Office <i>Mula sa AS-PSAMD / PREMIS sa Designated Property Officer ng kaukulang opisina</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHO NG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Prepare request letter containing item specifications, quantity, purpose and to whom the equipment or semi-expendable equipment/supply shall be assigned. <i>Maghanda ng kahilingan liham na naglalaman kung ano katangian, bilang, layunin at kanino ilalagak ang kagamitan.</i>	1. Receive, review and verify the availability of request <i>Tanggapin, suriin at alamin kung maibibigay ang kahilingan</i>	None Wala	1 Hour 1 Oras	Requesting Office <i>Opisinang humihingi</i> Khairia D. Kapampangan
	1.1. Inform requesting Office on the availability/non-availability of items	None Wala	1 Hour 1 Oras	Requesting OBSU Khairia D. Kapampangan

	<i>Ipaalam sa tanggapan ng humihingi ng kagamitan kung ito ay maibibigay o hindi</i>			
1.	1.1. Request approval of FETS for confirmation of transfer <i>1. Pa-aprubahan ang FETS para sa katiyakang paglipat</i>	None <i>Wala</i>	1 Hour <i>1 Oras</i>	Requesting OBSU Khairia D. Kapampangan
1. Process the signing of FETS of the recipient office or accountable person for the re-issuance of item or equipment <i>Asikasuhin ang paglalagda sa FETS ng opisina o taong tatanggap para mailagak ang kagamitan</i>	1. Update PREMIS and generate PAR/ICS and barcode <i>I-update ang PREMIS at gumawa ng PAR or ICS</i>	None <i>Wala</i>	1 Hours, 30 Minutes <i>1 Oras at 30 minuto</i>	Requesting Office <i>Opisinang humihingi</i> Khairia D. Kapampangan
	2.1 Transfer accountability through updating of database and issuance of PAR or ICS <i>Ilipat ang pananagutan sa kagamitan sa pamamagitan ng pag-update nd database at pagbigay ng PAR o ICS</i>	None <i>Wala</i>	30 Minutes <i>30 minuto</i>	Khairia D. Kapampangan
	2.2 Process the approval of PAR or ICS <i>Asikasuhin ang pag-apruba sa PAR o ICS</i>	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 minuto</i>	Khairia D. Kapampangan
	2.3 Attach generated barcode sticker on the requested item <i>Ilapat ang nagawang barcode sa hininging kagamitan</i>	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 minuto</i>	Khairia D. Kapampangan
3. Confirm acceptance of item	3. Physical issuance of item or	None <i>Wala</i>	1 Hour <i>1 Oras</i>	Requesting Office <i>Opisinang humihingi</i>

or property through signing of PAR or ICS <i>Kumpirmahin ang pagtanggap ng kagamitan sa pamamagitan ng paglagda sa PAR o ICS</i>	equipment and filing of PAR or ICS <i>Mismong pagbibigay ng kagamitan at pag-file ng PAR o ICS</i>			Khairia Kapampangan D.
	3.1. Provide customer feedback form to the requesting party for the the service provided <i>Magbigay ng customer feedback form sa kliyente para sa naibigay na serbisyo</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 Minuto</i>	Khairia Kapampangan D.
TOTAL:		None <i>Wala</i>	6 Hours, 35 Minutes <i>6 Oras, 35 Minuto</i>	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproceso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

6. Provision of Technical Assistance on Property and Supply Management

Pagbibigay ng Tulong Teknikal na may Kinalaman sa Pangangasiwa ng mga Ari-arian ng Departamento

Technical Assistance is provided to Office, Bureaus, Service Unit and Field Offices in the area of Property, Asset and Warehouse Management to capacitate their Property Officers and/or Designated Property and Supply Custodian on the knowledge of DSWD Guidelines, Oversight Agencies Rules and Regulations on Property and Supply Management and Land Titling facilitation.

Ang tulong para sa teknikal na kaalaman na may kinalaman sa pangangasiwa ng mga ari-arian ng Departamento ay ibibigay sa mga tanggapan ng DSWD upang magkaroon ng sapat na kakayahan ang mga kawaning tagapangalaga ng mga kagamitan, sapat na kaalaman sa mga patnubay ng DSWD, alituntunin at panuntunan ng mga Oversight Agencies sa pangangalaga ng mga ari-arian at pag papabilis ng pagpapatitulo ng mga kalupaan ng DSWD.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon:</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)			
Classification: <i>Kinabibilangan:</i>	Highly Technical <i>Teknikal sa mataas na antas</i>			
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon :</i>	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>			
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?!</i>	1. DSWD Offices 2. DSWD Designated Property and Supply Custodian 3. Field Offices			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>		
1. Request for Technical Assistance - One (1) original copy. <i>Kahilingang tulong teknikal - 1 orihinal na kopya</i>		To be prepared by DSWD Office OBSU and Field Offices through Memorandum addressed to Administrative Service Director, Attention the AS-PSAMD Chief Administrative Officer signed by their Head of Office or authorized official. <i>Ito ay ihahanda ng tanggapan ng DSWD sa pamamagitan ng Memorandum na nilagdaan ng kanilang punong opisyal o awtorisadong kinatawan sa Director ng Administrative Service na naka-atensyon sa Punong Opisyal ng AS-PSAMD</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG</i>	AGENCY ACTION <i>AKSYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE

		MGA DAPAT BAYARAN	PANAHONG KAILANGAN	TAONG DAPAT GUMAWA
1. Forward the request for Technical Assistance (TA) indicating the specific topics and concerns to be discussed from 8 AM to 5 PM, Mondays to Fridays except	1. Received request for TA from 8 AM to 5 PM, Mondays to Fridays except holidays, and forward to the Head of Property Office <i>Tanggapin ang request mula ika-walo ng umaga hanggang ika-lima ng hapon, Lunes hanggang Biyernes maliban sa mga araw ng pahinga at ito ay ibibigay sa Pinuno ng Tanggapan ng Property</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	Nolaila G. Capellan/ D. Kapampangan Khairia
Magpaabot ng kahilingang tulong teknikal na nagsasaad ng tiyak na usapin at interes na dapat talakayin mula ika-walo ng umaga hanggang ika-lima ng hapon, Lunes hanggang Biyernes maliban sa mga araw ng pahinga	1.1 Review the request. Check the availability of Technical Staff on the requested date of TA. <i>Suriin ang request. Alamin ang bakanteng araw ng Kawaning Teknikal kung ito ay naaayon sa hinihiling na araw ng tanggapan ng humihingi ng teknikal na tulong</i> If not available - Assign request to concerned Technical Staff and advise staff to request for reschedule of TA through Memorandum <i>Kung hindi bakante ang araw ng Kawaning Teknikal - Italaga ang request sa nararapat na Kawaning Teknikal at payuhan ito na mag handa ng Memorandum na humihingi ng ibang araw para sa tulong teknikal</i> If available - Assign request to concerned Technical Staff and advise staff to confirm request for TA through Memorandum <i>Kung bakante ang araw ng Kawaning Teknikal - Italaga ang request sa nararapat na Kawaning Teknikal at payuhan ito na maghandang Memorandum ng pagkumpirma sa hinihinging tulong teknikal sa hinihining araw</i>	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	Rommel A. Camaganacan

	1.2 For scheduled TA Request, Technical Staff shall prepare a reply for confirming the date of TA/prepare reply for reschedule of TA. <i>Para sa TA request na may takdang araw, ang kawang teknikal ay mag hahanda ng tugon ng pag kumpirma sa hinihinging araw na tulong teknikal o tugon na humihingi ng ibang araw kung kailan isasagawa ang tulong teknikal.</i> a. Prepare Special Order (If Field Office) for the period of TA. <i>Maghanda ng Special Order (kung Field Office) sa mga araw ng tulong teknikal</i> b. Prepare the needed documents and information for the conduct of TA <i>Maghanda ng mga kakailanganing dokumento at impormasyon para sa isasagawang tulong teknikal</i>	None Wala	5 Days 5 Araw	Rommel A. Camaganacan, Nolaila G. Capellan/ Khairia D. kapampangan
	1.3 Conduct TA for immediate request and/or scheduled TA request <i>Magsagawa ng tulong teknikal sa itinakdang araw</i>	None Wala	1 day for OBSU/4 days for Field Office 1 Araw kung Tanggapan sa Sentral na Tanggapan/ 4 na araw sa Field Offices	Rommel A. Camaganacan, Nolaila G. Capellan/ Khairia D. kapampangan
1. Accomplished the TA Evaluation Form and/or Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) <i>Punan ang dokumento ng pagkilatis sa isinagawang tulong</i>	1. Receive the duly accomplished TA Evaluation Form and/or CSMF. <i>Tanggapin ang napunang dokumento ng pakilatis sa isinagawang tulong teknikal at/o CSMF</i>	None Wala	10 Minutes 10 Minuto	Rommel A. Camaganacan, Nolaila G. Capellan/ Khairia D. kapampangan

teknikal at/o Client Satisfaction Measurement Form (CSMF)				
	2.1 Consolidate the TA Evaluation Form. <i>Pagsama-samahin ang mga nakalap na impormasyon sa napunang dokumento ng pagkilatis sa isinagawang tulong teknikal</i> 2.2 Prepare TA Feedback Report for review and signature of the Head of Property Office <i>Maghanda ng ulat puna sa isinagawang tulong teknikal at ito ay ipaabot sa Puno ng Tanggapan ng Property upang ito ay suriin at lagdaan</i> 2.3 Provide copy of TA Feedback Report to the requester of TA <i>Magbigay ng kopya ng ulat puna sa tanggapan na humingi ng tulong teknikal</i> For CSMF – will be reported on the succeeding month after the conduct of TA, this will be included in the Client Satisfaction Measurement Survey Report (CSMR) submitted to DSWD Committee on Anti Red Tape (CART) focal every 10th of the succeeding month <i>Para sa CSMF – ito ay iuulat sa susunod na buwan pagkatapos na maisagawa ang tulong teknikal. Ito ay isasama sa CSMR na isusumite sa DSWD CO/DSWD FO CART focal tuwing ika-sampu ng sumunod na buwan</i> Central Office (CO)/Field Office (FO)	None Wala	10 Days from returned to Official Station 10 Araw pagkabalik sa opisyal na tanggapan CSMF report will be submitted to CART every 10th of the succeeding month Ang ulat para sa CSMF ay isusumite sa CART tuwing ika-sampung araw ng sumunod na buwan	Rommel A. Camaganacan, Nolaila G. Capellan/ Khairia D. Kapampangan

TOTAL	None Wala	16 Days and 30 Minutes for immediate TA/19 Days and 30 Minutes for scheduled TA <i>16 Araw at 30 Minuto para sa agarang tulong teknikal/19 Araw at 30 Minuto para tulong teknikal na may itinakdang araw</i>

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproceso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph . <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng

	isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

7. Facilitation of Request for Relief from Property Accountability from Commission on Audit

Pagpapadali na Mapawalang Bisa ang Pananagutan sa Kagamitan o mga Kagamitang Nawala, Napinsala o Nasira Mula sa COA

1. To provide assistance to accountable officers who are requesting relief from property accountability with the Commission on Audit (COA) for lost, damaged or destroyed property under his/her accountability;

Pagbibigay tulong sa mga kawani na humihingi na mapawalang bisa ang pananagutan sa gamit na nawala, napinsala o nasira mula sa COA.

2. To ensure recording and documentation of cases of loss, damage or destruction of government properties

Siguruhing naitala at nai-dokumento ang mga pangyayaring may kinalaman sa pagkawala, pagkapinsala or pagkasira ng mga kagamitan ng gobyerno.

Office/Division: Tanggapan/Dibisyon:	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)	
Classification: Kinabibilangan:	Complex Transaction <i>Komplikado</i>	
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon :	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>	
Who may avail: Sino ang maaaring makinabang?:	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Employees who are: 1. DSWD employees and officials <i>Kawani at Opisyal ng DSWD</i>	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>
1. One (1) original copy of duly accomplished and notarized Report of Loss, Stolen, Damaged and Destroyed Property (RLSDDP). <i>1 Orihinal na kopya ng napunan at napa-notaryong RLSDDP</i>		1. From PSAMD Office through PREMIS <i>Mula sa PREMIS</i>
2. One (1) original copy of duly notarized Affidavit of Loss <i>1 Orihinal na kopya ng napunan at napa-notaryong kasulatan hinggil sa pagkawala ng kagamitan</i>		2. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng mga kliyente na walang itinalagang dokumento</i>
3. One (1) original copy of duly notarized Joint Affidavit of Two (2) Disinterested Person.		3. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i>

1 Orhinal na kopya ng napunan at napa-notaryong pinagsamang kasulatan ng dalawang hindi interesadong tao 4. One (1) original copy of Police Report 1 Orihinal na kopya ng Ulat ng Pulisya 5. One (1) original copy Comments of the Head Cluster/Regional Director 1 Orihinal na kopya ng Head ng Cluster / Regional Director 6. One (1) original copy of Certification from Competent Authority on the Destruction brought by Natural Calamity and Insurgency. 1 Orihinal na kopya ng Sertipikasyon mula sa Karampatang Awtoridad hinggil sa Pagkapinsala ng Kagamitan na Sanhi ng Natural na Kalamidad at Insugency 7. One (1) original copy of Inspection Report of Damaged Property. 1 Orihinal na kopya ng Ulat sa Pagsisiyasat ng Napinsalang Kagamitan 8. One (1) photocopy of Property Acknowledgement Receipt (PAR)/Inventory Custodian Slip (ICS) 1 Orihinal na kopya ng PAR/ICS		4. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i> 5. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i> 6. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng Kliyente na walang itinalagang dokumento</i> 7. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i> 8. From Property Office <i>Mula sa tanggapan ng Property</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHOONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA

5.1 Processing of Request for Relief

Pagproseso ng Kahilingang Maipawalang Bisa ang Pananagutan

1. Submit copy of notarized Report of Lost, Stolen, Damaged or Destroyed Property (RLSDDP) with	1. Receive copy of notarized RLSDDP with proof of receipt by COA and/or Request for Relief duly endorsed by the HOBS concerned and record in the Enhanced Documents Transaction	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	Khairia Kapampangan	D.

proof of receipt by the Commission on Audit (COA) and/or request for relief duly endorsed by the Head of Office, Bureaus, and Services (HOBS) / Head of Offices, Divisions, and Sections (HODS) concerned. <i>Magsumite ng kopya ng notaryadong RLSDDP na may patunay na ito ay na-isumite na sa COA at/o liham kahilingang na mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan, ang liham ay marapat na ini-endorso ng HOBS/HODS ng tanggapan.</i>	Management System (EDTMS)/Logbook <i>Tanggapin ang kopya ng RLSDDP na may katibayan ng ito ay natanggap na ng COA/ liham kahilingan na mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan na ini-endorso ng HOBS/HODS at ito ay itatala sa EDTMS/Logbook</i>			
	1.1 Review if the submitted request has complete documentary requirements as provided for under Sec. 6.9 of AO 6, s. 2017 <i>Suriin kung ang naisumiteng kahilingan ay may kalakip na kumpletong kailangang dokumento na nakasaad sa</i>	None <i>Wala</i>	2 Hours 2 Oras	ROMMEL CAMAGANACAN

<i>ilalim ng Sec. 6.9 ng AO 06, S. 2017</i> 1.2 Verify if the property is already tagged in PREMIS as lost/damaged/destroyed; If not, tag property as lost under the module RLSDDP <i>Patotohanan kung ang kagamitan ay na markahan sa PREMIS bilang nawala, napinsala o nasira. Kung hindi, markahan ang kagamitan bilang nawala, napinsala o nasira sa module ng RLSDDP ng PREMIS</i> If not complete: prepare a reply Memorandum to the accountable officer thru the HOBS to require submission of the identified lacking documentary requirement/s <i>Kung may kakulangan: Maghanda ng Memorandum para sa kawaning may pananagutan sa pamamagitan ng HOBS upang makapag sumite ng natukoy na kakulangang dokumento</i> ▪ <i>The Memorandum shall be signed by the Administrative Service Director/ Administrative Division Chief</i> <i>Ang Memorandum ay lalagdaan ng Direktor ng Administrative Service / Administrative Division Chief</i> <i>If complete, proceed to the next step</i>			

	Kung walang kakulangang dokumento, magpatuloy sa susunod na hakbang			
	1.3 Prepare recommendation/ comments addressed to COA, copy furnished the Accountable Officer and HOBS concerned, to be signed by the Undersecretary for GASSG/Regional Director <i>Maghanda ng rekomendasyon / mga komentaryo na nakatuon sa COA, at mag bigay ng kopya sa kawaning may pananagutan at sa nararapat na HOBS ito ay lalagdaan ng ng Undersecretary ng GASSG/ Regional Director</i> <i>a. The Administrative Service Director and Head/ Administrative Division Chief and Head of Property Office shall affix his/her initial on the draft Recommendation/ Comment;</i> <i>Ang Direktor ng Administrative Service / Administrative Division Chief at ang Puno ng Tanggapan ng Property ay maglalagay ng lagdang inisyal sa draft na rekomendasyon o Komento</i> <i>b. The draft Recommendation/ Comment shall be properly endorsed by the aforementioned officials, with sufficient information as to the compliance of the Request to all the</i>	None Wala	3 Hours 3 Oras	Nolaila Capellan/Khairia Kapampangan ROMMEL CAMAGANACAN G. D.

	documentary requirements Ang draft na rekomendasyon o komento ay nararapat na inindorso ng mga nabanggit na opisyal na may sapat na impormasyon na sumusunod sa mga kinakailangan dokumento sa pagpapawalang bisa ng pananagutan sa kagamitan			Rommel Camaganacan A.
	1.4. Route the original copy to COA and photocopy to the Accountable Officer and HOB/HODS concerned Ibigay ang orihinal na kopya sa COA at photocopy sa kawani na may pananagutan sa kagamitan at sa pinuno ng kanilang tanggapan	None Wala	5Minutes 5 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Mark John Susvilla
	1.4. The property staff shall scan and file the receiving copy of the recommendation/comment/s I-scan at i-file ng kawani ng property ang kopya ng rekomendasyon/puna na may lagda bilang patunay na nakapag bigay ng kopya ang tanggapan ng property ng dokumento sa kinauukulang tanggapan	None Wala	5Minutes 5 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Mark John Susvilla
TOTAL:		None Wala	5 HOURS, 15 MINUTES 5 Oras, 15 Minuto	

CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHO NG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
5.2 Provision of Technical Assistance upon Receipt of COA Decision <i>Pagbibigay Tulong Teknikal sa Natanggap na Desisyon ng COA</i>				

1. Forward copy of COA decision on the request for relief from property accountability <i>Magbigay ng kopya ng desisyon ng COA hinggil sa kahilingang mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan</i>	1. Receive copy of COA decision on the accountable officer's Request for Relief from Property Accountability and record the received document in the EDTMS/Logbook <i>Tanggapin ang kopya ng desisyon ng COA sa kahilingan ng kawani na mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan at ito ay itala sa EDTMS/Logbook</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 Minuto</i>	MARK JOHN SUSVILLA / KHAIRIA KAPAMPANGAN

	1. Review the Decision of COA to determine the appropriate assistance to be provided to the accountable officer, as follows: <i>Suriin ang naging desisyon ng COA upang matukoy ang naaangkop na tulong sa kawani na may pananagutan ayon sa sumusunod</i> If Relief is Granted <i>Kung ang kahilingan ay ipinagkaloob</i> — 1. Prepare Memorandum to Finance Office endorsing the COA decision and request the dropping of the lost property from the Books of Accounts for signature of Administrative Service Director/ Concerned Division Chief in Field Office, copy furnished the Accountable Officer through the HOBS/HODS <i>Maghanda ng Memorandum para sa Tanggapan ng Finance na ini-endorso ang naging desisyon ng COA at hilingin ang pag als mula sa Books of Accounts ng kagamitan na nawala/ napinsala/ nasira. Ang nasabing Memorandum ay marapat na nilagdaan ng Director ng Administrative Service / nararapat na Division Chief sa Field Office. Ang kawani na may pananagutan ay bibigyan ng kopya sa pamamagitan ng HOBS</i> 2. Update records/PREMIS <i>I-update ang mga tala sa PREMIS</i> 727 If Relief is Denied – <i>Kung ang kahilingan ay hindi ipinagkaloob</i>	None Wala	3 Hours 3 Oras	MARK JOHN SUSVILLA / KHAIRIA KAPAMPANGAN

2. For Replacement: Present replacement unit for the lost property <i>Ilahad ang ipapalit sa naiwalang kagamitan</i>	2. Inspect/Validate the offered replacement item/s <i>Suriin ang kagamitang ipapalit</i> If Non-Compliant <i>Kung ang ipapalit na kagamitan ay hindi naayon sa alituntunin</i> Inform the Accountable Officer of the reason/s for non-compliance and require to meet the needed requirements <i>Ipagbigay alam ang mga sumusunod na dahillan kung bakit di maaaring tanggapin ang inilahad na kapalit sa naiwalang kagamitan. Gayundin ipabatid na nararapat na matutugunan ang kinakailangang detalye sa pagpapalit ng naiwalang kagamitan.</i> If Compliant <i>Kung ang ipapalit na kagamitan ay naayon sa alituntunin</i> Proceed to next step <i>Mag patuloy sa susunod na hakbang</i>	None <i>Wala</i>	15 Minutes <i>15 Minuto</i>	MARK JOHN SUSVILLA / KHAIRIA KAPAMPANGAN

	2.1. Once the replacement unit is compliant with the approved recommendation, the Property Personnel shall: <i>Kung ang ipapalit na kagamitan ay naayon sa rekomendasyon, ang kawani ng property ay:</i> 1. Accept replacement unit upon concurrence of COA Representative <i>Tanggapin ang kagamitang inilahad sa pagsasangayon ng Kinatawan ng COA</i> 2. Prepare necessary documentation/update record in PREMIS <i>Maghanda ng mga kinakailangan document / i-update ang talaan sa PREMIS</i> 3. Prepare Memorandum to Finance and Management Service (FMS)/Finance and Management Division (FMD) and COA on the acceptance of offered replacement items for reference and	None <i>Wala</i>	2 HOURS <i>2 Oras</i>	MARK JOHN SUSVILLA / KHAIRIA KAPAMPANGAN

	recording in the Books of Accounts <i>Maghanda ng Memorandum para sa FMS/FMD at COA hinggil sa pagtanggap ng ipinalit na kagamitan upang kanilang maging sanggunian sa pag- upate ng kanilang aklat talaan ng kagamitan</i>			

For Reimbursement <i>Para sa pagbabayad ng naiwalang kagamitan</i> Request for Assistance for securing the Order of Payment from Accounting Division/Accounting Section and pay the money value of the lost property in accordance with the approved recommendation <i>Humiling ng tulong upang makakuha ng Order of Payment mula sa Accounting Division/Accounting Section at magbayad ng halaga ng naayon sa inaprubahang halaga</i> Upon receipt of the Official Receipt (OR), forward original copy to property office for facilitation of cancellation of property accountability in the the property records	2.1. Assist the accountable officer in securing from the Accounting Division/Accounting Section the Order of Payment and in paying in the Cash Division/Section the money value of the lost property in accordance with the approved recommendation. <i>Magbigay tulong sa kawani na makakuha ng Order of Payment mula sa Accounting Division/Section hanggan sa pag babayad ng kagamitan ng naayon sa inaprubang halaga sa Cash Division/Section</i> 2.1 Faciliate the cancellation of property accountability in the property records upon receipt of copy of the OR from the accountable officer <i>Pagtanggap ng OR, ay agad na Ipawawalang bisa ang pananagutan ng kawani sa kagamitan</i> 2.2 Forward to the Accounting Division/Section the original copy of OR together with the relevant documents for purposes of dropping from the books of accounts. <i>Ibigay sa Accounting Division/Section ang orihinal na kopya ng OR kalakip ang mga kinakailangan dokumento upang kanilang maging</i>	None <i>Wala</i>	2 HOURS 2 Oras	MARK JOHN SUSVILLA / KHAIRIA KAPAMPANGAN

	<i>sanggunian sa pag tanggal sa talaan ng kagamitan</i> In the same Memorandum, a copy of Journal Entry Voucher (JEV) shall be requested from the Accounting Division for records purposes. <i>Gamit ang parehong Memorandum, ang property office ay hihingi ng kopya ng JEV mula sa Accounting Division/Section</i>			

	2.3. Upn completion of the process, the Property Personnel shall secure feedback from the client/accountable officer through the prescribed customer feedback from <i>Matapos ang lahat ng proseso, ang kawani ng property ay kukuha ng</i>	None <i>Wala</i>	5 Minutes <i>5 Minuto</i>	MARK JOHN SUSVILLA / KHAIRIA KAPAMPANGAN
TOTAL:		None <i>Wala</i>	For Replacement: 5 Hours, 25 Minutes For Reimbursement: 5 Hours, 10 Minutes	

Note:

Tanda:

Computation of the Money Value of Lost Properties

Pagkuha ng katumbas na halaga ng naiwalang kagamitan

Rule:

Panuntunan:

1. The Money Value shall be equal to the Depreciated Replacement Cost (DRC) of property at the time of loss. Consistent with the provisions of Section 41, Chapter 10 of GAM for NGAs, DRC shall be equal to the replacement cost (current market price) less accumulated depreciation calculated on the basis of replacement cost;
Ang halaga ay katumbas ng DRC ng kagamitan sa oras ng pagkawala nito. Ito ay naaayon sa probisyon ng Seksyon 41, Kabanata 10 ng GAM para sa NGAS, ng DRC ay katumbas ng kasalukuyang halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado at ibabawas ang halaga ng kabuuang pag baba ng halaga ng kagamitan mula sa oras na pagkawala hanggang sa kasalukuyan. Ito ay marapat na ibabatay sa halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado.
2. Should there be no available current market price, the property's carrying amount or the Net Book Value (NBV) shall be considered.

Kung ang naiwalang kagamitan ay hindi na makikita pa sa merkado upang maging batayan upang makuha ang halaga na dapat na bayaran ng kawani. Maaaring maging batayan ang halaga ng naiwalang kagamitan o ang Net Book Value (NBV)

3. The computation of DRC shall be done by the Property Officer; On the other hand, the Net Book Value may be requested from the Accounting Division/Section;
Ang pag kuha ng DRC ay isasagawa ng kawanin ng property at ang NBV ay magmumula sa Accounting Division/Section
4. For properties which are fully depreciated, adopt the residual value equivalent to at least 5% of the cost of the property shall be adopted
Kung ang kagamitan na ganap ng nagamit ang halaga, marapat na gamitin ang halaga na katumbas ng hindi bababa sa 5% na halaga ng pagkabili ng nasabing kagamitan

Sample Computations:

1. DEPRECIATED REPLACEMENT COST (DRC)

DRC = Current Market Price – Accumulated Depreciation

Where:

Accumulated Depreciation = Monthly Depreciation X Depreciation Period

Thus:

Current Market Price (replacement cost)	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Current Market Price} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000.00 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	January 6, 2020
Date of Loss	November 15, 2020
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss)	11 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 11)	P8,708.37
Depreciated Replacement Cost (P50,000.00 – P8,708.37)	<u>P41,291.63</u>

1. NET BOOK VALUE

Net Book Value = Acquisition Cost – Accumulated Depreciation

Where:

Accumulated Depreciation = Monthly Depreciation X Depreciation Period

Thus:

Acquisition Cost	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Acquisition Cost} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	November 4, 2014
Date of Loss	February 27, 2019
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss) 2014 – 2 mos. 2015 – 12 mos. 2016 – 12 mos. 2017 – 12 mos. <u>2018 – 12 mos.</u> <u>2019 – 2 mos.</u> Total = 52 mos.	52 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 52)	P 41,166.64
NBV/Carrying Amount (P50,000.00 – 41,166.67)	<u>P 8,833.33</u>

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis.

	<i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621

Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

8. Facilitation of Request for Replacement/ Reimbursement of Lost Damaged or Destroyed Properties

When the lost, damaged and destroyed property issued to employees was due to other circumstance other than force majeure, theft/robbery and fire (whereas lost may be credited), the Accountable Officer can request for the replacement or reimbursement of the money value of the lost property or payment of cost of repair of the damaged property, within thirty (30) days from the occurrence of loss.

Kapag ang nawala, nasira at nawasak na ari-arian na inisyu sa mga empleyado ay dahil sa iba pang pangyayari na iba pang puwersa sa majeure, pagnanakaw / sunog (samantalang ang nawala ay maaaring kredito), ang Accountable Officer ay maaaring humiling para sa kapalit o muling pagbabayad ng halaga ng pera ng nawala na pag-aari o pagbabayad ng gastos sa pag-aayos ng nasirang pag-aari, sa loob ng tatlong (30) araw mula sa paglitaw ng pagkawala.

Office/Division: Tanggapan/Dibisyon:	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)

Classification: <i>Kinabibilangan:</i>	Complex Transaction <i>Komplikado</i>
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon :</i>	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?!</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees <i>Kawani o opisyal ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad</i>

CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>		
- One (1) copy of duly accomplished Report of Loss, Stolen, Damaged and Destroyed Property (RLSDDP), with proof of submission to COA <i>Isang (1) kopya ng wastong natapos na Ulat ng Pagkawala, Ninakaw, Nakasira at Nasirang Ari-arian (RLSDDP), na may katibayan ng pagsumite sa COA</i> - One (1) original copy of Memorandum requesting reimbursement/replacement of item lost endorsed by Undersecretary concern to Undersecretary for GASSG <i>Isang (1) orihinal na kopya ng Memorandum na humihiling ng bayad / pagpapalit ng item na nawala na inindorso mula sa Undersecretary ng opisnang nakawala kay Undersecretary para sa GASSG</i>		- From PSAMD Office through PREMIS <i>Mula sa Opisina ng PSAMD sa pamamagitan ng PREMIS</i> - To be prepared by the Client without any prescribed format <i>Ihahanda ng Kliyente nang walanganumang iniresetang format</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG</i>	AGENCY ACTION <i>AKSYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>MGA DAPAT BAYARAN</i>	PROCESSING TIME <i>PANAHONG KAILANGAN</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>TAONG DAPAT GUMAWA</i>
Submit copy of Request for Replacement/Reimbursement with the notarized Report of Lost, Stolen, Damaged,	1.1 1. Receive copy of Request for Replacement/Reimbursement with notarized RLSDDP, with proof of	None <i>Wala</i>	20 Minutes <i>20 minuto</i>	Khairia D. Kapampangan/Mark John Susvilla

Destroyed Properties (RLSDDP) with proof of submission to Commission on Audit (COA) and Property Acknowledgement Receipt (PAR)/Inventory Custodian Slip (ICS) addressed to the Undersecretary for GASSG/Regional Director. This shall be endorsed by the Head of Offices, Divisions and Sections, copy furnished the 1. Property Office. <i>Mag sumite ng kopya ng liham na nag lalayong palitan o bayaran ang kagamitan</i>	submission to COA and with PAR/ICS <i>Tumanggap ng Kahilingan para sa Kahulugan mula sa Pananagutan sa Ari-arian na may pag-eendorso mula sa concerned HOBS at itala sa DTS/Logbook</i> 1.1. Record the same in the Enhanced Data Tracking Management System (EDTMS)/Logbook and forward to the Property Division/Section Chief for action. The Division/Section Chief shall assign the request to the personnel concerned for review/preparation of recommendation/response, as the case maybe <i>Itatala ang natanggap na dokumento sa EDTMS/aklat talaan at ito ay ibibigay sa pinuno ng Property Office upang ito ay maitalaga sa nararapat na kawani na mag susuri/mag hahanda ng rekomendasyon at sagot ng naaayon sa sitwasyon</i> 1.2 Review the request and determine the completeness of data and attachments <i>Suriin ang request kung ang mga kinakailangang impormasyon at dokumento ay kumpleto</i> a. If not complete – Prepare a Memorandum to the Accountable Officer			Rommel Camaganacan A.

	thru the HOBS/HODS concerned to require submission of the identified lacking requirement/s <i>Kung hindi kumpleto – Maghanda ng Memorandum para sa kawani na idadaan sa Pinuno ng kanilang tanggapan upang hilingin isumite ang mga kinakailangang dokumento</i> a.1. The Memorandum shall be signed by the Administrative Service Director/Administrative Division Chief <i>Ang Memorandum ay kinakailangan nilagdaan ng Direktor ng Administrative Service o Pinuno ng Adminisitrative Division</i> b. If Complete – Proceed to the next step <i>Kung kumpleto – Magpatuloy sa susunod na hakbang</i>			
	1.3 Prepare recommendation addressed to the Undersecretary for GASSG/Regional Director for the replacement or payment of the lost property to be coursed through the Accounting Office for concurrence as to the computation of the Money Value <i>Mag handa ng rekomendasyon na naka-address sa Undersecretary ng GASSG/Regional Director para sa kahilingang palitan o bayaran ang kagamitang nawala. Ito ay idadaan din sa tanggapan ng Accounting upang kanilang masuri kung</i>	aNone Wala	3 Hours 3 oras	Khairia D. Kapampangan/ Mark John Susvilla

	<i>nararapat ba ng ginawang paraan ng pag bilang ng halaga ng kagamitan</i> The following factors should be taken into consideration when preparing a recommendation (as provided in AO 6, S. 2017) <i>Ang mga sumusunod ang dapat na bigyan pansin sa pag handa ng rekomendasyon ng naayon sa AO 6, S. 2017</i> a. The replacement unit must be of similar or higher specification than that of the unit sought to be replaced. <i>Ang kagamitang ipapalit ay kahalintulad o mas mataas na specification kumpara kagamitang nais palitan</i> b. The replacement unit must be in good working condition, regardless of the lost property's condition at the time of loss. <i>Ang kagamitang ipapalit ay dapat na nasa mabuting kondisyon, anuman ang kondisyon ng nawalang kagamitan</i> c. The replacement of the lost property is more advantageous to the government. Otherwise, payment of the money value of the property shall be required. <i>Ang kagamitang ipapalit ay mas kapaki-pakinabang sa gobyerno. Kung hindi, ang</i>			

	<i>pagbabayad ng aprubadong halaga ng kagamitan ang kinakailangan</i> <i>In preparing the recommendation, the Property personnel should determine the money value of the lost property in accordance with the applicable rules:</i> <i>Sa paghahanda ng rekomendasyon, tutukuyin ng kawani ng property ang halaga ng kagamitan alinsunod sa naaangkop na batas:</i> <i>a. Money value of the lost Property, Plant and Equipment (PPE) shall be based on the Depreciated Replacement Cost (DRC)</i> <i>Ang halaga ng nawalang kagamitan ay naayon sa DRC</i> <i>Please refer to the sample computation of the DRC provided hereunder.</i> <i>Sumangguni sa halimbawang komputasyon ng DRC</i> <i>Money value of lost semi-expendable properties shall be based on the Current Replacement Cost (CRC) with the same condition and specifications of the lost semi-a. expendable property.</i> <i>Ang halaga ng nawawalang kagamitan ay naaayon sa CRC na kahalintulad ng spesipikasyon ng nawalang kagamitan</i>			

	The property personnel shall conduct the necessary market research to determine the appropriate computation of money value of the lost property. Ang kawani ng property ay magsasagawa ng kinakailangang pananaliksik sa merkado upang matukoy ang naaangkop na halaga ng nawalang kagamitan Note: for lost IT and communication equipment, system upgrades, installed applications and licenses, as well as the cost incurred for the said upgrades shall be considered in the determination of the value of lost property. Tandaan: Para sa nawalang IT at kagamitang pagn komunikasyon, pag-upgrade ng system, naka-install na mga aplikasyon at lisensya, kasama ang halaga sa pag-upgrade ay dapat na isaalang-alang sa pagtukoy ng halaga ng nawalang kagamitan.			
	1.4 Upon receipt of the decision (approval/disapproval) from the Undersecretary for GASSG/Regional Director on the request, the Property personnel shall assess the same and advise the accountable officer through the HOBS/HODS for the next steps to be undertaken:	None Wala	2 Hours 2 oras	Khairia D. Kapampangan/ Mark John Susvilla

	Pagkatanggap ng desisyon kung ang kahilingan ay katanggaptanggap o hindi mula sa Undersecretary ng GASSG/Regional Director, ito ay susuriin ng kawani ng property at magbibigay payo sa kawaning may pananagutan sa pamamagitan ng Memorandum na dadaan sa pinuno ng kanilang tanggapan If the request is disapproved Kung ang kahilingan ay hindi tinanggap Prepare a Memorandum informing the Accountable Officer of the disapproval of the request and/or require compliance with the lacking requirements, within 7 working days upon receipt of the Memorandum. Ipapaalam sa kawaning may pananagutan sa pamamagitan ng Memorandum ang hindi pagsangayon sa kanyang kahilingan at/o ipapaalam ang mga kalilangang dokumento na dapat na isumite sa loob ng 7 pitong araw ng pag gawa mula sa araw na natanggap ang Memorandum. Upon receipt of the lacking requirements or compliance with the instructions of the Undersecretary for GASSG/Regional Director, repeat the 3rd step of this Citizen's Charter Pagkatanggap ng mga kakulangang dokumento o pagkasunod sa mga tagubilin			

	ng Undersecretary for GASSG/Regional Director ay tulitin ang pangatlong hakbang ng Citizen's Charter na ito. If the request is approved Kung ang kahilingan ay tinanggap Proceed to next step Magpatuloy sa susunod na hakbang			
	1.5 Prepare Memorandum to Accountable Officer through his head informing the approval of the request for reimbursement/replacement of the lost property and the steps to be undertaken for the execution of the decision (e.g. submission of the replacement unit and TA Report, if applicable) or payment of the money value to the Cash Division/Section within 15 calendar days from receipt of the decision <i>Ipapaalam sa kawaning may pananagutan na ang kahilingang palitan o bayaran ang nawalang kagamitan ay tinanggap sa pamamagitan ng isang Memorandum. Kasabay nito, ipapaalam sa kawaning may pananagutan ang mga hakbang na isasagawa para sa pagpapatupad ng desisyon (e.g. pag sumite ng kapalit na kagamitan at TA Report, kung ito ay naaangkop) o pagbabayad ng kaukulang halaga sa Cash Division/Section sa loob ng 15</i>	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	Khairia D. Kapampangan/ Mark John Susvilla

	<i>araw mula ng matanggap ang desisyon</i>			
2. Present replacement unit/Settle the money value of the lost property	2. In case of replacement of IT and communication equipment, the accountable officer should be advised to request technical assistance from the Regional/Information and Communications Technology Management Service (R/ICTMS) for the assessment of the replacement unit. The technical assistance report from the R/ICTMS shall be presented to the Property Office upon submission of the replacement unit in accordance with the approved recommendation <i>Sa pagpapalit ng IT at komunikasyong kagamitan, ang kawaning may pananagutan ay hihing ng tulong teknikal sa R/ICTMS upang masuri ang kagamitang ipapalit. Ang R/ICTMS ay mag bibigay ng ulat hinggil sa kagamitang ipapalit na ibibigay sa tanggapan ng property alinsunod sa naaprubahan rekomendasyon</i> <i>Inspect/Validate the offered replacement item/s</i> <i>Suriin ang kagamitang nilalayong ipalit sa nawalang kagamitan</i> If Non-Compliant <i>Kung ang kagamitan ay hindi naayon sa naaprubahang rekomendasyon</i>	None Wala	2 Hours 2 oras	Khairia Kapampangan D.

	<i>Inform the Accountable Officer of the reason/s for non-compliance and require to meet the needed requirements.</i> <i>Ipaalam sa kawaning may pananagutan ang mga dahilan kung bakit nasabing hindi ito naaayon sa naaprubahang rekomendasyon nang sa gayon kanila ito matugunan</i> If Compliant <i>Kung naaayon sa naaprubahang rekomendasyon</i> <i>Proceed to next step</i> <i>Magpatuloy sa susunod na hakbang</i>			
	2.1. Once the replacement unit is compliant with the approved recommendation, the Property Personnel shall: <i>Kung ang kagamitang ipapalit ay naaayon sa naaprubahang rekomendasyon, ang kawani ng Property ay:</i> a. Accept replacement unit <i>Tatanggapin ang kagamitang ipinapalit</i> b. Prepare necessary documentation/update record in PREMIS <i>Maghahanda ng kinakailangang dokumento o i-aupdate ang talaan sa PREMIS</i> c. Prepare Memorandum to Finance and Management Service (FMS)/Finance and Management Division (FMD) and copy furnish	None <i>Wala</i>	2 Hours <i>2 oras</i>	Nolaila G. Capellan//Khairia D. Kapampangan

	<i>Accountable Officer on the acceptance of the offered replacement items for reference and recording in the Books of Account</i> <i>Ipapaalam sa FMS/FMD ang pagtanggap sa ipinalit na kagamitan para maging kanilang sanggunian sa pagtala sa sa Books of Account. Ang kawani na may pananagutan ay bibigyan din ng kopya ng Memorandum para sa kanyang kaalaman</i>			
	In case of reimbursement, the accountable officer, through the assistance of property personnel shall secure from the Accounting 2. Division/Section the order of payment and pay to the Cash Division/Section the money value of the lost property in accordance with the approved recommendation. <i>Kung ang nawalang kagamitan ay babayaran, ang kawaning may pananagutan, sa tulong ng kawani ng property office ang kukuha ng order of payment mula sa Accounting Division/Section at magbabayad ng halaga ng kagamitan ng naaayon sa naaprubahang rekomendasyon.</i>	None Wala	1 Hour 1 oras	Nolaila G. Capellan/ Khairia D. Kapampangan
3. Forward original copy of Official Receipt (OR) <i>Ibigay ang orihinal na kopya ng OR</i>	3. Facilitation of cancellation of property accountability in the property records. <i>Ipawalang bisa ang pananagutan ng kawani sa nawalang kagamitan</i>	None Wala	1 Hour 1 oras	Khairia D. Kapampangan

	The Property Office shall, through the Memorandum forward to the Accounting Division/Section the original copy of OR together with the relevant documents for purposes of dropping from the books of accounts. <i>Ipaaabot ng tanggapan ng Property sa tanggapang ng Accounting ang orihinal na kopya ng OR kalakip ang dokumentong may kaugnayan sa nawalang kagamitan upang kanilang maging basehan sa pag tanggal nito mula sa talaan ng mga kagamitan. Ito ay gagawin sa pamamagitan ng isang Memorandum</i> <i>In the same Memorandum a copy of Journal Entry Voucher (JEV) shall be requested from the Accounting Division, for records purposes.</i> <i>Sa parehong Memorandum, ang tanggapang ng property ay hihingi ng kopya ng JEV mula sa tanggapan ng Accounting.</i> <i>Upon completion of the process, the Property personnel shall secure feedback from the client/accountable officer through the prescribed customer feedback form</i>	None Wala	5 MINUTES 5 minuto	Khairia Kapampangan	D.
TOTAL:		None Wala	5Replacement: 11 Hours, 55 Minutes Reimbursement: 7 Hours, 25 Minutes		

Note:

Computation of the Money Value of Lost Properties

Rule:

1. The Money Value shall be equal to the Depreciated Replacement Cost (DRC) of property at the time of loss. Consistent with the provisions of Section 41, Chapter 10 of GAM for NGAs, DRC shall be equal to the replacement cost (current market price) less accumulated depreciation calculated on the basis of replacement cost;

Ang halaga ay katumbas ng DRC ng kagamitan sa oras ng pagkawala nito. Ito ay naaayon sa probisyon ng Seksyon 41, Kabanata 10 ng GAM para sa NGAS, ng DRC ay katumbas ng kasalukuyang halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado at ibabawas ang halaga ng kabuuang pag baba ng halaga ng kagamitan mula sa oras na pagkawala hanggang sa kasalukuyan. Ito ay marapat na ibabatay sa halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado.

2. Should there be no available current market price, the property's carrying amount or the Net Book Value (NBV) shall be considered.

Kung ang naiwalang kagamitan ay hindi na makikita pa sa merkado upang maging batayan upang makuha ang halaga na dapat na bayaran ng kawani. Maaaring maging batayan ang halaga ng naiwalang kagamitan o ang Net Book Value (NBV)

3. The computation of DRC shall be done by the Property Officer; On the other hand, the Net Book Value may be requested from the Accounting Division/Section.

Ang pag kuha ng DRC ay isasagawa ng kawanin ng property at ang NBV ay magmumula sa Accounting Division/Section

4. For properties which are fully depreciated, adopt the residual value equivalent to at least 5% of the cost of the property shall be adopted

Kung ang kagamitan na ganap ng nagamit ang halaga, marapat na gamitin ang halaga na katumbas ng hindi bababa sa 5% na halaga ng pagkabili ng nasabing kagamitan

Sample Computations:

1. DEPRECIATED REPLACEMENT COST (DRC)

$$\text{DRC} = \text{Current Market Price} - \text{Accumulated Depreciation}$$

Where:

$$\text{Accumulated Depreciation} = \text{Monthly Depreciation} \times \text{Depreciation Period}$$

Thus:

Current Market Price (replacement cost)	P 50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Current Market Price} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000.00 – 5%)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	January 6, 2020
Date of Loss	November 15, 2020
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss)	11 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 11)	P8,708.37
Depreciated Replacement Cost (P50,000.00 – P8,708.37)	<u>P41,291.63</u>

1. NET BOOK VALUE

$$\text{Net Book Value} = \text{Acquisition Cost} - \text{Accumulated Depreciation}$$

Where:

$$\text{Accumulated Depreciation} = \text{Monthly Depreciation} \times \text{Depreciation Period}$$

Thus:

Acquisition Cost	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Acquisition Cost} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000.00 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	November 4, 2014
Date of Loss	February 27, 2019

Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss) 2014 – 2 mos. 2015 – 12 mos. 2016 – 12 mos. 2017 – 12 mos. <u>2018 – 12 mos.</u> <u>2019 – 2 mos.</u> Total = 52 mos.	52 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 52)	P41,166.64
NBV/Carrying Amount (P50,000.00 – 41,166.64)	<u>P8,833.33</u>

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproceso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>

How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

9. Request for Use and Monitoring of Vehicle

Pagbibigay o Pagtugon ng Serbisyo ng Sasakyan sa mga Kawani at Empleyado ng DSWD Central Office at Field Offices mula sa listahanan at pangkahalatang gamit ng sasakyan mula sa Motorpool.

Office	AS – GSD – Transport Management Section
Classification	Simple
Type of Transaction	G2G Government-to-Government
Who may avail	All DSWD personnel regardless of nature of employment or rank
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Present either of the following to the AS-GSD: - Accomplished one (1) copy of Request for Use of Service Vehicle Form to be received at the AS-GSD with attach Form (AS-TMS-01). - Original Copy for GSD - One (1) receiving copy of the OBS (Xerox only) - Electronic Technical Assistance Request (ASETS) <i>Ipakita ang alinmang dokumento sa AS-GSD:</i> <i>Isagawa ang kompletong inpormasyon ayon sa nasasaad ng form na Request for Use of Service Vehicle Form at dapat matanggap ang form sa AS-GSD (Form (AS-TMS-01). Note:</i> <i>Ang Original na kopya ay sa GSD</i> <i>Ang isang (1) kopya ay para sa OBS bilang katunayan na natanggap ang kahilingan (Photocopy only)</i> <i>Maari ding isagawa ng kahilihintan sa pamamagitan ng General Services Electronic Ticketing System (GSETS)</i>	The Request for Use of Service Vehicle Form can be requested at the GSD-TMS <i>Ang Request for Use of Service Vehicle Form ay isang kahilingan na tutugunan ng GSD-TMS</i> AS-GSD Administrative Services e-Ticketing System (ASeTS)

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Present the filled –up Request for Use of Vehicle and/or AS-TMS-01): together with the receiving copy to the AS-GSD 1. Ipakita ang napunang –up na Kahilingan para sa Paggamit ng Sasakyan at/o AS-TMS-01): kasama ang tumatanggap na kopya sa AS-GSD	2. Review and stamp "Receive" in the receiving copy Suriin at lagyan ng selyo ang "Receive" sa receiving copy	None Wala	5 minutes Limang Minuto	Requesting Party Humihingi ng Party Nelliane R. Molina
2. Informed of the availability of Vehicles and Driver Assignment 2. Ipinabatid sa pagkakaroon ng Pagtatalaga ng Sasakyan at Driver	2.1 Review the current schedule of availability of vehicle and assign to concerned driver 2.1 Suriin ang kasalukuyang iskedyul ng pagkakaroon ng sasakyan at itataga sa kinauukulang driver 2.2 Advise driver of his trip: 2.2 Payuhan ang driver ng kanyang biyahe: 2.2.1 Motorpool Dispatcher prepares Trip ticket for trips within Metro Manila Inihahanda ng Motorpool Dispatcher ang Trip ticket para sa mga biyahe sa loob ng Metro Manila 2.2.2. Motorpool Dispatcher prepares Travel Order and Trip ticket in case of out-of town trip 2.2.2 Inihahanda ng Motorpool Dispatcher ang Travel Order at	None Wala	1 day Isang araw	Motorpool Dispatcher

	<i>Trip ticket kung sakaling may out-of town trip</i>			
3.Receive the Certification of unavailability of vehicle – in case of no available vehicle	3.1 The Motorpool dispatcher prepare certification of no available vehicle. 3.1Ang dispatcher ng Motorpool ay naghahanda ng sertipikasyon ng walang magagamit na sasakyan.	None Wala	30 minutes Tatlumpong Minuto	Motorpool Dispatcher Saifoden T. Babor Administrative Officer V
3.Tumanggap ng Sertipikasyon ng hindi magagamit ng sasakyan - kung sakaling walang magagamit na sasakyan	3.2 The GSS Head signs the certification 3.2Pinirmahan ng GSS Head ang sertipikasyon 3.3 Issue the certification 3.3 Ibigay ang sertipikasyon			
Total		None	1 Day 35 Minutes	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback	Customer Feedback Form shall be provided to the Clients upon release of requested goods.
How feedback are Processed	1) Duly accomplished customer feedback forms shall be collated once a month by the Admin ARTU Focal. 2) Identified issues and concerns of the Clients shall be discussed and addressed accordingly.
How to file a complaint	requesting client may submit appeals for request that have been denied or delayed, thru a letter addressed to the concerned DSWD Field Office
How complaints are processed	Upon receipt of the complaint, the GSS Head shall make necessary evaluation and investigation, and create a report for information and appropriate action of the Admin Division. Feedback shall be provided to the Client.

Contact Person	SAIFODEN T. BATABOR AO V/Head,GSS 09177160012
Contact information of ARTA), (CCB), (PCC)	ARTA: complaints@arta.gov.ph : 8478-5093 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8888 CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565

10. Request for Technical Assistance Related to Building and Facility Maintenance

This process covers the provision of technical assistance for preventive/corrective maintenance, renovation, fabrication, office layout, and engineering/architectural solution. The required work/action, preparation, technical document varies depending on the subject/type of requests submitted by the Department offices using the electronic system or manual request form.

Saklaw ng prosesong ito ang pagbibigay ng teknikal na tulong para sa pang-iwas/pagwawasto ng pagpapanatili, pagsasaayos, imbento, layout ng opisina, at engineering/solusyon sa arkitektura. Ang kinakailangang trabaho/aksyon, paghahanda, teknikal na dokumento ay nag-iiba depende sa paksa/uri ng mga kahilingang isinumite ng mga tanggapan ng Departamento gamit ang elektronikong sistema o manu-manong anyo ng kahilingan

The technical assistance can be categorized into:

Ang teknikal na tulong ay maaaring ikategorya sa:

A. Corrective and/or Preventive Maintenance

- This shall be limited to corrective and/or preventive maintenance, and it does not need any materials to purchase. These requests can be done with immediate solution by expertise of the skilled/technical personnel.

A. Pagwawasto at/o pang-iwas pagpapanatili

-Ito ay dapat na limitado sa pagwawasto at/o pang-iwas pagpapanatili, at hindi nito kailangan ng anumang mga materyales upang bilhin. Ang mga kahilingang ito ay

maaaring gawin nang may agarang solusyon sa pamamagitan ng kadalubhasaan ng mga sanay/teknikal na tauhan.

- B. Repair, Replacement, In-house Fabrication, Construction and/or Renovation
- This is highly technical that may be completed in a couple of days, weeks and/or months depending on the complexity of the requests (excluding procurement process). It will be evaluated, performed and supervised by the skilled personnel and Engineer/Architect.
- B. Pag-aayos, Pagpapalit, Paggawa sa loob ng bahay, Konstruksyon at/o Pagkukumpuni*
- *to ay lubos na teknikal na maaaring makumpleto sa loob ng ilang araw, linggo at/o buwan depende sa pagiging kumplikado ng mga kahilingan (hindi kasama ang proseso ng pagkuha). Ito ay susuriin, isasagawa at pangangasiwaan ng mga bihasang tauhan at Inhenyeriya/Arkitekto*
- C. Engineering and Architectural Documents and Practices
- This is particular to the Engineer and Architect expertise relate to providing technical specification (materials, furniture, equipment and etc.), office arrangement, plans/layouts, detailed estimates, and other engineering and architectural matters.
- C. Mga Dokumento at Kasanayan sa inhenyeriya at Arkitektural*
- *Partikular ito sa kadalubhasaan ng Inhinyero at Arkitekto na nauugnay sa pagbibigay ng teknikal na detalye (mga materyales, muwebles, kagamitan at iba pa), pag-aayos ng opisina, mga plano/layout, mga detalyadong pagtatantya, at iba pang usapin sa engineering at arkitektura.*

Office	AS – BUILDING AND GROUNDS MANAGEMENT DIVISION
Classification	Highly Technical
Type of Transaction	G2G Government-to-Government
Who may avail	All Bureaus, Offices, Sections and/or Units of the Department
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Electronic generated request using General Services e-Ticketing System (GSeTS); <i>Elektroniko na nabuong kahilingan gamit ang Pangkalahatang Serbisyo e-Ticketing System (GSeTS);</i>	https://gsets.dswd.gov.ph/users/login
2. Accomplished manual request form (Request for Technical Assistance)	GSS Office

Nakumpletong manwal na form ng kahilingan (Kahilingan para sa Teknikal na Tulong)				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Submit a request using the electronic system - The request can be submitted using the manual request form if the electronic system cannot be accessed. 1. Magsumite ng kahilingan gamit ang elektronikong sistema - Maaaring isumite ang kahilingan gamit ang manu-manong form ng kahilingan kung hindi ma-access ang elektronikong sistema.	1.1. Review and evaluate the submitted request. Correct the information if necessary. Suriin at suriin ang isinumiteng kahilingan. wasto ang impormasyon kung kinakailangan.	None wala	5 minutes limang minuto	Saifoden T. Batabor AO V/GSS Head
	1.2. Print the accepted request and forward to responsible skilled/technical personnel. I-print ang tinanggap na kahilingan at ipasa sa responsableng sanay/teknikal na tauhan.	None wala	5 minutes limang minuto	
	1.3. Determine and identify scope and requirement of the request Tukuyin at tukuyin ang saklaw at kinakailangan ng kahilingan	None wala	10 minutes sampóng minuto	Skilled and/or Technical Personnel sanay/ teknikal na tauhan.
	1.4. Perform a visual inspection if necessary and evaluate the specific request. - If the request has another need or does not apply to the designated staff. - If it can be resolved within the assigned staff's level, take	None wala	1 hour isang oras	

	appropriate action (Proceed to step 3.2). 1.4 Magsagawa ng visual na inspeksyon kung kinakailangan at suriin ang partikular na kahilingan. - Kung ang kahilingan ay may ibang pangangailangan o hindi naaangkop sa itinalagang kawani. - Kung ito ay malulutas sa loob ng antas ng itinalagang kawani, gumawa ng naaangkop na aksyon (Magpatuloy sa hakbang 3.2).			
2. Coordinate with DSWD Inspectorate Committee and secure Pre-Repair Inspection if the request is related to repair/ replacement. 2. Makipag-ugnayan sa DSWD Inspectorate Committee at i-secure ang Pre-Repair Inspection kung ang kahilingan ay may kaugnayan sa pagkukumpuni/pagpapalit.	2.1. If the request requires fabrication, installation, plans/layout, technical specification and material procurement, the assigned technical staff shall prepare all necessary documents like: A. Plan/ Layout B. Technical Specification C. Bill of Quantities D. Program of Works E. Terms of Reference F. Project Proposal 2.1 Kung ang kahilingan ay nangangailangan ng katha, pag-install, mga plano/layout, teknikal na detalye at materyal na pagkuha, ang nakatalagang	None	1-7 days	Skilled and/or Technical Personnel

	<i>teknikal na kawani ay dapat maghanda ng lahat ng kinakailangang dokumento tulad ng:</i> <i>Plano/ Layout</i> <i>Teknikal na Pagtutukoy</i> <i>Bill ng Dami</i> <i>Programa ng Paggawa</i> <i>Mga Tuntunin ng Sanggunian</i> <i>Panukala ng Proyekto</i>			
	2.2. All applicable documents shall be endorsed to the requesting office for confirmation and approval. - Revisions or adjustments maybe requested by the requesting office. 2.2 Ang lahat ng naaangkop na dokumento ay dapat i-endorso sa humihiling na opisina para sa kumpirmasyon at pag-apruba. - Maaaring hilingin ng humihiling na opisina ang mga pagbabago o pagsasaayos.	None	10 minutes	Administrative Staff (Outgoing Clerk)
	2.3. Review and revised the documents until approved 2.3 Suriin at binago ang mga dokumento hanggang maaprubahan	None Wala	1-3 days <i>Isa hanggang tatlong araw</i>	Skilled and/or Technical Personnel
	2.4. Endorse the approved documents and secure copy for filing.	None Wala	10 minutes <i>Sampung Minuto</i>	Administrative Staff (Outgoing Clerk)

	- If the request requires only technical documents, proceed to step 4. 2.4 I-endorso ang mga naaprubahang dokumento at secure na kopya para sa pag-file. - Kung ang kahilingan ay nangangailangan lamang ng mga teknikal na dokumento, magpatuloy sa hakbang 4			
3. Prepare the necessary documents for the procurement stage and notify BGMU if all the materials/ services are ready to use.	3.1. If there is enough material to respond to the request, proceed with the execution of the task/work. 3.1Kung may sapat na materyal upang tumugon sa kahilingan, magpatuloy sa pagsasagawa ng gawain/trabaho.	None Wala	1-14 days Isa hanggang labing apat na araw	Skilled Personnel
3.Ihanda ang mga kinakailangang dokumento para sa yugto ng pagkuha at ipaalam sa BGMU kung handa nang gamitin ang lahat ng materyales/serbisyo.	3.2. Upon completion of task/work, turnover the output for acceptance and/or adjustment if any. - Perform immediate adjustment 3.2Sa pagkumpleto ng gawain/trabaho, i-turnover ang output para sa pagtanggap at/o pagsasaayos kung mayroon. - Magsagawa ng agarang pagsasaayos	None Wala	1 day Isang araw	Skilled Personnel

4. Fill-out the feedback form (Customer Satisfaction Measurement Form) and submit to the designated personnel	4.1. Feedback form shall attach to printed request and submit to GSeTS Administrator for encoding and filing <i>4.1. Ang form ng feedback ay dapat ilakip sa naka-print</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang Minuto</i>	Saifoden T. Batabor Administrative Officer V
4. Punan ang form ng feedback (Form ng Pagsukat ng Kasiyahan ng Customer) at isumite sa mga itinalagang tauhan	GSeTS Administrator para sa pag-encode at pag-file			
Total:		None	1-26 days	

Feedback and Complaints Mechanisms

How to send a feedback	Customer Feedback Form shall be provided to the Clients upon release of requested goods.
How feedback are Processed	1) Duly accomplished customer feedback forms shall be collated once a month by the Admin ARTU Focal. 2) Identified issues and concerns of the Clients shall be discussed and addressed accordingly.
How to file a complaint	requesting client may submit appeals for request that have been denied or delayed, thru a letter addressed to the concerned DSWD Field Office
How complaints are processed	Upon receipt of the complaint, the GSS Head shall make necessary evaluation and investigation, and create a report for information and appropriate action of the Admin Division. Feedback shall be provided to the Client.
Contact Person	SAIFODEN T. BATADOR AO V/Head, GSS 09177160012

Contact information of
 ARTA), (CCB), (PCC)

ARTA: complaints@arta.gov.ph
 : 8478-5093

PCC: pcc@malacanang.gov.ph
 8888

CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph
 0908-881-6565

11. Request for Technical Assistance for Special Sanitation and Disinfection of the Offices

This technical assistance is particular to the provision of clean and COVID-19 free offices and facilities. Regular sanitation and disinfection of the offices is being conducted every weekend even without a request from offices. This process is applicable only to those offices with COVID-19 positive employees and close contact. This can be scheduled during working days provided that the request must be properly coordinated with the Human Resource Management and Development Service (HRMDS) and Administrative Service for recommendation and approval.

Ang teknikal na tulong na ito ay partikular sa pagkakaloob ng malinis at walang COVID-19 na mga opisina at pasilidad. Ang regular na sanitation at disinfection ng mga opisina ay isinasagawa tuwing weekend kahit walang kahilingan mula sa mga opisina. Ang prosesong ito ay naaangkop lamang sa mga opisinang may mga empleyadong positibo sa COVID-19. at malapit na makipag-ugnayan. Ito ay maaaring i-iskedyul sa mga araw ng trabaho sa kondisyon na ang kahilingan ay dapat na maayos na nakaugnay sa Human Resource Management and Development Service (HRMDS) at Administrative Service para sa rekomendasyon at pag-apruba.

Office	AS – BUILDING AND GROUNDS MANAGEMENT DIVISION
Classification	Simple
Type of Transaction	G2G Government-to-Government
Who may avail	Designated GSeTS focal/alternate person of all OBSU
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	
WHERE TO SECURE	
1. Electronic generated request using General Services e-Ticketing System (GSeTS); or	https://gsets.dswd.gov.ph/users/login

1. <i>Electronic nanabuong kahilingan gamit ang GEneral Services e-Ticketing System (GSeTS); o</i>	BGM Unit, General Services Section Office
2. Accomplished manual request form (Request for Technical Assistance); or 2. <i>Nakumpleto ang manual na promang kahilingan (Kahilingan para sa Teknikal na Tulong); o</i>	Submit request to gss.fo12@dswd.gov.ph and nhrducol.fo12@dswd.gov.ph for approval and recommendation. Magsumite ng kahilingan sa gss.fo12@dswd.gov.ph at stbabor.fo12@dswd.gov.ph para sa pag-apruba at rekomendasyon.
3. Email	

CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
Submit request using the electronic system or through email - The request can be submitted using the manual request form if the electronic system cannot be accessed. -Ensure that the request is properly communicated to HRMDS and AS, and has approval. 1. <i>Magsumite ng kahilingan gamit ang electronic system o sa pamamagitan ng email</i> -Maaaring isumite ang kahilingan gamit ang manual request form kung hindi ma-access ang elektronikong sistema -Siguraduhin na ang kahilingan ay maayos na ipinaalam sa HRMDS at AS, at may pag-apruba.	1.1. Review, check and coordinate with HRMDS.	None	15 minutes	Saifoden T. Babor Administrative Officer V
	1.2. Print the request and forward to assigned personnel for appropriate action.	None	10 minutes	
	1.3. Verify the disinfection schedule and see if there is a pending request.	None	15 minutes	General Foreman
	1.4. Notify if the requested date/time is approved. Otherwise, inform the next available date/time of the disinfection schedule. 1.4 <i>Ipaalam kung ang hiniling na petsa/oras ay naaprubahan. Kung hindi, ipaalam ang susunod na magagamit na petsa/oras ng iskedyul ng pagdidisimpekta.</i>	None Wala	10 minutes <i>Sampung minuto</i>	
2. Adjust the work schedule of their employees.	2.1. Perform all necessary preparations in accordance with the	None Wala	1 hour <i>Isang oras</i>	Nelliane R. Molina

-No employee shall be allowed to work/enter the office on the day/hour of the disinfection schedule. 2. Ayusin ang iskedyul ng trabaho ng kanilang mga empleyado. -Walang empleyado ang papayagang magtrabaho/pumaso k sa opisina sa araw/oras ng iskedyul ng pagdidisimpekta.	Department's safety and health protocol. 2.1 Isagawa ang lahat ng kinakailangang paghahanda alinsunod sa protocol ng kaligtasan at kalusugan ng Kagawaran.			General Foreman
	2.2. Proceed to the area/office and implement the sanitation and disinfection procedure 2.2 Magpatuloy sa lugar/opisina at ipatupad ang pamamaraan ng sanitasyon at pagdidisimpekta 2.3. Coordinate with the requesting office after the activity. 2.3 Makipag-ugnayan sa humihiling na tanggapan pagkatapos ng aktibidad.	None Wala	3 hours Tatlong Oras	
		None Wala	5 minutes Limang Minuto	
3. Fill-out the feedback form (Customer Satisfaction Measurement Form) and submit to the assigned personnel 3. Punan ang form ng feedback (Form ng Pagsukat ng Kasiyahan ng Customer) at isumite	3.1. Feedback form shall attach to printed request and submit to GSeTS Administrator for encoding and filing. 3.1 Ang form ng feedback ay dapat ilakip sa naka-print na kahilingan at isumite sa GSeTS Administrator para sa pag-encode at pag-file.	None Wala	5 minutes Limang Minuto	Saifoden T. Batabor Administrative Officer V

sa mga nakatalagang tauhan				
Total:		None	5 hours	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback	Customer Feedback Form shall be provided to the Clients upon release of requested goods.
How feedback are Processed	1) Duly accomplished customer feedback forms shall be collated once a month by the Admin ARTU Focal. 2) Identified issues and concerns of the Clients shall be discussed and addressed accordingly.
How to file a complaint	requesting client may submit appeals for request that have been denied or delayed, thru a letter addressed to the concerned DSWD Field Office
How complaints are processed	Upon receipt of the complaint, the GSS Head shall make necessary evaluation and investigation, and create a report for information and appropriate action of the Admin Division. Feedback shall be provided to the Client.
Contact Person	SAIFODEN T. BATABOR AO V/Head,GSS 09177160012
Contact information of ARTA), (CCB), (PCC)	ARTA: complaints@arta.gov.ph : 8478-5093 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8888 CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565

12. Recording, Documentation and Issuance of PPE and Semi-Expendable Properties

Pagtatala, pagdu-dokumneto at pag isyu ng kagamitan

Prior to issuance to end user, all newly acquired properties, classified either as PPE or Semi-expendable properties shall first be coordinated with the Property Supply and Asset Management Division (PSAMD) in the Central Office or Property Supply/Units in the Field Offices for recording and property tagging.

Ang lahat ng bagong kagamitan ng Departamento maging ito ay PPE or Semi-expendable ay marapat lamang na ipagbigay alam sa ipaalam PSAMD kung ito ay sa Central Office at sa Property Supply/Units kung ito ay sa Field Office upang ito ay ma-itala at malagyan ng property tag.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)			
Classification: <i>Kinabibilangan</i>	Complex Transaction <i>Komplikado</i>			
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon</i>	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>			
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees <i>Kawani o opisyaes ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad</i>			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA		
1. 1 Copy of Purchase Order (PO) 2. 1 Copy of Contract (if applicable) 3. 1 Copy of Sales Invoice / Delivery Receipt (SI/DR) 4. 1 Copy of Notice to Proceed 5. 1 Copy of Inspection and Acceptance Report (IAR) 6. 1 Copy of Property Transfer Report (PTR) (If applicable)		1. Procurement Management Service - Contract Monitoring Division 2. Concerned Offices, Bureaus, Services, Units (OBSUs)		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHOONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
1. Forward complete documents to Property Office:	1. Receive the following documents from Inspection Committee from 8am to 5pm, Mondays to Fridays, except holidays:	None <i>Wala</i>	5 Minutes 5 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN

Ipasa ang kumpletong dokument sa Property Office	Pagtanggap ng kumpletong dokument mula ika-walo ng umaga hanggang ika-lima ng hapon, Lunes hanggang Biyernes maliban sa mga araw na Holiday: a. Purchase Order (PO) Or Contract b. Sales Invoice (SI)/Delivery Receipt (DR) c. Certificate of Completion d. Inspection and Acceptance Report (IAR) e. Propety Transfer Report (PTR) for transferred property from Central Office (CO) to Field Office (FO), FO to CO, FO to FO f. Deed of Donation (DOD) g. Contract to properties attached to subscription plan h. Liquidation Report for fabricated properties i. Approved distribution list ***Ensure that the items are property inspected prior to transmittal of documents*** Sigurihin na ang mga kagamitan ay masusing nasiyasat bago tanggapin ang mga dokumneto			
	1.1 Validate the accuracy and completeness of all attached documents <i>Kumpirmahin kung ang ipinasang mga dokumento ay kumpleto</i> If no, request for the lacking document/s <i>Kung kulang, hingin ang kinakailangang dokumento</i> If yes, proceed to the next step <i>Kung kumpleto, maari ng magpatuloy sa susunod na hakbang</i>	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N
	1.2 Determine the Property's acquisition cost. <i>Alamin ang halaga ng binili o mga biniling kagamitan</i>	None Wala	10 Minutes 10 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N

	If Php 50,000.00 and above - record the property details in the Property Records and Equipment Monitoring Inventory System (PREMIS) under the "Property Records" module <i>Kung ang nagkakahalaga ng 15,000 pataas, ang impormasyon ng biniling kagamitan ay itatala sa "Property Records" module ng PREMIS</i> If PHP 49,999.99 and below or acquired as attachment to subscription plan/contracts, donation, or fabrication regardless of the acquisition cost – record in PREMIS under the "Inventory Custodian Slip (ICS)" module. <i>Kung nagkakahalaga ng 14,999.99 pababa, ang impormasyon ng kagamitan ay itatala sa "Inventory Custodian Slip (ICS)" module ng PREMIS, kasama sa itatala sa "ICS module" ang mga kagamitan na nakuha mula sa subscription plan/ contracts, donasyon, o ito ay binuo lamang, kahit ano pa ang halaga nito</i> Upon successful encoding electronically, a property number shall be automatically generated by the system for property identification <i>Pagkatapos na maitala ang mga impormasyon hinggil sa kagamitan, ang system o ang PREMIS ay awtomatikong bubuo ng property number na syang gagamiting pagkakakilanlan ng kagamitan</i>			
	1.3 Encode to PREMIS the identified end user and other information <i>Itala sa PREMIS and natukoy na aktwal na gagamit ng kagamitan o end user at iba pang mahahalagang impormasyon</i> Copy the assigned property	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N

	number and open the “Transfer Thru Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS)” module in PREMIS to record the identified end-user <i>Kopyahin ang itinalagang numero ng kagamitan at buksan ang module na “Transfer Thru Furniture and Equipment Transfer Slip (FETS)” sa PREMIS upang maitala nag natukoy na end-user</i> As a general rule, the primary accountable personnel shall be those regular, coterminous, contractual, or casual employees. <i>Bilang pangkalahatang tuntunin, ang pangunahing responsableng empleyado sa kagamitan ay ang mga regular, coterminous, kontraktwal o kaswal na manggagawa</i> Should the actual end-user of the property be a Contract of Service (COS) Worker, they shall be recorded as the secondary accountable personnel with the regular, coterminous, contractual, or casual employee within their office as the primary accountable officer <i>Kung ang aktwal na end-user na end-user ng kagamitan ay isang Contract of Service (COS) na manggagawa, sila ay itatala bilang pangalawang responsableng manggagawa at ang ang manggagawang may regular, coterminous, kontraktwal, o kaswal na estado sa kanilang tanggapan ang siyang magiging pangunahing responsableng opisyal</i>			
	1.4 Print forms and Barcode Stickers/Property Label <i>Mag-print ng forms at Barcode Sticker/Property Label</i> Generate and print Property Acknowledgement Receipt (PAR) or Inventory Custodian Slip (ICS), Undertaking (if there is a secondary accountable person) into three copies	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N

	and barcode sticker through the “PREMIS Report” module; the applicable forms shall depend on the acquisition cost (see process above): <i>Mag-generate at mag-print ng PAR of ICS, Undertaking (Kung may pangalawang accountable na manggagawa) sa tatlong kopya at barcode sticker sa “Report” module ng PREMIS; ang angkop na dokumento (PAR/ICS) ay nababatay sa halaga ng kagamitan (sumangguni sa prosesong naitala sa taas)</i>					
	Generate and print the barcode sticker, with number of copies, as, follows: <i>Mag-generate at mag-print ng barcode sticker; Ang bilang ng kopya ng barcode sticker na dapat i-print ay ang sumusunod:</i>					
	<table><tr><td>Computer Desktop</td><td>3</td></tr></table>	Computer Desktop	3			
	Computer Desktop	3				
	<table><tr><td>Split Type Air Condition Unit</td><td>2</td></tr></table>	Split Type Air Condition Unit	2			
	Split Type Air Condition Unit	2				
	<table><tr><td>Partitions</td><td>Depending on the number of partitions per property number</td></tr></table>	Partitions	Depending on the number of partitions per property number			
Partitions	Depending on the number of partitions per property number					
<table><tr><td>Blinds</td><td>Depending on the number of blinds per property number</td></tr></table>	Blinds	Depending on the number of blinds per property number				
Blinds	Depending on the number of blinds per property number					
<table><tr><td>Other property</td><td>1</td></tr></table>	Other property	1				
Other property	1					
1.5 Attach Barcode Stickers to the Property <i>Ilagay/Ikabit ang Barcode Sticker sa kagamitan</i> The printed barcode stickers shall be attached to the most visible and secured area of the property before the issuance of item(s) to the end user	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N			

	Ang na-print na barcode sticker ay ilalagay/ikadabit sa pinaka madaling makita ngunit ligtas na parte ng kagamitan bago ito ma-isyu sa manggagawa na gagamit ng kagamitan			
	1.6 Approve Property Acknowledgement Receipt (PAR)/ICS Pagpapatibay ng PAR/ICS The Property Division Chief/Property and Supply Section Chief shall sign on the “Approved by” portion of the PAR or ICS Pagtitibayin ng Property Division Chief/Property and Supply Section Chief ang PAR/ICS sa pamamagitan ng paglagda sa “Approved by” na bahagi ng dokumento	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	ROMMEL CAMAGANCAN
	1.7. Endorse the approved PAR/ICS and Undertaking (if with secondary end user) to the end user with attached Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) I-endorso ang naaprubahang PAR/ICS at Undertaking (kung may pangalawang end user) sa end user na may kalakip na Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) The property staff shall prepare a Memorandum to endorse the PAR/ICS and undertaking (if with secondary end user) forms with the attached CSMF to the identified end user. The Property Division/Section Chief shall sign the Memorandum as well as the “Approved by” portion of the PAR/ICS. Ang kawani ng property ay i-endorso ang PAR/ICS at undertaking (kung may pangalawang end user) na may kalakip ng CSMF sa pamamagitan ng Memorandum. Ang Memorandum at ang bahagi ng PAR/ICS na may nakalagay na “Approved by” ay ilalagdaan ng Property Division/Section Chief	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	PKHAIRIA KAPAMPANGA N

	Once signed the Memorandum together with the approved PAR/ICS shall be transmitted to the end user for signature. <i>Pagkalagda ng Memorandum at ng PAR/ICS, ito ay ipaparesib sa end user upang kanya din itong malagdaan</i> The transaction should be recorded by the incoming/outgoing clerk in the logbook/transmittal for monitoring purposes <i>Ito ay dapat na maitala ng klerk sa logbook/transmittal upang ito ay maayos na masubaybayan.</i>			
	1.8 Issue Property to the End User <i>I-isyu ang kagamitan sa na tukoy na end user</i> Upon receipt of the signed and approved PAR/ICS, the concerned property officer shall facilitate issuance of property to the end user. <i>Pag tanggap ng property officer ng nalagdaang PAR/ICS kanya ng i-isyu ang kagamitan sa end user</i> Upon issuance of the property, the property officer shall sign on the "Issued by" portion in the PAR/ICS <i>Sa pag isyu ng kagamitan, ang property officer ay lalagda sa parteng "Issued by" ng PAR/ICS</i>	None <i>Wala</i>	1 Hour 1 Oras	KHAIRIA KAPAMPANGAN

	1.9 Provide copy of PAR/ICS and undertaking (if with secondary accountabler person) to the concerned offices <i>Magbigay ng kopya ng naaprubahang PAR/ICS sa kinauukulang tanggapan</i> Provide one copy of PAR/ICS to the end-user for their reference <i>Magbigay ng isang kopya ng PAR/ICS sa end-user upang maging kanilang batayan</i> Provide one copy to Procurement Management Service/Procurement Unit for attachment to the Disbursement Voucher. <i>Magbigay ng isang kopya sa Procurement Management Service/Procurement Unit para sa attachment sa Disbursement Voucher</i> For the transferred property from CO to FO / FO to CO / FO to FO, provide one copy of signed PAR/ICS with attached original copy of PTR to Finance Management Service / Division <i>Para sa mga kagamitang inilipat sa CO pa FO / FO pa CO / FO pa FO, magbigay ng isang kopya ng aprubadong PAR/ICS na may kalakip na orihinal na kopya ng PTR sa Finance Management Service / Division</i>	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N
	1.10 Update PREMIS <i>I-update ang PREMIS</i> PREMIS shall be updated as to the following information: <i>I-update ang record sa PREMIS sa sumusunod na impormasyon:</i> 1. Date the PAR/ICS was returned with signature of the End-User <i>Araw kung kailan naibalik ang nilagdaang PAR/ICS ng End-User</i>	None Wala	10 Minutes 10 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N

	2. Date of approval of PAR/ICS <i>Araw kung kailan inaprubahan ang PAR/ICS na nilagdaan ng End-User</i>			
	1.11. File the copy of PAR/ICS and Undertaking (if with secondary accountable person) <i>I-file ang kopya ng PAR/ICS at undertaking (Kung may pangalawang accountable na kawani)</i> The copy of PAR/ICS and undertaking (if with secondary accountable person) shall be filed for reference <i>Ang kopya ng PAR/ICS at undertaking (kung may pangalawang accountale na kawani) ay itatabi upang maging batayan</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGA N
TOTAL		None Wala	3 HOURS, 20 MINUTES 3 Oras, 20 minuto	

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pag sasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center,</i>

	<i>Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

13. Physical Count of Property, Plant, and Equipment (PPE) *Pisikal na Bilang ng Ari-arian at Kagamitan*

To ensure integrity of custodianship of properties of the Department, a physical count of all properties of the Department shall be conducted, annually in case of PPEs.

Upang matiyak ang integridad ng pag-iingat ng mga ari-arian ng Departamento, isang pisikal na pagbilang ng lahat ng mga ari-arian ng Departamento ay dapat isagawa, taun-taon sa kaso ng mag PPE.

Office/Division: Tanggapan/Dibisyon	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)			
Classification: Kinabibilangan	Highly Technical Transaction <i>Lubos na Teknikal na Transaksyon</i>			
Type of Transaction : Uri ng Transaksyon	Highly Technical Transaction <i>Lubos na Teknikal na Transaksyon</i>			
Who may avail: Sino ang maaaring makinabang?	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees <i>Kawani o opisyal ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad</i>			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN KUKUHA		
1. Special Order		1. Property Supply and Asset Management Division		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA	PROCESSING TIME PANAHOONG	PERSON RESPONSIBLE TAONG

		DAPAT BAYARAN	KAILANGAN	DAPAT GUMAWA
1. Section 7.01. The Inventory Committee in Central Office (ICCO)/Inventory Committee in Field Office (ICFO), shall plan the conduct of Annual Physical Count of PPEs and through its Secretariat, shall prepare the inventory guidelines and other needed documents. Ang ICCO/ICFO, ay magsagawa ng Taunang Pisikal na Bilang ng mga PPE sa pamamagitan ng Secretariat, sila ay dapat maghanda ng mga alituntunin sa imbentaryo at iba pang kinakailangang mga dokumento. The secretariat shall facilitate the preparation of Special Order (SO)/Regional Special Order (RSO) for the Constitution/Reconstitution of Membership of the Inventory Committee. Ang secretariat ay maghahanda ng Special Order (SO)/Regional Special Order (RSO) para sa Konstitusyon/Reconstitution ng Samahan ng Inventory Committee The Secretary/Regional Director shall sign the SO/RSO Ang Kalihim/Rehiyonal na Direktor ay lalagda sa SO/RSO	1. The Inventory Committee in Central Office (ICCO)/Inventory Committee in Field Office (ICFO), shall plan the conduct of Annual Physical Count of PPEs and through its Secretariat, shall prepare the inventory guidelines and other needed documents. Ang ICCO/ICFO, ay magsagawa ng Taunang Pisikal na Bilang ng mga PPE sa pamamagitan ng Secretariat, sila ay dapat maghanda ng mga alituntunin sa imbentaryo at iba pang kinakailangang mga dokumento. The secretariat shall facilitate the preparation of Special Order (SO)/Regional Special Order (RSO) for the Constitution/Reconstitution of Membership of the Inventory Committee. Ang secretariat ay maghahanda ng Special Order (SO)/Regional Special Order (RSO) para sa Konstitusyon/Reconstitution ng Samahan ng Inventory Committee The Secretary/Regional Director shall sign the SO/RSO Ang Kalihim/Rehiyonal na Direktor ay lalagda sa SO/RSO	None Wala	3 Days 3 araw	ICFO Secretariat
	1.1. Prepare Notice of Meeting Maghanda ng Pabatid ng Pagpupulong Once the SO is approved, Secretariat shall prepare the Notice of Meeting of signature of ICCO/ICFO Chairpersons. Kapag naaprubahan ang SO, ihahanda ng Secretariat ang Notice of Meeting ng lagda ng ICCO/ICFO Chairpersons.	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	ICFO Secretariat

	The agenda to be indicated in the Notice shall be as follows: <i>Ang isasaad na paguusapan sa ihahandang pabatid ay ang mga sumusunod:</i> a. Inventory procedures as indicated in the SO/RSO and other guidelines related to inventory taking activity <i>Mga pamamaraan ng imbentaryo gaya ng nakasaad sa SO/RSO at ibang pang mga alituntunin na may kaugnayan sa pagbibilang ng mga kagamitang o pag imbentaryo</i> b. Specific assignments/roles of ICCO/ICFO members and other personnel involved, schedule, dates, location and target completion of Inventory Taking activity <i>Mga partikular na gawain/gampanan ng mga kasapi ng ICCO/ICFO at ibang pang manggagawa na may kinalaman, takdang araw ng pag sasagawa ng pagbibilang, lugar at takdang araw kung kailan matatapos at makukumpleto ang pagbibilang ng mga kagamitan of pag imbentaryo</i> Once the Notice of Meeting is signed, the incoming/outgoing clerk shall route the same to all members of the ICCO/ICFO for information. <i>Kapag ang pabatid sa pagpupulong ay nalagdaan, ang lahat ng kasapi ng ICCO/ICFO ay babahaginan ng sipi para sa kanilang kaalaman</i>			MARK JOHN SUSVILLA
	1.2. Conduct of Meeting <i>Pagsasagawa ng Pulong</i> ICCO/ICFO shall conduct meeting and finalize the activities for the conduct of physical count. <i>Ang ICCO/ICFO ay magsasagawa ng pagpupulong at pinal na isasaayos ang mga dapat na isagawa sa pisikal na pagbibilang ng mga kagamitan.</i>	None Wala	4 Hours 4 Oras	ICFO

EMERITA Q.
DIZON

	a. Memorandum addressed to all offices informing about the schedule of inventory taking in their stations. <i>Memorandum patungkol sa nakatakdang pagsasagawa ng pagbibilang ng kagamitan sa bawat tanggapan ng Departamento.</i> b. Letter/Memorandum to COA and IAS/MAA to request representatives who will witness the conduct of physical count <i>Liham/Memorandum sa COA at IAS/MAA para magiging kinatawan ng kanilang tanggapan upang maging saksi sa pagsasagawa ng pisikal na pagbilang ng mga kagamitan</i>			
	1.4. Route/Disseminate Information to Concerned Offices <i>Magpamahagi/ Magpakalat ng Impormasyon sa Mga Kinauukulang Tanggapan</i> Once the documents are signed, the incoming/outgoing clerk shall route the same to concerned offices for information. <i>Kapag ang mga dokumento ay nalagdaan, ang incoming/outgoing na klerk ay dapat na ipamamahagi ang parehong dokumento sa mga kinauukulang tanggapan para sa kanilang kaalaman.</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	MARK JOHN SUSVILLA
TOTAL		NONE Wala	3 Days, 6 Hours, 5 Minutes 3 Araw, 6 Oras, 5 Minuto	

Conduct of Physical Count of PPE

	1. Provide Instruction <i>Magbigay ng mga tagubilin</i>	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	IICFO Chairperson Inventory Team

	Prior to the actual conduct of the physical count, the ICCO/ICFO Chairperson shall provide specific instructions to the Team for the smooth conduct of physical count <i>Bago ang aktwal na pagsasagawa ng pisikal na bilang, ang Tagapangulo ng ICCO/ICFO ay dapat magbigay ng mga tiyak na tagubilin sa koponan para sa maayos na pagsasagawa ng pisikal ng pagbibilang</i>			
	1.1. Conduct the Physical Count <i>Pagsasagawa ng pisikal na pagbibilang</i> Using the barcode scanner, the Inventory Team shall check the property description vis-a-vis reference documents on hand and indicate present condition of equipment. <i>Gamit ang barcode scanner, susuriin ng Koponan ng Imbentaryo ang paglalarawan ng ari-arian vis-a-vis reference na mga dokumento sa kamay at ipahiwatig ang kasalukuyang kondisyon ng kagamitan.</i> Replace property stickers/barcodes, if necessary. <i>Palitan ang mga sticker/barcode ng ari-arian, kung kinakailangan.</i> Each member of the inventory team shall forward the accomplished inventory sheet to the Secretariat for consolidation. <i>Ipapasa ng bawat miyembro ng pangkat ang natapos na sheet ng imbentaryo sa Secretariat upang ito ay pagsamahin sa iisang document.</i>	None <i>Wala</i>	2 Minutes per Property Item <i>2 Minuto bawat Property Item</i>	ICFO Inventory Team ICFO Secretariat ICFO Inventory Team
	1.5. Prepare the inventory findings <i>Paghahannda ang ulat ukol sa isinagawang pag iimbentaryo</i>	None <i>Wala</i>	4 Hours <i>4 na oras</i>	ICFO Secretariat

	After the conduct of physical count, the Secretariat shall prepare a Memorandum to concerned offices to be signed by the ICCO/ICFO Chairperson. This is to inform them of the result of the result of the physical count in their office. <i>Pagkatapos ng pagsasagawa ng pisikal na pagbibilang, ang sekretariat ay maghahanda ng Memorandum sa mga kinauukulang tanggapan na lalagdaan ng Tagapangulo ng ICCO/ICFO, upang ipaalam ang naging sa kanila ang kinalabasn ng isinagawang pisikal na pagbibilang ng kagamitan sa kanilang tanggapan.</i> All discrepancies between the physical count and records shall be reported to Head of Office concerned and reconcile immediately. <i>Ang mga natukoy na dahilan ng di pagtutugma ng pisikal na bilang ng kagamitan at ng talaan ng kagamitan ay iuulat sa Pinuno ng tanggapan upang ito ay agad na maisaayos.</i> The result must specify ICCO/ICFO's findings such as: <i>Ang ulat ukol sa resulta ng isinagawang pag bibilang ing ICCO/ICFO ay marapat na nagsasaad ng mga sumusunod:</i> a. Properties that are located in the station; and <i>Mga kagamitan na matatagpuan sa istasyon; at</i> b. Properties that are not located in the station (discrepancies); in this case, ICCO/ICFO shall schedule the conduct of re-inventory/revalidation <i>Mga kagamitan na hindi matatagpuan sa istasyon (mga pagkakaiba); dito sa kaso, ang ICCO/ICFO ay dapat iiskedyul ang</i>			

	<i>pagsasagawa ng muling inventory/revalidation</i>			
	1.6. Forward signed Inventory Report/ Findings <i>Ipasa ang nilagdaang Inventory Report/Findings</i> Once the Report/Findings are signed, the incoming/outgoing clerk shall route/forward the same to concerned office/s <i>Kapag ang Ulat/Mga Natuklasan ay nilagdaan, ang papasok/papalabas clerk ay dapat ruta/pasulong ang pareho sa kinauukulang opisina</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	MARK JOHN SUSVILLA
	1.7. Conduct Re-Inventory/Revalidation <i>Magsagawa ng Re-Inventory/Revalidation</i> This activity will address the result/findings of discrepancies during the conduct of physical count of properties <i>Ang aktibidad na ito ay tutugon sa resulta/mga natuklasan ng mga pagkakaiba sa panahon ng pagsasagawa ng pisikal bilang ng mga ari-arian</i>	None Wala	2 Hours 2 Oras	ICFO Inventory Team ICFO Secretariat
	1.8. Conduct Reconciliation of Property Records and Books of Accounts <i>Magsasagawa ng Reconciliation ng Property Records at Books of Accounts</i> Upon completion of the conduct of physical count, ICCO/ICFO shall conduct reconciliation of property and accounting records and shall address discrepancies, in accordance with the guidelines. <i>Sa pagtatapos ng pagsasagawa ng pisikal na pagbibilang, magsasagawa ang ICCO/ICFO pagkakasundo ng mga</i>	None Wala	30 Days 30 Araw	ICFO Inventory Team ICFO Secretariat

	rekord ng ari-arian at accounting at tutugunan ang mga pagkakaiba, alinsunod sa mga alituntunin. As a result of this activity, data reconciliation report shall be prepared to serve as reference in the preparation of RPCPPE <i>Bilang resulta ng aktibidad na ito, ang data reconciliation report ay ihahanda upang magsilbing batayan sa paghahanda ng RPCPPE</i> For properties not found in station, the property office will issue a Memorandum to the concerned office requesting to produce the property. If the same cannot be produced at a given date the same shall be reported as loss property and be reported to the Accounting Division /Accounting Unit for proper accounting/recording. <i>Para sa mga kagamitang hindi natagpuan sa nararapat na lugar, ang tanggapang tagapangasiwa ng mga kagamitan ng Departamento ay maglalabas ng isang Memorandum sa kinauukulang tanggapan na naglalayong maipakita ng naturang tanggapan ang kagamitang hindi natagpuan. Kung ang naturang kagamitan ay hindi maipakita ng naturang tanggapan sa itinakdang araw, ito ay ituturing na nawala at ipagbibigay alam sa Accounting Division/Accounting Unit upang maisayos ang talaan ng kagamitan.</i>			
	1.9. Prepare the Report on the Physical Count of Property, Plant and Equipment (RPCPPE) <i>Paghahanda ng Report on the Physical Count of Property, Plant and Equipment (RPCPPE)</i> Upon completion of the physical count, the ICCO/ICFO, through the	None Wala	4 Hours 4 Oras	ICFO Secretariat

Secretariat shall prepare the RPCPPE.

Ilahanda ng ICCO/ICFO Secretariat ang RPCPPE kung ang lahat ng kagamitan ng bawat taggapan ng Departamento ay natapos ng mabilang.

All ICCO/ICFO members shall review and affix their signatures in the RPCPPE.

Ang bawat kasapi ng ICCO/ICFO ay susuriin at lalagdaan ang inihandang RPCPPE ng ICCO Secretariat.

	Assistant Regional Director ay dadalhin sa Undersecretary ng GASSG/Regional Director, upang ito ay maaprubahan.			
	1.11. Submit/ Transmit the Approved RPCPPE to COA and IAS/MAA <i>Isumite/ipadala ang naaprubahang RPCPPE sa COA at IAS/MAA</i> The duly signed and approved RPCPPE will be submitted to COA on or before January 31 of the year, copy furnished the Internal Audit Service/Management Audit Analyst and Accounting Division/Section. <i>Ang nalagdaan at naaprubahang RPCPPE ay isusumite sa COA sa o bago ang Enero 31 ng taon, ang IAS/MAA ay babahaginan ng kopya ng RPCPPE.</i>	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANG AN
	1.12. File Copy of RPCPPE <i>I-file ang kopya ng RPCPPE</i> The receiving copy of the RPCPPE will be kept and filed by the Secretariat for reference. <i>Ang kopya ng RPCPPE na nilagdaan ng bawat tanggapan bilang pagpapatunay na natanggap nila ang kopya ng RPCPPE na inilaan sa kanilang tanggapan ay itatabi ng ICCO/ICFO Secretariat.</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	ICFO Secretariat
TOTAL:		None Wala	30 Days, 11 Hours, 27 Minutes 30 Araw, 11 Oras, 27 Minuto	

Feedback and Complaints Mechanisms

How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph . <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

14. Facilitation of Request for Relief from Property Accountability from Commission on Audit

Pagpapadali na Mapawalang Bisa ang Pananagutan sa Kagamitan o mga Kagamitang Nawala, Napinsala o Nasira Mula sa COA

1. To provide assistance to accountable officers who are requesting relief from property accountability with the Commission on Audit (COA) for lost, damaged or destroyed property under his/her accountability;

Pagbibigay tulong sa mga kawani na humihingi na mapawalang bisa ang pananagutan sa gamit na nawala, napinsala o nasira mula sa COA.

2. To ensure recording and documentation of cases of loss, damage or destruction of government properties

Siguruhing naitala at nai-dokumento ang mga pangyayaring may kinalaman sa pagkawala, pagkapinsala of pagkasira ng mga kagamitan ng gobyerno.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)
Classification: <i>Kinabibilangan</i>	Complex Transaction <i>Komplikado</i>
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon</i>	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Employees who are: a. DSWD employees and officials <i>Kawani at Opisyal ng DSWD</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>	WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>
- One (1) original copy of duly accomplished and notarized Report of Loss, Stolen, Damaged and Destroyed Property (RLSDDP). <i>1 Orihinal na kopya ng napunan at napa-notaryong RLSDDP</i> - One (1) original copy of duly notarized Affidavit of Loss <i>1 Orihinal na kopya ng napunan at napa-notaryong kasulatan hinggil sa pagkawala ng kagamitan</i> - One (1) original copy of duly notarized Joint Affidavit of Two (2) Disinterested Person. <i>1 Orihinal na kopya ng napunan at napa-notaryong pinagsamang kasulatan ng dalawang hindi interesadong tao</i> - One (1) original copy of Police Report <i>1 Orihinal na kopya ng Ulat ng Pulisya</i> - One (1) original copy Comments of the Head Cluster/Regional Director <i>1 Orihinal na kopya ng Head ng Cluster / Regional Director</i>	- From PSAMD Office through PREMIS <i>Mula sa PREMIS</i> - To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng mga kliyente na walang itinalagang dokumento</i> - To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i> - To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i> - To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i>

6. One (1) original copy of Certification from Competent Authority on the Destruction brought by Natural Calamity and Insurgency. <i>1 Orihinal na kopya ng Sertipikasyon mula sa Karampatang Awtoridad hinggil sa Pagkapinsala ng Kagamitan na Sanhi ng Natural na Kalamidad at Insurgency</i>	6. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng Kliyente na walang itinalagang dokumento</i>
7. One (1) original copy of Inspection Report of Damaged Property. <i>1 Orihinal na kopya ng Ulat sa Pagsisiyasat ng Napinsalang Kagamitan</i>	7. To be prepared by the client without any prescribed format <i>Ihahanda ng kliyente na walang itinalagang dokumento</i>
8. One (1) photocopy of Property Acknowledgement Receipt (PAR)/Inventory Custodian Slip (ICS) <i>1 Orihinal na kopya ng PAR/ICS</i>	8. From Property Office <i>Mula sa tanggapan ng Property</i>

CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHOONG KAILANGAN

5.1 Processing of Request for Relief

Pagproseso ng Kahilingang Maipawalang Bisa ang Pananagutan

1. Submit copy of notarized Report of Lost, Stolen, Damaged or Destroyed Property (RLSDDP) with proof of receipt by the Commission on Audit (COA) and/or request for relief duly endorsed by the Head of Office, Bureaus, and Services (HOBS) /	1. Receive copy of notarized RLSDDP with proof of receipt by COA and/or Request for Relief duly endorsed by the HOBS concerned and record in the Enhanced Documents Transaction Management System (EDTMS)/Logbook <i>Tanggapin ang kopya ng RLSDDP na may katibayan ng ito ay natanggap na ng COA/ liham kahilingan na mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan na ini-endorso ng HOBS/HODS at ito ay itatala sa EDTMS/Logbook</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN

Head of Offices, Divisions, and Sections (HODS) concerned. Magsumite ng kopya ng notaryadong RLSDDP na may patunay na ito ay naisumite na sa COA at/o liham kahilingang na mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan, ang liham ay marapat na ini-endorso ng HOBS/HODS ng tanggapan.				
	1.1 Review if the submitted request has complete documentary requirements as provided for under Sec. 6.9 of AO 6, s. 2017 <i>Suriin kung ang naisumiteng kahilingan ay may kalakip na kumpletong kailangang dokumento na nakasaad sa ilalim ng Sec. 6.9 ng AO 06, S. 2017</i> 1.2 Verify if the property is already tagged in PREMIS as lost/damaged/destroyed; If not, tag property as lost under the module RLSDDP <i>Patotohanan kung ang kagamitan ay na markahan sa PREMIS bilang nawala, napinsala o nasira. Kung hindi, markahan ang kagamitan bilang nawala, napinsala o nasira sa module ng RLSDDP ng PREMIS</i> If not complete: prepare a reply Memorandum to the	None Wala	2 Hours 2 Oras	ROMMEL A.CAMAGANACAN

	accountable officer thru the HOBS to require submission of the identified lacking documentary requirement/s <i>Kung may kakulangan: Maghanda ng Memorandum para sa kawaning may pananagutan sa pamamagitan ng HOBS upang makapag sumite ng natukoy na kakulangang dokumento</i> The Memorandum shall be signed by the Administrative Service Director/ Administrative Division Chief <i>Ang Memorandum ay lalagdaan ng Direktor ng Administrative Service / Administrative Division Chief</i> If complete, proceed to the next step <i>Kung walang kakulangang dokumento, magpatuloy sa susunod na hakbang</i>			
	1.3 Prepare recommendation/ comments addressed to COA, copy furnished the Accountable Officer and HOBS concerned, to be signed by the Undersecretary for GASSG/Regional Director <i>Maghanda ng rekomendasyon / mga komentaryo na nakatuon sa COA, at mag bigay ng kopya sa kawaning may pananagutan at sa nararapat na HOBS, ito ay lalagdaan ng ng Undersecretary ng GASSG/ Regional Director</i> a. The Administrative Service Director and Head/ Administrative Division Chief and Head of Property Office shall affix his/her	None Wala	3 Hours 3 Oras	ROMMEL A. CAMAGANACAN

5 HOURS, 15 MINUTES

		Wala	5 Oras, 15 Minuto	
CLIENT STEPS MGA HAKBANG	AGENCY ACTION AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA DAPAT BAYARAN	PROCESSING TIME PANAHOONG KAILANGAN	PERSON RESPONSIBLE TAONG DAPAT GUMAWA
5.2 Provision of Technical Assistance upon Receipt of COA Decision <i>Pagbibigay Tulong Teknikal sa Natanggap na Desisyon ng COA</i>				
1. Forward copy of COA decision on the request for relief from property accountability <i>Magbigay ng kopya ng desisyon ng COA hinggil sa kahilingang mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan</i>	1. Receive copy of COA decision on the accountable officer's Request for Relief from Property Accountability and record the received document in the EDTMS/Logbook <i>Tanggapin ang kopya ng desisyon ng COA sa kahilingan ng kawani na mapawalang bisa ang pananagutan sa kagamitan at ito ay itala sa EDTMS/Logbook</i>	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN
	1. Review the Decision of COA to determine the appropriate assistance to be provided to the accountable officer, as follows: <i>Suriin ang naging desisyon ng COA upang matukoy ang naaangkop na tulong sa kawani na may pananagutan ayon sa sumusunod</i> If Relief is Granted <i>Kung ang kahilingan ay ipinagkaloob</i> — 1. Prepare Memorandum to Finance Office endorsing the COA decision and request the dropping of the lost property from the Books of Accounts	None Wala	3 Hours 3 Oras	ROMMEL CAMAGANACAN

	for signature of Administrative Service Director/ Concerned Division Chief in Field Office, copy furnished the Accountable Officer through the HOBS/HODS Maghanda ng Memorandum para sa Tanggapan ng Finance na ini-endorso ang naging desisyon ng COA at hilingin ang pag als mula sa Books of Accounts ng kagamitan na nawala/ napinsala/ nasira. Ang nasabing Memorandum ay marapat na nilagdaan ng Director ng Administrative Service / nararapat na Division Chief sa Field Office. Ang kawani na may pananagutan ay bibigyan ng kopya sa pamamagitan ng HOBS 2. Update records/PREMIS I-update ang mga tala sa PREMIS If Relief is Denied – Kung ang kahilingan ay hindi ipinagkaloob 1. prepare memorandum informing the Accountable Officer of the “Money Value” to be settled and processes for replacement or payment, as the case maybe, in accordance with the existing guidelines. Ipaalam sa kawani sa pamamagitan ng Memorandum ang karampatang Halaga na dapat na i-settle o ang			

	proseso ng pagpapalit ng kagamitan, alinsunod sa mga mga alituntunin a. Replacement Pagpapalit– Accountable Officer to submit to Property Office through a memorandum the details of the proposed item/s with same or higher specifications as replacement to the lost property Ang kawaning may pananagutan ay mag susumite sa tanggapan ng property sa pamamagitan ng Memorandum na nagsasaad ng impormasyon ng ipapalit na gamit na tulad ng kagamitang nawala/ napinsala/ nasira o may mas mataas na uri sa nasabing kagamitan b. Payment –Accountable Officer to settle/pay the “money value” of the lost property based on the existing COA accounting rules and guidelines Ang may pananagutang opisyal ay kailangang ayusin/ bayaran ang halaga ng nawalang kagamitan batay sa umiiral alituntunin ng COA			
2.For Replacement: Present replacement unit for the lost property Ilahad ang ipapalit sa naiwalang kagamitan	2. Inspect/Validate the offered replacement item/s Suriin ang kagamitang ipapalit If Non-Compliant Kung ang ipapalit na kagamitan ay hindi naayon sa alituntunin	None Wala	15 Minutes 15 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANACAN

	Inform the Accountable Officer of the reason/s for non-compliance and require to meet the needed requirements <i>Ipagbigay alam ang mga sumusunod na dahillan kung bakit di maaaring tanggapin ang inilahad na kapalit sa naiwalang kagamitan. Gayundin ipabatid na nararapat na matutugunan ang kinakailangang detalye sa pagpapalit ng naiwalang kagamitan.</i> If Compliant <i>Kung ang ipapalit na kagamitan ay naayon sa alituntunin</i> Proceed to next step <i>Mag patuloy sa susunod na hakbang</i>			
	2.1. Once the replacement unit is compliant with the approved recommendation, the Property Personnel shall: <i>Kung ang ipapalit na kagamitan ay naayon sa rekomendasyon, ang kawani ng property ay:</i> 1. Accept replacement unit upon concurrence of COA Representative <i>Tanggapin ang kagamitang inilahad sa pagsasangayon ng Kinatawan ng COA</i> 2. Prepare necessary documentation/update record in PREMIS	None <i>Wala</i>	2 HOURS <i>2 Oras</i>	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANACAN

	Maghanda ng mga kinakailangan document / i-update ang talaan sa PREMIS 3. Prepare Memorandum to Finance and Management Service (FMS)/Finance and Management Division (FMD) and COA on the acceptance of offered replacement items for reference and recording in the Books of Accounts Maghanda ng Memorandum para sa FMS/FMD at COA hinggil sa pagtanggap ng ipinalit na kagamitan upang kanilang maging sanggunian sa pag-update ng kanilang aklat talaan ng kagamitan			
For Reimbursement Para sa pagbabayad ng naiwalang kagamitan Request for Assistance for securing the Order of Payment from Accounting Division/Accounting Section and pay the money value of the lost property in accordance with the approved recommendation Humiling ng tulong upang makakuha ng Order of Payment mula sa Accounting Division/Accounting	2.2 Provide assistance to Accountable Officer to facilitate the required payment through a memorandum to be signed by the Administrative Service Director / Administrative Division Chief with the concurrence of the Accounting Office a. The “Money Value” to be settled – the Money value shall be equal to the Depreciated Replacement Cost (DRC) of property at the time of loss, Consistent with the provisions of Section 41, Chapter 10 of GAM for NGAs, DRC shall	None Wala	1 HOUR, 45 MINUTES 1 Oras, 45 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN ROMMEL CAMAGANACAN

Section at magbayad ng halaga ng naayon sa inaprubahang halaga Upon receipt of the Official Receipt (OR), forward original copy to property office for facilitation of cancellation of property accountability in the the property records	be equal to the replacement cost (current market price) less accumulated depreciation calculated on the basis of replacement cost b. The property staff shall conduct market research. Should there be no available current market price, the property's carrying amount or the Net Book Value (NBV) shall be considered. Please refer to the sample computation provided hereunder			
	2.3. Upon completion of the process, the Property Personnel shall secure feedback from the client/accountable officer through the prescribed customer feedback from Matapos ang lahat ng proseso, ang kawani ng property ay kukuha ng	None Wala	5 Minutes 5 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN
TOTAL:		None Wala	For Replacement: 5 Hours, 25 Minutes For Reimbursement: 5 Oras, 10 Minuto	

Note:

Tanda:

Computation of the Money Value of Lost Properties

Pagkuha ng katumbas na halaga ng naiwalang kagamitan

Rule:

Panuntunan:

1. The Money Value shall be equal to the Depreciated Replacement Cost (DRC) of property at the time of loss. Consistent with the provisions of Section 41, Chapter 10 of GAM for NGAs, DRC shall be equal to the replacement cost (current market price) less accumulated depreciation calculated on the basis of replacement cost;

Ang halaga ay katumbas ng DRC ng kagamitan sa oras ng pagkawala nito. Ito ay naaayon sa probisyon ng Seksyon 41, Kabanata 10 ng GAM para sa NGAS, ng DRC ay katumbas ng kasalukuyang halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado at ibabawas ang halaga ng kabuuang pag baba ng halaga ng kagamitan mula sa oras na pagkawala hanggang sa kasalukuyan. Ito ay marapat na ibabatay sa halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado.

2. Should there be no available current market price, the property's carrying amount or the Net Book Value (NBV) shall be considered.

Kung ang naiwalang kagamitan ay hindi na makikita pa sa merkado upang maging batayan upang makuha ang halaga na dapat na bayaran ng kawani. Maaaring maging batayan ang halaga ng naiwalang kagamitan o ang Net Book Value (NBV)

3. The computation of DRC shall be done by the Property Officer; On the other hand, the Net Book Value may be requested from the Accounting Division/Section;

Ang pag kuha ng DRC ay isasagawa ng kawanin ng property at ang NBV ay magmumula sa Accounting Division/Section

4. For properties which are fully depreciated, adopt the residual value equivalent to at least 5% of the cost of the property shall be adopted

Kung ang kagamitan na ganap ng nagamit ang halaga, marapat na gamitin ang halaga na katumbas ng hindi bababa sa 5% na halaga ng pagkabili ng nasabing kagamitan

Sample Computations:

1. DEPRECIATED REPLACEMENT COST (DRC)

DRC = Current Market Price – Accumulated Depreciation

Where:

Accumulated Depreciation = Monthly Depreciation X Depreciation Period

Thus:

Current Market Price (replacement cost)	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Current Market Price} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000.00 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	January 6, 2020
Date of Loss	November 15, 2020
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss)	11 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 11)	P8,708.37
Depreciated Replacement Cost (P50,000.00 – P8,708.37)	<u>P41,291.63</u>

1. NET BOOK VALUE

Net Book Value = Acquisition Cost – Accumulated Depreciation

Where:

Accumulated Depreciation = Monthly Depreciation X Depreciation Period

Thus:

Acquisition Cost	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Acquisition Cost} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	November 4, 2014
Date of Loss	February 27, 2019
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss) 2014 – 2 mos. 2015 – 12 mos. 2016 – 12 mos. 2017 – 12 mos. <u>2018 – 12 mos.</u> <u>2019 – 2 mos.</u> Total = 52 mos.	52 months
Accumulated Depreciation	P 41,166.64

(P791.67 x 52)	
NBV/Carrying Amount (P50,000.00 – 41,166.67)	<u>P 8,833.33</u>

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087

	Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

15. Facilitation of Request for Relief from Property Accountability Through Reimbursement/Replacement

When the lost, damaged and destroyed property issued to employees was due to other circumstance other than force majeure, theft/robbery and fire (whereas lost may be credited), the Accountable Officer can request for the replacement or reimbursement of the money value of the lost property or payment of cost of repair of the damaged property, within thirty (30) days from the occurrence of loss.

Office/Division: <i>Tanggapan/Dibisyon</i>	DSWD Field Office XII - Administrative Division - Property and Supply Section (PSS)			
Classification: <i>Kinabibilangan</i>	Complex Transaction <i>Komplikado</i>			
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon</i>	G2G – Government to Government <i>Pamahalaan sa Pamahalaan</i>			
Who may avail: <i>Sino ang maaaring makinabang?</i>	Department of Social Welfare and Development (DSWD) Officials and Employees <i>Kawani o opisyal ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad</i>			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN KUKUHA</i>		
1. One (1) copy of duly accomplished Report of Loss, Stolen, Damaged and Destroyed Property (RLSDDP), with proof of submission to COA <i>Isang (1) kopya ng wastong natapos na Ulat ng Pagkawala, Ninakaw, Nakasira at Nasirang Ari-arian (RLSDDP), na may katibayan ng pagsumite sa COA</i> 2. One (1) original copy of Memorandum requesting reimbursement/replacement of item lost endorsed by Undersecretary concern to Undersecretary for GASSG <i>Isang (1) orihinal na kopya ng Memorandum na humihiling ng bayad / pagpapalit ng item na nawala na inindorso mula sa Undersecretary ng opisina ng nakawala kay Undersecretary para sa GASSG</i>		1. From PSAMD Office through PREMIS <i>Mula sa Opisina ng PSAMD sa pamamagitan ng PREMIS</i> 2. To be prepared by the Client without any prescribed format <i>Ihahanda ng Kliyente nang walang anumang iniresetang format</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG</i>	AGENCY ACTION <i>AKSYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>MGA DAPAT BAYARAN</i>	PROCESSING TIME <i>PANAHO NG KAILANGAN</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>TAONG DAPAT GUMAWA</i>

1. Submit copy of Request for Replacement/Reimbursement with the notarized Report of Lost, Stolen, Damaged, Destroyed Properties (RLSDDP) with proof of submission to Commission on Audit (COA) and Property Acknowledgement Receipt (PAR)/Inventory Custodian Slip (ICS) addressed to the Undersecretary for GASSG/Regional Director. This shall be endorsed by the Head of Offices, Divisions and Sections, copy furnished the Property Office.	1. Receive copy of Request for Replacement/Reimbursement with notarized RLSDDP, with proof of submission to COA and with PAR/ICS <i>Tumanggap ng Kahilingan para sa Kahulugan mula sa Pananagutan sa Ari-arian na may pag-eendorso mula sa concerned HOBS at itala sa DTS /Logbook</i> 1.1.Record the same in the Enhanced Data Tracking Management System (EDTMS)/Logbook and forward to the Property Division/Section Chief for action. The Division/Section Chief shall assign the request to the personnel concerned for review/preparation of recommendation/response, as the case maybe <i>Itatala ang natanggap na dokumento sa EDTMS/aklat talaan at ito ay ibibigay sa pinuno ng Property Office upang ito ay maitalaga sa nararapat na kawani na mag susuri/mag hahanda ng rekomendasyon at sagot ng naaayon sa sitwasyon</i>	None Wala	20 Minutes 20 minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN
	1.2 Review the request and determine the completeness of data and attachments	None Wala	2 Hours 2 Oras	KHAIRIA KAPAMPANGAN

	<i>Suriin ang request kung ang mga kinakailangang impormasyon at dokumento ay kumpleto</i> <i>a. If not complete – Prepare a Memorandum to the Accountable Officer thru the HOBS/HODS concerned to require submission of the identified lacking requirement/s</i> <i>Kung hindi kumpleto – Maghanda ng Memorandum para sa kawani na idadaan sa Pinuno ng kanilang tanggapan upang hilingin isumite ang mga kinakailangang dokumento</i> <i>a.1. The Memorandum shall be signed by the Administrative Service Director/Administrative Division Chief</i> <i>Ang Memorandum ay kinakailangan nilagdaan ng Direktor ng Administrative Service o Pinuno ng Adminisitrative Division</i> <i>b. If Complete – Proceed to the next step</i> <i>Kung kumpleto – Magpatuloy sa susunod na hakbang</i>			
	1.3 Prepare a recommendation addressed to the Undersecretary for GASSG/Regional Director for the replacement or payment of the lost property to be coursed through the Accounting Office for concurrence as to the computation of the Money Value <i>Mag handa ng rekomendasyon na naka-address sa Undersecretary ng GASSG/Regional Director para sa kahilingang palitan o bayaran ang kagamitang nawala. Ito ay idadaan din sa tanggapan ng Accounting upang kanilang masuri kung nararapat ba ng ginawang paraan ng pag bilang ng halaga ng kagamitan</i>	None Wala	3 Hours 3 oras	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANCAN

	<i>The following factors should be taken into consideration when preparing a recommendation (as provided in AO 6, S. 2017)</i> <i>Ang mga sumusunod ang dapat na bigyan pansin sa pag handa ng rekomendasyon ng naayon sa AO 6, S. 2017</i> a. <i>The replacement unit must be of similar or higher specification than that of the unit sought to be replaced.</i> <i>Ang kagamitang ipapalit ay kahalintulad o mas mataas na specification kumpara kagamitang nais palitan</i> b. <i>The replacement unit must be in good working condition, regardless of the lost property's condition at the time of loss.</i> <i>Ang kagamitang ipapalit ay dapat na nasa mabuting kondisyon, anuman ang kondisyon ng nawalang kagamitan</i> c. <i>The replacement of the lost property is more advantageous to the government. Otherwise, payment of the money value of the property shall be required.</i> <i>Ang kagamitang ipapalit ay mas kapaki-pakinabang sa gobyerno. Kung hindi, ang pagbabayad ng aprubadong halaga ng kagamitan ang kinakailangan</i> <i>In preparing the recommendation, the Property personnel should determine the money value of the lost property in accordance with the applicable rules:</i> <i>Sa paghahanda ng rekomendasyon, tutukuyin ng kawani ng property ang halaga ng kagamitan alinsunod sa naaangkop na batas:</i>			

	a. Money value of the lost Property, Plant and Equipment (PPE) shall be based on the Depreciated Replacement Cost (DRC) Ang halaga ng nawalang kagamitan ay naayon sa DRC Please refer to the sample computation of the DRC provided hereunder. Sumangguni sa halimbawang komputasyon ng DRC b. Money value of lost semi-expendable properties shall be based on the Current Replacement Cost (CRC) with the same condition and specifications of the lost semi-expendable property. Ang halaga ng nawawalang kagamitan ay naaayon sa CRC na kahalintulad ng spesipikasyon ng nawalang kagamitan The property personnel shall conduct the necessary market research to determine the appropriate computation of money value of the lost property. Ang kawani ng property ay magsasagawa ng kinakailangang pananaliksik sa merkado upang matukoy ang naaangkop na halaga ng nawalang kagamitan Note: for lost IT and communication equipment, system upgrades, installed applications and licenses, as well as the cost incurred for the said upgrades shall be considered in the determination of the value of lost property. Tandaan: Para sa nawalang IT at kagamitang pagn komunikasyon, pag-upgrade ng system, naka-install na mga aplikasyon at lisensya, kasama ang halaga sa			

	<i>pag-upgrade ay dapat na isaalang-alang sa pag tukoy ng halaga ng nawalang kagamitan.</i>			
	1.4 Upon receipt of the decision (approval/disapproval) from the Undersecretary for GASSG/Regional Director on the request, the Property personnel shall assess the same and advise the accountable officer through the HOBS/HODS for the next steps to be undertaken: <i>Pagkatanggap ng desisyon kung ang kahilingan ay katanggaptanggap o hindi mula sa Undersecretary ng GASSG/Regional Director, ito ay susuriin ng kawani ng property at magbibigay payo sa kawaning may pananagutan sa pamamagitan ng Memorandum na dadaan sa pinuno ng kanilang tanggapan</i> If the request is disapproved <i>Kung ang kahilingan ay hindi tinanggap</i> Prepare a Memorandum informing the Accountable Officer of the disapproval of the request and/or require compliance with the lacking requirements, within 7 working days upon receipt of the Memorandum. <i>ipapaalam sa kawaning may pananagutan sa pamamagintan ng Memorandum ang hindi pagsangayon sa kanyang kahilingan at/o ipapaalam ang mga kalilangang dokumento na dapat na sumite sa loob ng 7 pitong araw ng pag gawa mula sa araw na natanggap ang Memorandum.</i> Upon receipt of the lacking requirements or compliance with the instructions of the Undersecretary for	None Wala	2 Hours 2 oras	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANCAN

	GASSG/Regional Director, repeat the 3rd step of this Citizen's Charter <i>Pagkatanggap ng mga kakulangang dokumento o pagkasunod sa mga tagubilin ng Undersecretary for GASSG/Regional Director ay uulitin ang pangatlong hakbang ng Citizen's Charter na ito.</i> If the request is approved <i>Kung ang kahilingan ay tinanggap</i> Proceed to next step <i>Magpatuloy sa susunod na hakbang</i>			
	1.5 Prepare Memorandum to Accountable Officer through his head informing the approval of the request for reimbursement/replacement of the lost property and the steps to be undertaken for the execution of the decision (e.g. submission of the replacement unit and TA Report, if applicable) or payment of the money value to the Cash Division/Section within 15 calendar days from receipt of the decision <i>Ipapaalam sa kawaning may pananagutan na ang kahilingang palitan o bayaran ang nawalang kagamitan ay tinanggap sa pamamagitan ng isang Memorandum. Kasabay nito, ipapaalam sa kawaning may pananagutan ang mga hakbang na isasagawa para sa pagpapatupad ng desisyon (e.g. pag sumite ng kapalit na kagamitan at TA Report, kung ito ay naaangkop) o pagbabayad ng kakulang halaga sa Cash Division/Section sa loob ng 15 araw mula ng matanggap ang desisyon</i>	None Wala	30 Minutes 30 Minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANCAN

2. Present replacement unit/Settle the money value of the lost property	2. In case of replacement of IT and communication equipment, the accountable officer should be advised to request technical assistance from the Regional/Information and Communications Technology Management Service (R/ICTMS) for the assessment of the replacement unit. The technical assistance report from the R/ICTMS shall be presented to the Property Office upon submission of the replacement unit in accordance with the approved recommendation Sa pagpapalit ng IT at komunikasyong kagamitan, ang kawaning may pananagutan ay hihing ng tulong teknikal sa R/ICTMS upang masuri ang kagamitang ipapalit. Ang R/ICTMS ay mag bibigay ng ulat hinggil sa kagamitang ipapalit na ibibigay sa tanggapan ng property alinsunod sa naaprubahan rekomendasyon Inspect/Validate the offered replacement item/s Suriin ang kagamitang nilalayong ipalit sa nawalang kagamitan If Non-Compliant Kung ang kagamitan ay hindi naayon sa naaprubahang rekomendasyon Inform the Accountable Officer of the reason/s for non-compliance and require to meet the needed requirements. Ipaalam sa kawaning may pananagutan ang mga dahilan kung bakit nasabing hindi ito naaayon sa naaprubahang rekomendasyon nang sa gayon kanila ito matugunan If Compliant	None Wala	2 Hours 2 oras	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANCAN

	<i>Kung naaayon sa naaprubahang rekomendasyon</i> <i>Proceed to next step</i> <i>Magpatuloy sa susunod na hakbang</i>			
	<i>2.1. Once the replacement unit is compliant with the approved recommendation, the Property Personnel shall:</i> <i>Kung ang kagamitang ipapalit ay naaayon sa naaprubahang rekomendasyon, ang kawani ng Property ay:</i> <i>a. Accept replacement unit</i> <i>Tatanggapin ang kagamitang ipinapalit</i> <i>b. Prepare necessary documentation/update record in PREMIS</i> <i>Maghahanda ng kinakailangang dokumento o i-aupdate ang talaan sa PREMIS</i> <i>c. Prepare Memorandum to Finance and Management Service (FMS)/Finance and Management Division (FMD) and copy furnish Accountable Officer on the acceptance of the offered replacement items for reference and recording in the Books of Account</i> <i>Ipapaalam sa FMS/FMD ang pagtanggap sa ipinalit na kagamitan para maging kanilang sanggunian sa pag tala sa sa Books of Account. Ang kawani na may pananagutan ay bibigyan din ng kopya ng Memorandum para sa kanyang kaalaman</i>	<i>None</i> <i>Wala</i>	<i>2 Hours</i> <i>2 oras</i>	<i>KHAIRIA</i> <i>KAPAMPANGAN</i> <i>/ ROMMEL</i> <i>CAMAGANCAN</i>
	<i>2.2 In case of reimbursement, the accountable officer, through the assistance of property personnel shall secure from the Accounting Division/Section the order of</i>	<i>None</i> <i>Wala</i>	<i>1 Hour</i> <i>1 oras</i>	<i>KHAIRIA</i> <i>KAPAMPANGAN</i> <i>/ ROMMEL</i> <i>CAMAGANCAN</i>

	payment and pay to the Cash Division/Section the money value of the lost property in accordance with the approved recommendation. Kung ang nawalang kagamitan ay babayaran, ang kawani ng property office ang kukuha ng order of payment mula sa Accounting Division/Section at magbabayad ng halaga ng kagamitan ng naaayon sa naaprubahang rekomendasyon.			
3. Forward original copy of Official Receipt (OR) Ibigay ang orihinal na kopya ng OR	3. Facilitation of cancellation of property accountability in the property records. Ipawalang bisa ang pananagutan ng kawani sa nawalang kagamitan The Property Office shall, through the Memorandum forward to the Accounting Division/Section the original copy of OR together with the relevant documents for purposes of dropping from the books of accounts. Ipaaabot ng tanggapan ng Property sa tanggapan ng Accounting ang orihinal na kopya ng OR kalakip ang dokumentong may kaugnayan sa nawalang kagamitan upang kanilang maging basehan sa pagtanggal nito mula sa talaan ng mga kagamitan. Ito ay gagawin sa pamamagitan ng isang Memorandum In the same Memorandum a copy of Journal Entry Voucher (JEV) shall be requested from the Accounting Division, for records purposes. Sa parehong Memorandum, ang tanggapan ng property ay hihingi ng kopya ng JEV mula sa tanggapan ng Accounting.	None Wala	1 Hour 1 oras	KHAIRIA KAPAMPANGAN / ROMMEL CAMAGANCAN

	3.1 Upon completion of the process, the Property personnel shall secure feedback from the client/accountable officer through the prescribed customer feedback form	None Wala	5 MINUTES 5 minuto	KHAIRIA KAPAMPANGAN
TOTAL:		None Wala	Replacement: 11 Hours, 55 Minutes Reimbursement: 7 Hours, 25 Minutes	

Note:

Tanda:

Computation of the Money Value of Lost Properties

Pagkuha ng katumbas na halaga ng naiwalang kagamitan

Rule:

Panuntunan:

1. The Money Value shall be equal to the Depreciated Replacement Cost (DRC) of property at the time of loss. Consistent with the provisions of Section 41, Chapter 10 of GAM for NGAs, DRC shall be equal to the replacement cost (current market price) less accumulated depreciation calculated on the basis of replacement cost;
Ang halaga ay katumbas ng DRC ng kagamitan sa oras ng pagkawala nito. Ito ay naaayon sa probisyon ng Seksyon 41, Kabanata 10 ng GAM para sa NGAS, ng DRC ay katumbas ng kasalukuyang halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado at ibabawas ang halaga ng kabuuang pag baba ng halaga ng kagamitan mula sa oras na pagkawala hanggang sa kasalukuyan. Ito ay marapat na ibabatay sa halaga ng naiwalang kagamitan sa merkado.
2. Should there be no available current market price, the property's carrying amount or the Net Book Value (NBV) shall be considered.
Kung ang naiwalang kagamitan ay hindi na makikita pa sa merkado upang maging batayan upang makuha ang halaga na dapat na bayaran ng kawani. Maaaring maging batayan ang halaga ng naiwalang kagamitan o ang Net Book Value (NBV)
3. The computation of DRC shall be done by the Property Officer; On the other hand, the Net Book Value may be requested from the Accounting Division/Section;
Ang pag kuha ng DRC ay isasagawa ng kawanin ng property at ang NBV ay magmumula sa Accounting Division/Section
4. For properties which are fully depreciated, adopt the residual value equivalent to at least 5% of the cost of the property shall be adopted

Kung ang kagamitan na ganap ng nagamit ang halaga, marapat na gamitin ang halaga na katumbas ng hindi bababa sa 5% na halaga ng pagkabili ng nasabing kagamitan

Sample Computations:

1. DEPRECIATED REPLACEMENT COST (DRC)

DRC = Current Market Price – Accumulated Depreciation

Where:

Accumulated Depreciation = Monthly Depreciation X Depreciation Period

Thus:

Current Market Price (replacement cost)	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)
Monthly Depreciation = $\frac{\text{Current Market Price} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000.00 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	January 6, 2020
Date of Loss	November 15, 2020
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss)	11 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 11)	P8,708.37
Depreciated Replacement Cost (P50,000.00 – P8,708.37)	<u>P41,291.63</u>

1. NET BOOK VALUE

Net Book Value = Acquisition Cost – Accumulated Depreciation

Where:

Accumulated Depreciation = Monthly Depreciation X Depreciation Period

Thus:

Acquisition Cost	P50,000.00
Estimated Useful Life (in months)	60 months (5 years)

Monthly Depreciation = $\frac{\text{Acquisition Cost} - 5\%}{\text{Estimated Useful Life}}$ (P50,000 – 2,500)/60 mos.	P791.67
Date of Acquisition	November 4, 2014
Date of Loss	February 27, 2019
Depreciation Period (from the date of acquisition until the time of loss) 2014 – 2 mos. 2015 – 12 mos. 2016 – 12 mos. 2017 – 12 mos. <u>2018 – 12 mos.</u> <u>2019 – 2 mos.</u> Total = 52 mos.	52 months
Accumulated Depreciation (P791.67 x 52)	P 41,166.64
NBV/Carrying Amount (P50,000.00 – 41,166.67)	<u>P 8,833.33</u>

Feedback and Complaints Mechanisms	
How to send a feedback <i>Paano magpadala ng puna</i>	Customer Feedback Form shall be provided to the client after issue of the approved property clearance <i>Customer Feedback Form ay ibibigay sa kliyente pagkatapos na ma-isyu ang aprubadong clearance mula sa mga kagamitan ng Departamento</i>
How feedback are Processed <i>Paano pinoproseso ang mga puna?</i>	Duly accomplished customer feedback forms shall be consolidated once a month, identifying issues and concerns of the clients which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. <i>Bawat buwan ang mga napunang customer feedback forms ay pagsasama-samahin, itatala ang mga puna o komentaryo ng mga kliyente at ito ay tatalakayin upang mabigyan ng nararapat na aksyon. Ang katayuan ng mga puna o komentaryo ay buwanang susundan/susubaybayan.</i>

How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Requesting clients may submit an appeal for the request that have been denied or may send a complaint letter to the Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph. <i>Ang humihiling na mga kliyente ay maaaring magsumite ng apela para sa kahilingang tinanggihan o maaaring magpadala ng liham ng reklamo sa Property and Supply Section, DSWD Field Office XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, South Cotabato email: property.fo12@dswd.gov.ph.</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproceso ang mga reklamo?</i>	Upon receipt of complaint the Property and Supply Section shall make necessary evaluation and investigation to create a report for information and appropriate action of the concerned officials. Feedback shall be provided to the client. For inquiries and follow-ups, clients may contact PSS through: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph Mula sa pagtanggap ng reklamo ang Property and Supply Section ay gagawa ng kinakailangang pagsusuri at pagsisiyasat upang lumikha ng isang ulat para sa impormasyon at naaangkop na aksyon ng mga kinauukulang opisyal. Ang feedback ay dapat ibigay sa kliyente. Para sa mga katanungan at follow-up, maaaring makipag-ugnayan ang mga kliyente sa PSS sa pamamagitan ng: ROMMEL A. CAMAGANACAN Administrative Officer V / Head,PSS 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph
Contact information of ARTA, CSC, PCC	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 m-5091 / 8478-5093 / 8478-5099 CSC: 8931-8092 / 8931-7939 / 8931-7935 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8736-8645 / 8736-8603 / 8736-8629 / 8736-8621
Contact Center ng Bayan (CCB)	SMS: 0908 881 6565 Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph FB: https://facebook.com/civilservicegovph Call: 165 65 (P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines)

List of Offices		
Office	Address	Contact Information
Property and Supply Section, Administrative Division, DSWD Field Office XII	DSWD FO XII, Regional Center, Brgy. Carpenter Hill, City of Koronadal, SOuth Cotabato	Contact Number: 0999-905-8087 Email: property.fo12@dswd.gov.ph

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AND DEVELOPMENT DIVISION (HRMDD)

NON-FRONTLINE (INTERNAL) SERVICES

1. Issuance of Service Record to Current Officials and Employees

The Service Record (SR) is issued to current Officials and employees in the Central Office and, as requested, which provides and certifies their detailed government service, to include: Full Name, Date and Place of Birth, Positions, Status of Employment and Equivalent Periods and Salaries.

Pag-isyu ng Service Record sa Mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado

Ang Service Record (SR) ay ibinibigay sa mga kasalukuyang Opisyal at empleyado sa Central Office at, gaya ng hinihiling, na nagbibigay at nagpapatunay sa kanilang detalyadong serbisyo ng gobyerno, upang isama ang: Buong Pangalan, Petsa at Lugar ng Kapanganakan, Mga Posisyon, Katayuan ng Trabaho at Katumbas Mga Panahon at Sahod.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)			
Classification:	Simple <i>Kumplikado</i>			
Type of Transaction: Uri ng Transaksyon:	G2G – Government to Government			
Who may avail: Sino ang maaaring mag-avail:	Current Field Office XII Officials and Employees Mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado ng Field Office XII.			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN		WHERE TO SECURE SAAN SIGURADO		
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request		PAS Receiving Area Client / <i>Kliyente</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE

1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form (write contact details as well, if needed) and submit to PAS <i>1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDS-PAD Request Form (isulat din ang mga detalye ng contact, kung kinakailangan) at isumite sa PAD</i>	1. Receive the complete documents submitted <i>1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>10 Minuto</i>	Incoming/Outgoing Clerk PAS Receiving Area
2. Wait for advice of the Personnel Officer assigned <i>2. Maghintay ng payo ng Personnel Officer na nakatalaga</i>	2.1. Review the Service Card data, if updated Per16 / FILE 201 if needed. <i>2.1. Suriin ang data ng Service Card, kung na-update ang Per16 / FILE 201 kung kinakailangan.</i>	None <i>Wala</i>	2 Days, 4 hours (depending on the period of retrieving the files) <i>2 Araw, 4 na oras (depende sa panahon ng pagkuha ng mga file)</i>	Personnel Officer CO & FO Personnel Transaction Section
	2.2. Encode/check details of SR, print the issuance and attach the necessary documents <i>2.2. Encode/suriin ang mga detalye ng SR, i-print ang pagpapalabas at ilakip ang mga</i>	None <i>Wala</i>		

	<i>kinakailangang dokumento</i>			
	2.3. Review and Sign/initial the SR 2.3. <i>Suriin at Lagdaan/inisyal ang SR</i>	None Wala	3 hours and 30 minutes (depending on the availability of signatories) 3 oras at 30 minuto (depende sa pagkakaroon ng mga lumagda)	Section Head PAS Section or Personnel Officer OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division
	2.4. Inform the client that SR is ready (either through chat, e-mail or phone call) 2.4. <i>Ipaalam sa kliyente na handa na ang SR (sa pamamagitan ng chat, e-mail o tawag sa telepono)</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Personnel Officer CO & FO Personnel Transaction Section
3. Get the SR issued 3. <i>Kunin ang na isyung SR</i>	3. Provide one originally signed SR to the client and have it properly received. Ask the client to accomplish Customer Feedback Form 3. <i>Magbigay ng isang orihinal na nilagdaan na SR sa kliyente at matanggap ito nang maayos. Hilingin sa</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Incoming/Outgoing Clerk PAS Receiving Area

	<i>kliyente na gawin ang Form ng Feedback ng Customer</i>			
TOTAL May be extended depending on the volume of transactions handled	None	3 Days		
KABUUAN Maaaring palawigin depende sa dami ng mga transaksyong pinangangasiwaan	Wala	3 Araw		

2. Issuance of Certificate of Employment to Current Officials, Employees and Contract of Service Workers

The COE is issued to current Officials, employees, and COS Workers in the Central Office, which certifies their services rendered.

Pagbibigay ng Sertipiko ng Trabaho sa mga Kasalukuyang Opisyal, Empleyado at Kontrata ng mga Manggagawa sa Serbisyo

Ang COE ay ibinibigay sa mga kasalukuyang Opisyal, empleyado, at COS Workers sa Field Office XII, na nagpapatunay sa kanilang mga serbisyong ibinigay.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)
Classification:	Simple <i>Kumplikado</i>
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Uri ng Transaksyon:	
Who may avail:	Current Field Office XII Officials and Employees
<i>Sino ang maaaring mag-avail:</i>	<i>Mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado ng Field Office XII.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE

CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN SIGURADO		
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request		PAS Receiving Area Client / Kliyente		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form and submit to PAS <i>1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDS-PAD Request Form at isumite sa PAD</i>	1. Receive the complete documents submitted <i>1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Incoming/Outgoing Clerk PAS Receiving Area
2. Wait for advice of the Personnel Officer assigned <i>2. Maghintay ng payo ng Personnel Officer na nakatalaga</i>	2.1. Review the documents submitted and check the FILE 201 if needed. <i>2.1. Suriin ang mga dokumentong isinumite at suriin ang FILE 201 kung kinakailangan.</i>	None Wala	2 days, 4 hours (may take longer hours depending on the period of	Personnel Admin. Asst. MOA Section (for COS Workers) Personnel Admin. Asst.

2.2. Encode/check details to COE, print the issuance and attach the necessary documents 2.2. I-encode/suriin ang mga detalye sa COE, i-print ang pagpapalabas at ilakip ang mga kinakailangang dokumento	None Wala	retrieving files, if needed) 2 araw, 4 na oras (maaaring tumagal ng mas mahabang oras depende sa panahon ng pagkuha ng mga file, kung kinakailangan)	CO & FO Personnel Transaction Section (for Officials and employees)
2.3. Review and Sign/initial the COE 2.3. Suriin at Lagdaan/Inisyal ang COE	None Wala	3 hours and 30 minutes 3 Oras at 30 minuto	Section Head PAS Section or Personnel Officer OIC/Chief Admin. Officer Personnel Admin. Division

	2.4. Inform the client that COE is ready through the HRMIS (or either through chat, e-mail, or phone call) 2.4. <i>Ipaalam sa kliyente na handa na ang COE sa pamamagitan ng HRMIS (o sa pamamagitan ng chat, e-mail, o tawag sa telepono)</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Personnel Admin. Asst. MOA Section (for COS Workers) Personnel Admin. Asst. CO & FO Personnel Transaction Section (for Officials and employees)
3. Get the COE issued 3. <i>Kunin ang na isyu na COE</i>	3. Provide one originally signed COE to the client and have it properly received. Ask the client to accomplish Customer Feedback Form 3. <i>Magbigay ng isang orihinal na nilagdaan na COE sa kliyente at matanggap ito nang maayos. Hilingin sa kliyente na gawin ang Form ng Feedback ng Customer</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Incoming/Outgoing Clerk PAS Receiving Area
TOTAL May be extended depending on the volume of transactions handled		None	3 days	

KABUUAN <i>Maaaring palawigin depende sa dami ng mga transaksyong pinangangasiwaan</i>	Wala	3 Araw	

3. Issuance of Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP to Current Officials and Employees

The CLWOP/CNLWOP is being issued to current Officials and employees in the Central Office (CO), which certifies that they have/do not have LWOP for a certain period.

Pag-isyu ng Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/No LWOP sa mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado

Ang CLWOP/CNLWOP ay ibinibigay sa mga kasalukuyang Opisyal at empleyado sa Field Office XII (FO XII), na nagpapatunay na mayroon/wala silang LWOP sa isang tiyak na panahon.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)			
Classification:	Simple <i>Kumplikado</i>			
Type of Transaction:	G2G – Government to Government			
Uri ng Transaksyon:				
Who may avail:	Current Field Office XII Officials and Employees			
Sino ang maaaring mag-avail:	<i>Mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado ng Field Office XII.</i>			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN SIGURADO</i>		
HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request		PAS Receiving Area Client / <i>Kliyente</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG NG CLIENT</i>	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID <i>MGA BAYAD</i>	PROCESSING TIME <i>ORAS NG PAGPROSESO</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>TAONG RESPONSABLE</i>

	MGA AKSYON NG AHENSYA	NA BAYAD		
1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form and submit to PAS.	1. Receive the complete documents submitted.	None	5 minutes	Receiving Clerk/Email Custodian PAS Receiving Area
1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDS-PAD Request Form at isumite sa PAD.	1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite. 2. Forward the request to the PAS Focal Person. 2. Ipasa ang kahilingan sa PAD Focal Person.	Wala	5 Minuto	

2. Wait for advice of the assigned Focal Person 2. Maghintay ng payo ng nakatalagang Focal Person	3. Review the documents submitted and check if the client already has an encoded ELARS. 3. Suriin ang mga dokumentong isinumite at suriin kung ang kliyente ay mayroon nang naka-encode na ELARS. 3.1. If there is none, encode the ELARS. 3.1. Kung wala, i-encode ang ELARS. 3.2. If there is an encoded ELARS, proceed to step 4. 3.2. Kung mayroong naka-encode na ELARS, magpatuloy sa hakbang 4.3.3. 4.3.3. If there is an encoded and reviewed ELARS, proceed to step 6. 3.3. Kung mayroong naka-encode at nasuri na ELARS, magpatuloy sa hakbang 6. 4. Review/check the ELARS vis-à-vis the leave card.	none	6 days, 5 hours and 45 minutes May be shortened if there is already a reviewed ELARS, or may be extended depending on the number of ELARS being encoded/ reviewed at a given time, the time needed to review the ELARS, or length of service of the client.)	Focal Person LAS

	4. <i>Suriin/suriin ang ELARS vis-à-vis sa leave card.</i> 5. Reprint the corrected ELARS, if errors are found. 5. <i>I-print muli ang itinamang ELARS, kung may nakitang mga error.</i> 6. Encode the needed details to the CLWOP/ CNLWOP, print the issuance and attach the necessary documents. 6. <i>I-encode ang mga kinakailangang detalye sa CLWOP/CNLWOP, i-print ang issuance at ilakip ang mga kinakailangang dokumento.</i>		Administrative Staff LAS Focal Person LAS Focal Person LAS

	7. The Focal Person shall forward the CLWOP/CNLWOP to the Certifying Authority for certification.	None	2 hours	Focal Person
	7. <i>Dapat ipasa ng Focal Person ang CLWOP/CNLWOP sa Certifying Authority para sa sertipikasyon.</i>	Wala	2 Oras	
	8. The Certifying Authority shall sign the CLWOP/ CNLWOP.			Certifying Authority
	8. <i>Ang Awtoridad sa Pagpapatibay ay lalagda sa CLWOP/CNLWOP.</i>			PAS

3. Get the CLWOP/ CNLWOP issued.	9. Ensure that the CLWOP/ CNLWOP has a security feature (e.g. barcode, dry seal, etc.) to avoid data fraud or falsification of document.	None	10 minutes	Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person
	9. <i>Tiyakin na ang CLWOP/CNLWOP ay may tampok na panseguridad (hal. barcode, dry seal, atbp.) upang maiwasan ang data fraud o falsification ng dokumento.</i>	Wala	10 Minuto	PAS/LAS
	10. Inform the client that the CLWOP/ CNLWOP is ready for releasing via email/SMS/call/chat.			Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person
	10. <i>Ipaalam sa kliyente na ang CLWOP/ CNLWOP ay handa nang ilabas sa pamamagitan ng email/SMS/tawag/chat.</i>			PAS/LAS
3. Kunin ang CLWOP/ CNLWOP na inisyu.	11. Provide one (1) duly signed CLWOP/ CNLWOP to the client and request the client to accomplish the CSMF to be submitted via drop box, email or Google form.			Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person
	11. <i>Magbigay ng isang (1) nararapat na nilagdaan na CLWOP/CNLWOP sa kliyente at hilingin sa kliyente na isagawa ang CSMF na isusumite sa pamamagitan ng drop box, email o Google form.</i>			PAS/LAS
				Client
				<i>Kliyente</i>

TOTAL	None	7 days	
May be extended based on the number of transactions being handled. KABUUAN	Wala	7 Araw	
<i>Maaaring palawigin batay sa bilang ng mga transaksyong hinahawakan.</i>			

4. Issuance of Certificate of Leave Credits (CLC) to Current Officials and Employees

The CLC is issued to current Officials and employees in the Central Office, which certifies their unutilized leave credit balances for a certain period.

Pagbibigay ng Certificate of Leave Credits (CLC) sa mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado

Ang CLC ay ibinibigay sa mga kasalukuyang Opisyal at empleyado sa Central Office, na nagpapatunay sa kanilang hindi nagamit na mga balanse sa credit sa leave para sa isang tiyak na panahon.

Office or Division:	Personnel Administration Division (PAS)
Classification:	Simple <i>Kumplikado</i>
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Uri ng Transaksyon:	
Who may avail:	Current Field Office XII Officials and Employees
<i>Sino ang maaaring mag-avail:</i>	<i>Mga Kasalukuyang Opisyal at Empleyado ng Field Office XII.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
<i>CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN</i>	<i>SAAN SIGURADO</i>

HRMDD-PAS Request Form or formal letter or e-mail request		PAS Receiving Area Client / Kliyente		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG CLIENT	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID MGA BAYAD NA BAYAD	PROCESSING TIME ORAS NG PAGPROSESO	PERSON RESPONSIBLE TAONG RESPONSABLE
1. Send mail/e-mail or for walk-in without any written request, accomplish the HRMDD-PAS Request Form and submit to PAS. 1. Magpadala ng mail/e-mail o para sa walk-in nang walang anumang nakasulat na kahilingan, gawin ang HRMDD-PAS Request Form at isumite sa PAS.	1. Receive the complete documents submitted. 1. Tanggapin ang kumpletong mga dokumentong isinumite. 2. Forward the request to the PAS Focal Person. 2. Ipasa ang kahilingan sa PAD Focal Person.	None Wala	5 minutes 5 Minuto	Receiving Clerk/Email Custodian PAS Receiving Area

2. Wait for advice of the assigned Focal Person 2. <i>Maghintay ng payo ng nakatalagang Focal Person</i>	3. Review the documents submitted and check if the client already has an encoded ELARS. 3. <i>Suriin ang mga dokumentong isinumite at suriin kung ang kliyente ay mayroon nang naka-encode na ELARS.</i> 3.1. If there is none, encode the ELARS. 3.1. <i>Kung wala, i-encode ang ELARS.</i> 3.2. If there is an encoded ELARS, proceed to step 4. 3.2. <i>Kung mayroong naka-encode na ELARS, magpatuloy sa hakbang 4.</i> 3.3. If there is an encoded and reviewed ELARS, proceed to step 6. 3.3. <i>Kung mayroong naka-encode at nasuri na ELARS, magpatuloy sa hakbang 6.</i> 4. Review/check the ELARS vis-à-vis the leave card.	None Wala	6 days, 5 hours and 45 minutes (May be shortened if there is already a reviewed ELARS, or may be extended depending on the number of ELARS being encoded/ reviewed at a given time, the time needed to review the ELARS, or length of service of the client.) 6 na araw, 5 oras at 45 minuto (Maaaring paiklin kung mayroon nang nasuri na ELARS, o maaaring palawigin depende sa bilang ng ELARS na naka-encode/ nire-review sa isang partikular na	Focal Person LAS

	4. <i>Suriin/suriin ang ELARS vis-à-vis sa leave card.</i> 5. Reprint the corrected ELARS, if errors are found. 5. <i>I-print muli ang itinamang ELARS, kung may nakitang mga error.</i> 6. Encode the needed details to the CLC, print the issuance and attach the necessary documents. 6. <i>I-encode ang mga kinakailangang detalye sa CLC, i-print ang pagpapalabas at ilakip ang mga kinakailangang dokumento.</i>		oras, ang oras na kailangan upang suriin ang ELARS, o tagal ng serbisyo ng kliyente.)	Administrative Staff LAS Focal Person LAS Focal Person LAS

	7. The Focal Person shall forward the CLC to the Certifying Authority for certification. 7. <i>Ipapasa ng Focal Person ang CLC sa Certifying Authority para sa sertipikasyon.</i> 8. The Certifying Authority shall sign the CLC. 8. <i>Ang Awtoridad sa Pagpapatibay ay lalagda sa CLC.</i>	None Wala	2 hours 2 Oras	Focal Person LAS Certifying Authority PAS
	9. Ensure that the CLC has a security feature (e.g. barcode, dry seal, etc.) to avoid data fraud or falsification of document. 9. <i>Tiyakin na ang CLC ay may tampok na panseguridad (hal. barcode, dry seal, atbp.) upang maiwasan ang data fraud o falsification ng dokumento.</i> 10. Inform the client that the CLC is ready for releasing via email/SMS/call/chat. 10. <i>Ipaalam sa kliyente na ang CLC ay handa nang ilabas sa</i>	None Wala	10 minutes 10 Minuto	Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person PAS/LAS Outgoing Clerk or Email Custodian or Focal Person PAS/LAS Outgoing Clerk or Email

3. Get the CLC issued. 3. Kunin na isyu na CLC.	<i>pamamagitan ng email/SMS/tawag/chat.</i> 11. Provide one (1) duly signed CLC to the client and request the client to accomplish the CSMF to be submitted via drop box, email or Google form. <i>11. Magbigay ng isang (1) nararapat na nilagdaan na CLC sa kliyente at hilingin sa kliyente na isagawa ang CSMF na isusumite sa pamamagitan ng drop box, email o Google form.</i>			Custodian or Focal Person PAS/LAS Client / <i>Kliyente</i>
TOTAL May be extended based on the number of transactions being handled. KABUUAN <i>Maaaring palawigin batay sa bilang ng mga transaksyong hinahawakan</i>	None Wala	7 days 7 Araw		

**INFORMATION COMMUNICATION
TECHNOLOGY MANAGEMENT SECTION
(ICTMS)**

NON-FRONTLINE (INTERNAL) SERVICES

1. ICT Support Services

ICT Support Ticketing System

Processes technical assistance for both hardware and software
Isinasagawa ang tulong teknikal para sa hardware at software.

Office or Division:		Field Office XII – Information and Communication Technology Management Service		
Classification:		Simple		
Type of Transaction:		G2G		
Who may avail:		All DSWD OBSU		
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
ICT Support Ticket		ICT Support Ticketing System. https://ictsupport.dswd.gov.ph		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. The ICT Support Ticketing System is accessible via Webform and via email. The URL to access the said system is https://ictsupport.dswd.gov.ph using the AD credentials for login. <i>1. Ang ICT Support Ticketing System ay maaaring ma-access gamit ang Webform at sa pamamagitan ng email. Ang URL para ma-access ang nasabing sistema ay https://ictsupport.dswd.gov.ph gamit ang AD</i>	1. The moderator will assign the TA to the technician. The assigned technician shall provide an initial response to the requester. <i>1. Ang moderator ay mag-aatas ng Tulong Teknikal (TA) sa teknisyano. Ang itinakdang teknisyano ay magbibigay ng simulaing tugon sa nag-request.</i> 2. Upon resolution, the technician will change the status to resolved. <i>2. Sa paglutas ng problema, babaguhin ng</i>	N/A	4 Hours (Refer to ICTMS SLA)	George Lyndel S. Sarao Anne Janette M. Pastrana Rudy Mel D. Salamanca

<i>credentials para sa pag-login.</i> 1.1 While the email is ictsupport@dswd.gov.ph .With this ticketing system, end-user can now monitor the progress of his/her Technical Assistance (TA) request. There are two classifications of TA request, Incident and Service Request each has its respective Category and subcategory to be able to be concise on each TA request. <i>1.1 Samantalang ang email ay ictsupport.fo12@dswd.gov.ph. Sa tulong ng sistema ng talaan na ito, ang kliyente ay maaaring subaybayan ang pag-unlad ng kanyang kahilingan para sa Tulong Teknikal (TA). May dalawang uri ng kahilingan para sa Tulong Teknikal, ang Incidente at Kahilingan ng Serbisyo, at bawat isa ay may kanya-kanyang Kategoriya at subkategoriya upang maging mas malinaw sa bawat kahilingan para sa Tulong Teknikal.</i> 1.2. Should the requester agreed, he/she will update the ticket status from	<i>teknisyano ang status patungo sa "resolved."</i>			Marc Randolph C. Dalida Anwar Bassit H. Lidasan

resolved to close otherwise she/he should reply to the ticket to reopen the ticket automatically. 1.2 Kung pumayag ang nag-request, ia-update niya/niyo ang status ng tiket mula sa "resolved" papunta sa "closed." Kung hindi naman pumayag, dapat mag-reply siya/he sa tiket upang awtomatikong muling buksan ito. 1.3 Once the ticket status has changed into close, the requester will receive an invitation to answer the Customer Satisfaction Survey. <i>1.3 Kapag naging "closed" na ang status ng tiket, tatanggapin ng nag-request ang isang imbitasyon upang sagutin ang Customer Satisfaction Survey.</i>				
Total		N/A	4 Hours (Refer to ICTMS SLA)	

Information Communication Technology Management Section

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM <i>(Mekanismo para sa mga Mungkahi at Reklamo)</i>	
How to send feedback <i>(Paano magpadala ng feedback)</i>	ICTMS Request feedback through https://ictsupport.dswd.gov.ph/ <i>Ang ICTMS ay humihiling ng feedback sa pamamagitan ng https://ictsupport.dswd.gov.ph/</i>
How feedbacks are processed <i>(Paano inaayos ang mga feedback)</i>	Feedbacks are consolidated and reviewed by the section. <i>Ang mga feedback ay isinasama at ina-review ng seksyon.</i>
How to file a complaint <i>(Paano maghain ng reklamo)</i>	Complain can be sent through https://ictsupport.dswd.gov.ph <i>Ang reklamo ay maaaring ipadala sa pamamagitan ng https://ictsupport.dswd.gov.ph</i>
How complaints are processed <i>(Paano inaayos ang mga reklamo)</i>	Each complaint or request are assigned to specific person that will take action <i>Bawat reklamo o kahilingan ay itinatalaga sa tiyak na indibidwal na siyang kumukuha ng aksyon.</i>
Contact Information ICTMS <i>(Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan ng ICTMS)</i>	RYAN A. IBONES, RITO II Contact No.: 09190665717 ANNE JANETTE PASTRANA, ITO I Contact No.: 0946-303-7875 DSWD Field Office XII, Purok Bumana-ag Barangay Zone III Koronadal City South Cotabato, Philippines

CAPACITY BUILDING SECTION

NON-FRONTLINE (INTERNAL) SERVICES

1. KEC Conference Room Reservation and Use

Pagpapareserba at Paggamit ng KEC Conference Room

Reservation and use of the Knowledge Exchange Center (KEC) conference rooms for knowledge sharing, meetings and examinations for applicants via electronic mail or phone call.

Pagpapareserba at paggamit ng Knowledge Exchange Center (KEC) Conference Room sa mga pagpupulong, sesyon ng pag-aaral, at mga pagsusulit ng mga aplikante sa pamamagitan ng email.

Office or Division:	DSWD Field Office XII- Protective Service Division Knowledge Management (KMD) - Knowledge Exchange Center (KEC)			
Classification:	Simple			
Type of Transaction:	G2G - Government to Government			
Who may avail:	DSWD employees			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Reservation Form		Knowledge Exchange Center		
Logbook		Knowledge Exchange Center		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Inquire availability of conference rooms. <i>1. Magtanong ng bakanteng conference room gamit ang email.</i>		None <i>Wala</i>		
	1. Receive inquiry of the client. <i>1. Tanggapin ang katanungan sa reserbasyon ng conference room.</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	

	2. Check the Calendar for the availability of rooms. If available, reply in email confirming availability with the link of the Online Reservation Form with reminders of room guidelines. If not available, inform the client of its non- availability. 2. I-Check kung may magagamit na Conference Room. Kung may bakante, sabihin ito sa sagot sa email. Ipadala ang link ng Online Reservation Form, sabihing punan ito at ipaalala ang iba pang mga tuntunin sa paggamit ng pasilidad. Kung walang bakante, sabihin ito sa sagot sa email.	None Wala	20 minutes <i>Dalawampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
2. Accomplish Online Reservation Form. 2. Sagutan ang Online Reservation Form.		None Wala		
	3. Perform booking in KEC Calendar. 3. Itala ang reserbasyon sa KEC Calendar	None Wala	15 minutes <i>Labinlimang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	4. Send an email confirming the reservation with the details of the reservation. <i>4. Magpadala ng email na kinukum-pirma ang reserbasyon at iba pang mga detalye nito.</i>	None <i>Wala</i>	20 minutes <i>Dalawampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
3. Receive email confirmation. <i>3. Pagtanggap ng kompirmasyon</i>		None <i>Wala</i>		
	5. Request the client to register in the logbook/QR Code upon entering KEC. <i>5. Sabihan ang kliyente nag magrehistro sa logbook/QR code pagpasok sa conference room</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampung Minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
4. Register in logbook or through QR code. <i>4. Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>		None <i>Wala</i>		
	6. After use of the Conference Room, request the client to accomplish CSMS. <i>6. Pagkatapos gumamit ng conference room, magbigay ng CSMS para sagutan ng kliyente</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

5. Accomplish CSMS.		None		
5. Sagutin ang CSMS.		Wala		
Total Processing Time			75 minutes or 1 hour and 15 minutes	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

MEKANISMO NG FEEDBACK AND REKLAMO

How to send feedback <i>Paano magpadala ng reklamo/suhestyon/ rekomendasyon?</i>	Fill out Customer Satisfaction Measurement Survey form sent by the Field Office. You may also send your concerns to the concerned Field Office or fo12@dswd.gov.ph or cbs.fo12@dswd.gov.ph < swidb@dswd.gov.ph > Contact info: SWIDB – (02) 8 951 2805 or local 403-405 VOIP 10011 <i>Punan ng detalye ang Customer Satisfaction Measurement Survey form na ipinadala ng Field Office.</i> <i>Maaari rin ipadala ang mga hinaing sa Field Office o sa pamamagitan ng pag email sa fo12@dswd.gov.ph or cbs.fo12@dswd.gov.ph</i> < swidb@dswd.gov.ph >
How feedback forms are processed <i>Paano pinoproseso ang mga feedback forms?</i>	Weekly client feedback forms are reviewed by the Field Office staff-in-charge and feedback received are relayed and discussed with Field Office staff during staff meetings. Feedback requiring answers are communicated with concerned Field Office staff and they are required to respond within three (3) days upon receipt of feedback. The answer is relayed to the concerned customer. For inquiries and follow-ups, the customer may call the concerned Field Office. <i>Lingguhang isinasagawa ng nakatalagang kawani ng Field Office ang mga natanggap na reklamo/suhestyon/rekomendasyon at ipinararating ito sa focal ng Field Office tuwing may pagpupulong. Kung ang feedback ay nangangailangan ng tugon, ito ay aaksyunan ng nakatalagang</i>

	<i>kawani sa loob ng tatlong araw. Ang sagot ay ipinararating sa kliyente.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Feedback and complaints undergo the same process. Complaints can also be filed via telephone. Please include the following information: -Name of person/office being complained -Incident (STAR Model – Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, why) and 1H (how) -Evidence <i>Same contact numbers</i> <i>Sumasailalim ang mga puna at mga reklamo sa parehong proseso.</i> <i>Maaari rin na isampa ang mga reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono. Mangyaring isama lamang ang sumusunod na impormasyon:</i> <i>-Pangalan ng tao/tanggapan na inireklamo</i> <i>-Insidente (STAR Model – Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, why) and 1H (how)</i> <i>-Katibayan</i> <i>Parehong numero ng telepono</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo</i>	Feedback and complaints undergo the same process. <i>Sumasailalim ang mga puna at reklamo sa parehong proseso na nabanggit.</i>
Contact Information of the Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB), Presidential Complaints Center (PCC), and Anti-Red Tape Authority (ARTA) Mga detalye ng Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB), Presidential Complaints Center (PCC), and Anti-Red Tape Authority (ARTA)	CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <complaints@arta.gov.ph> 1-ARTA (2782) CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <complaints@arta.gov.ph> 1-ARTA (2782)
DSWD Field Office XII	Contact Info: NURHANIE S. DIANGKA Training Specialist II

	(03) 228-3180 JOBAINA T. MOHAMAD Administrative Assistant II 0917-371-2218

2. Borrowing and Returning of KEC Materials and Collections

Paghiram at Pagsauli ng Kagamitan at Koleksyon sa KEC

Borrowing of reading materials and other references from the Knowledge Exchange Center (KEC) done by DSWD employees.

Paghiram ng kagamitan at sanggunian sa pag-aaral mula sa Knowledge Exchange Center (KEC) ng mga empleyado ng DSWD.

Office or Division:	DSWD Field Office XII-Protective Service Division Knowledge Management (KM) Knowledge Exchange Center (KEC)			
Classification:	Simple			
Type of Transaction:	G2G - Government to Government G2C - Government to Citizen			
Who may avail:	DSWD employees, other government workers/agencies, and private individuals/organizations			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. ID		Requesting Party		
2. Logbook/QR Code		Knowledge Exchange Center		
3. KEC database/accession record		Knowledge Exchange Center		
4. Book Card		Knowledge Exchange Center		
5. Date Due Slip		Knowledge Exchange Center		
A. BORROWING				
A.1 For Internal Client				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Inquire availability of book/material. <i>1. Magtanong kung mayroong mahihiraman na libro.</i>		None <i>Wala</i>		
	1. Receive inquiry on the availability of book/material.	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	1. <i>Tanggapin ang katanungan kung maaaring magamit ang mga nasabing KEC materyales o koleksyon.</i>			
	2. Request client to provide ID. 2. <i>Hingin sa Kliyente ang patunay ng kaniyang pagkakakilanlan.</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
2. Provide proof of identification. 2. <i>Katunayan ng pagkakakilanlan</i>		None <i>Wala</i>		
	3. Request client to register in logbook or through QR code. 3. <i>Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
3. Register in the logbook or through QR code. 3. <i>Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>		None <i>Wala</i>		
	4. Check availability of book/material in database/ record. 4. <i>Tingnan kung ang material ay nasa database/record</i>	None <i>Wala</i>	20 minutes <i>Dalawampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	5. If available, check if it is circulating or non-circulating book/material. If not available, inform its non-availability and/or refer to other RLRCs/ libraries. <i>5. Kung meron, suriin kung ito ay “circulating” o “non-circulating” material</i> <i>Kung wala, sabihan ang kliyente na walang material o magsabing maghanap sa ibang library</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	6. If circulating material (allowed to be read at home), conduct a physical inspection in front of the client and discuss the condition of the book/ material.; If not circulating material (for room use only), inform for “Room Use” only and/or photocopy part of the material. <i>6. Kung circulating ang material, Suriin ang pisikal na kondisyon ng materyal na</i>	None <i>Wala</i>	13 minutes <i>Labing tatlong minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	<i>hihiramin. Sa harap ng kliyente at ipaliwanag sa kanya ang kondisyon ng libro/material</i> <i>Kung hindi naman circulating, sabihan ang kliyente na "room use" lang at maaaring i-photocopy ang parte ng material.</i>			
	7. After photocopying, request the client to fill out CSMS (print/Google form). <i>7. Pagkatapos mag-photocopy, bigyan ng CSMS form para sagutan</i>	None <i>Wala</i>	2 minutes <i>Dalawang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
4. Accomplish CSMS (print or Google form). <i>4. Sagutan ang CSMS form</i>		None <i>Wala</i>		
	8. If the book/material is to be borrowed for home reading, request the client to fill out the Book Card (Date Borrowed/ Name and Office). <i>Kung ang material ay babasahin sa bahay, sabihan si kliyente sa punan ang book card</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

5. Accomplish Book Card. <i>5. Sagutan ang CSMS form</i>		None <i>Wala</i>		
	9. Update Borrower's Matrix and Date Due Slip. <i>9. i-update ang Borrower's matrix at date due slip</i>	None <i>Wala</i>	15 minutes <i>Labinlimang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	10. Release the book/material to the client and advise date of return (Date Due). <i>10. Ibigay ang libro/material sa kliyente at ipaalala ang petsa ng pagbalik ng materyal</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
6. Receive the book/material. <i>6. Tanggapin ang libro/materyal</i>		None <i>Wala</i>		
Total Processing Time			95 minutes or 1 hour and 35 minutes	

A. BORROWING				
A.2 For External Client				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Inquire availability of book/material. <i>1. Magtanong kung mayroong mahihiraman na libro.</i>		None <i>Wala</i>		

	1. Receive inquiry on the availability of book/material. <i>1. 1. Tanggapin ang katanungan kung maaaring magamit ang mga materyales o koleksyon.</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	2. Request client to provide ID. <i>2. Magpakita ng patunay na pagkakakilanlan.</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
2. Provide proof of identification. <i>2. Magpakita ng patunay na pagkakakilanlan .</i>		None <i>Wala</i>		
	3. Request client to register in logbook or through QR code. <i>3. Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
3. Register in the logbook or through QR code. <i>3. Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>		None <i>Wala</i>		
	4. Check availability of book/material in database/ record. <i>4. Tingnan kung ang material ay nasa database/record</i>	None <i>Wala</i>	20 minutes <i>Dalawampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	5. If available, inform for “Room Use” only and/or photocopy part of the material. If not available, inform its non-availability and/or refer to other RLRCs/ libraries. 5. <i>Kung meron, sabihan ang kliyente na “Room Use” only at photocopy ang parte ng materyal</i> <i>Kung wala, sabihan ang kliyente na walang material o magsabing maghanap sa ibang library</i>	None <i>Wala</i>	8 minutes <i>Walong minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	7. Request the client to fill out CSMS (print/Google form). 7. <i>Sagutan ang CSMS form</i>	None <i>Wala</i>	2 minutes <i>Dalawang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
4. Accomplish CSMS. <i>Sagutan ang CSMS Form</i>		None <i>Wala</i>		
Total Processing Time			50 minutes	

B. RETURNING For Internal Client				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	1. Request client to register in logbook or through QR code. 1. <i>Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampong minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

1. Register in the logbook or through QR code. <i>1. Magrehistro sa logbook o sa QR code</i>		None <i>Wala</i>		
2. Surrender the book/material to be returned. <i>2. Isauli ang libro/materyal</i>		None <i>Wala</i>		
	2. Inspect the book/material to be returned. <i>2. Suriin ang libro/materyal</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	3. Request client to fill out the Book Card (date returned and signature). <i>3. Sagutan ang Book card</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampung minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
3. Accomplish Book Card. <i>3. Sagutan ang Book Card</i>		None <i>Wala</i>		
	4. Write the time of return in the same column and initial sign. <i>4. Isulat kung kelan naisauli at lagdaan</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	5. Return the Book Card to its pocket. <i>5. Isauli ang Book Card sa libro</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff

	6. Update Borrowers' Matrix and sign in the Date Due Slip. <i>6. i-update ang borrower's matrix at lagdaan kung kelan naisauli</i>	None <i>Wala</i>	10 minutes <i>Sampong minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
	7. Request the client to accomplish CSMS and return the book/material on its shelf. <i>7. Sabihan ang kliyente na sagutan ang CSMS form at isuli ang libro/material sa shelf</i>	None <i>Wala</i>	5 minutes <i>Limang minuto</i>	Jobaina T. Mohamad CBS Admin. Staff
4. Accomplish CSMS. <i>4. Sagutan ang CSMS form</i>		None <i>Wala</i>		
Total Processing Time			50 minutes	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

MEKANISMO NG FEEDBACK AT REKLAMO

How to send feedback <i>Paano magpadala ng reklamo/suhestyon/rekomendasyon?</i>	Fill out Customer Satisfaction Measurement Survey form sent by the Field Office. You may also send your concerns to the concerned Field Office or fo12@dswd.gov.ph or cbs.fo12@dswd.gov.ph <swidb@dswd.gov.ph> Contact info: SWIDB – (02) 8 951 2805 or local 403-405 VOIP 10011 <i>Punan ng detalye ang Customer Satisfaction Measurement Survey form na ipinadala ng Field Office.</i> <i>Maaari rin ipadala ang mga hinaing sa Field Office o sa pamamagitan ng pag email sa fo12@dswd.gov.ph or cbs.fo12@dswd.gov.ph</i>

	<swidb@dswd.gov.ph>
How feedback forms are processed <i>Paano pinoproceso ang mga feedback forms?</i>	Weekly client feedback forms are reviewed by the Field Office staff-in-charge and feedback received are relayed and discussed with Field Office staff during staff meetings. Feedback requiring answers are communicated with concerned Field Office staff and they are required to respond within three (3) days upon receipt of feedback. The answer is relayed to the concerned customer. For inquiries and follow-ups, the customer may call the concerned Field Office. <i>Lingguhang isinasagawa ng nakatalagang kawani ng Field Office ang mga natanggap na reklamo/suhestyon/rekomendasyon at ipinararating ito sa focal ng Field Office tuwing may pagpupulong. Kung ang feedback ay nangangailangan ng tugon, ito ay aaksyunan ng nakatalagang kawani sa loob ng tatlong araw. Ang sagot ay ipinararating sa kliyente.</i>
How to file a complaint <i>Paano magsampa ng reklamo?</i>	Feedback and complaints undergo the same process. Complaints can also be filed via telephone. Please include the following information: -Name of person/office being complained -Incident (STAR Model – Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, why) and 1H (how) -Evidence <i>Same contact numbers</i> <i>Sumasailalim ang mga puna at mga reklamo sa parehong proseso. Maaari rin na isampa ang mga reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono. Mangyaring isama lamang ang sumusunod na impormasyon:</i> -Pangalan ng tao/tanggapan na inireklamo -Insidente (STAR Model – Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, why) and 1H (how) -Katibayan <i>Parehong numero ng telepono</i>
How complaints are processed	Feedback and complaints undergo the same process.

<i>Paano pinoproceso ang mga reklamo</i>	<i>Sumasailalim ang mga puna at reklamo sa parehong proseso na nabanggit.</i>
Contact Information of the Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB), Presidential Complaints Center (PCC), and Anti-Red Tape Authority (ARTA) Mga detalye ng Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB), Presidential Complaints Center (PCC), and Anti-Red Tape Authority (ARTA)	CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <complaints@arta.gov.ph> 1-ARTA (2782) CCB: 0908 881 6565 (SMS) PCC: 8888 ARTA: <complaints@arta.gov.ph> 1-ARTA (2782)
DSWD Field Office XII	Contact Info: NURHANIE S. DIANGKA Training Specialist II (03) 228-3180 JOBAINA T. MOHAMAD Administrative Assistant II 0917-371-2218

LIST OF OFFICES

OFFICES	Designation	Contact Details
Office of the Secretary	Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 301, 300, 302, 303, 331; Tel. No.: 8-931-80-68, 8-931-79-16; Tel/Fax: 931-81-91 Email: osec@dswd.gov.ph
Office of Secretary	Head Executive Assistant (HEA)	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local: 234, 235; Tel.: 8-951-68-27
Office of the Undersecretary for Social Welfare and Development	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Email: ousswd@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for Standards and Capacity Building	Concurrent Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 309, 310, 311; Tel. No.: 8-951-22-39; Tel/Fax: 931-91-31 Email: ousscb@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for General Administration and Support Services Group	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 312,313; Tel/Fax: 931-91-35 Tel. No.: 8-951-71-26 Email: ousgassg@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for Operations	Undersecretary and National Project Director, Pantawid Pamilyang Pilipino Program	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 306, 308; Tel. No.: 8-951-71-21; Tel/Fax: 931-81-38 Email: ousoperations@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for Disaster Response Management Group	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals 334, 335; Tel/Fax: 951-71-12 Email: ousdrmg@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for Policy and Plans	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 420; 421; Tel/Fax: 709-14-67 Email: ouspp@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for Special Concerns	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 315, 316; Tel. No.: 8-931-91-47; Tel/Fax: 951-74-39 Email: oussc@dswd.gov.ph

Office of the Undersecretary for Special Projects	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local 424; Tel. No.: 8-931-61-47 Email: oussp@dswd.gov.ph
Office of the Undersecretary for Inclusive and Sustainable Peace	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local 214 Email: ousisp@dswd.gov.ph
Legislative and Liason Affairs	Undersecretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 local 420 and 421 Email: ouslla@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Administration – GASSG	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local: 537, 538; Tel. No.: 8-931-63-66 Email: oasgassg@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Policy and Plans	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local: 522; Tel. No.: 8-931-61-46 Email: oaspp@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Standards and Capacity Building	Assistant Secretary and Deputy National Program Director, Unconditional Cash Transfer National Program Management Office	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 202; 203; Tel/Fax: 951-71-17; Tel. No.: 8-931-81-23 Email: oasscb@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Disaster Response Management Group	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Loc. 334, 335; Tel. No./Fax.: 951-71-12 Email: oasdrmg@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Luzon Affairs	Officer-in-charge	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 117, 118, 314, 328; Tel. Nos.: 8-931-81-72, 8-961-87-51 Email: oasla@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Mindanao Affairs	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Email: oasma@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Specialized Programs	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Loc.: 236, 237; Tel./Fax: 951-71-14; Tel. No.: 8-951-71-11 Email: oassp@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Statutory Programs	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Loc. 425; Tel. No.: 8-355-39-35 Email: oasstatutory@dswd.gov.ph
Office of the Assistant Secretary for Visayas Affairs	Assistant Secretary	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07

Policy Development and Planning Bureau	Concurrent Head	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 317, 318, 319, 325, 329, 320; Tel.No.: 8-951-71-23; 8-951-74-36; 8-951-71-20 Tel/Fax: 931-81-30 Email: pdpb@dswd.gov.ph
Standards Bureau	Officer-in-Charge	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 108, 109, 110; Tel.No. : 8-951-71-25; 8-355-28-43 Tel/Fax : 931-31-81 Email: sb@dswd.gov.ph
Disaster Response Management Bureau	Bureau Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 531, 532; Tel. Nos.: 8-352-24-27; 8-335-40-14; Tel/Fax: 932-25-73 Email: drmb@dswd.gov.ph
Social Technology Bureau	Bureau Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 324, 326; Tel/Fax: 951-28-02; Tel. Nos.: 8-931-81-44; 8-951-71-24 Email: stb@dswd.gov.ph
Program Management Bureau	Bureau Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 407, 408, 409, 410, 426; Tel/Fax: 951-28-01; Tel. Nos.: 8-951-74-37; 8-931-91-41, 8-951-74-38, 8-277-38-81 Email: pmb@dswd.gov.ph
Social Welfare Institutional Development Bureau	Bureau Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 403, 404, 405; Tel/Fax: 951-28-05 Email: swidb@dswd.gov.ph
National Resource and Logistics Management Bureau	Bureau Director	Tel. Nos.: 8-852-80-81, 8-553-98-64; 8-556-06-64, 8-856-36-65, 8-355-28-49; Tel./Fax. 8 851-26-81 Email: nrlmb@dswd.gov.ph
Legal Service	Officer-in-Charge	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 417, 418; Tel/Fax: 951-22-38 Email: ls@dswd.gov.ph
Internal Audit Service	Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 230, 231; Tel. No.: 8-932-24-70; Tel/Fax: 952-97-73 Email: ias@dswd.gov.ph
Social Marketing Service	Officer-in-Charge	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 209, 207, 208;

		Tel/Fax: 951-74-40; Tel. No.: 8-931-91-43 Email: sms@dswd.gov.ph
Human Resource Management and Development Service	Service Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 101, 102; Tel. Nos.: 8-961-66-72; 8-961-66-59 Email: hrmds@dswd.gov.ph
Information and Communication Technology Management Service	Service Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 127, 128; Tel. No.: 8-951-71-22; Tel/Fax: 931-80-85 Email: ictms@dswd.gov.ph
Procurement Management Service	Concurrent Head	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 121, 122, 123, 124; Tel/Fax: 951-71-16; Tel. No.: 8-931-61-39 Email: pms@dswd.gov.ph
Administrative Service	Officer-in-Charge	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 535, 536; Tel/Fax: 931-81-16 Email: as@dswd.gov.ph
Finance and Management Service	Service Director	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 218, 219; Tel/Fax: 931-81-27; Tel. Nos.: 8-931-91-44, 8-931-81-49 Email: fms@dswd.gov.ph
Department Legislative Liaison Office	Officer-in-Charge	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 330 Email: dllo@dswd.gov.ph
International Social Services Office	Head / Director III	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07; Locals: 322, 323; Tel. No.: 8-951-49-22 Email: isso@dswd.gov.ph
Resource Generation and Management Office	Head	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local: 533, 534; Tel. No.: 8952-68-34 Email: rgmo@dswd.gov.ph
National Household Targeting Office	Concurrent Head	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local: 126; Tel/Fax: 951-28-03 Email: nhto@dswd.gov.ph
Sustainable Livelihood Program	National Program Manager	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Local: 332; Tel/Fax: 951-28-06 Email: slp@dswd.gov.ph

KALAHYAN-CIDSS NCDDP	National Program Manager	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 513, 514, 515, 527; Tel/Fax: 931-61-14, Tel. Nos.: 8-952-97-49, 8-952-06-97 Email: kc@dswd.gov.ph
Pantawid Pamilyang Pilipino Program	National Program Manager	Trunk Lines: 8-931-81-01 to 07 Locals: 233, 234, 235; Tel. Nos.: 8-962-34-24, 8-951-68-27, 8-709-10-73, 8-952-68-89, 8-952-69-29, 8-294-70-08 Email: 4ps-pmo@dswd.gov.ph
OFFICE	DESIGNATION	CONTACT DETAILS
FO I	Regional Director	Tel/Fax: (072) 687-8000 Website: https://fo1.dswd.gov.ph
FO II	Officer-In-Charge	Tel/Fax: (078) 304-05-86 Website: https://fo2.dswd.gov.ph
FO III	Regional Director	Tel. No.: (045) 8-961-21-43 Local 108 Website: https://fo3.dswd.gov.ph
FO IV-A	Regional Director	Tel/Fax: (02) 807-71-02 Website: https://fo4a.dswd.gov.ph
FO IV-B	Regional Director	Tel. No.: (02) 8-525-24-45 Local 110 Website: https://fo4b.dswd.gov.ph
FO V	OIC – Regional Director	Tel. No.: (052) 8-480-04-25 Website: https://fo5.dswd.gov.ph
FO VI	Regional Director	Tel. No. : (033) 8-503-37-03 Direct Line: (033) 8-337-62-21 Website: https://fo6.dswd.gov.ph
FO VII	Regional Director	Tel. No.: (032) 8-231-21-72 Website: https://fo7.dswd.gov.ph
FO VIII	OIC – Regional Director	Tel/Fax: (053) 321-30-90 Website: https://fo8.dswd.gov.ph
FO IX	OIC – Regional Director	Tel/Fax: (062) 991-10-01 Website: https://fo9.dswd.gov.ph
FO X	Regional Director	Trunkline: (088) 8-858-81-34; 8-858-89-59 Website: https://fo10.dswd.gov.ph
FO XI	Regional Director	Tel/Fax: (082) 226-28-57

		Website: https://fo11.dswd.gov.ph
FO XII	Regional Director	Tel. No.: (083) 8-228-20-86
		Website: https://fo12.dswd.gov.ph
NCR	Regional Director	Tel. Nos.: (02) 8-733-00-10 to 14
		Website: https://ncr.dswd.gov.ph
FO CARAGA	Officer-in-Charge	Tel. No.: (085) 8-342-5619
		Website: https://caraga.dswd.gov.ph
FO CAR	Regional Director	Tel/Fax: (074) 446-59-61
		Website: https://car.dswd.gov.ph