



DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

CITIZEN'S CHARTER 2021 (4th Edition)



DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

CITIZEN'S CHARTER 2021 (4th Edition)

I. Mandato:

Ang Department of Social Welfare and Development (DSWD) ay isa sa mga pangunahing ahensya ng pamahalaan na inatasang bumuo, magpatupad at makipag ugnay para sa panlipunang proteksyon at mga solusyon sa pagbawas ng kahirapan para sa at kasama ng mahirap, mahina at dehado.

II. Bisyon:

Iniisip ng Department of Social Welfare and Development na ang mga Pilipino ay malaya sa gutom at kahirapan, may pantay na pag-access sa mga oportunidad, makatarungan, at mapayapang lipunan.

III. Misyon:

Manguna sa pagbubuo, pagpapatupad, at koordinasyon ng panlipunan mga patakarán at programa sa kapakanan at kaunlaran para sa at sa mahirap, mahina, at dehado.

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.

LIST OF SERVICES

1. Accreditation of CSO's to Implement DSWD Projects and/or Programs Using DSWD Funds.....	7
2. Accreditation of Local Government Units for Senior Citizens Center.....	12
3. Accreditation of Private Social Welfare and Development Programs and Services	25
4. Accreditation of Public Social Welfare Agencies with Center-Based Programs and Services	32
5. Accreditation of Social Workers Managing Court Cases (SWMCCs)	38
6. Administration of Republic Act 11222 also known as the Simulated Birth Rectification	45
7. Application for Foster Care Family Care License	51
8. Approval for the Conduct of Research Study & Acquiring Primary Data from DSWD Officials/Personnel, Beneficiaries and Clients	57
9. Assistance to Individuals-In-Crisis Situation (AICS)	65
10. Community Empowerment Activity Cycle	71
11. Data Sharing – List of Data Subject	80
12. Data Sharing - Name Matching Process	85
13. Data Sharing - Statistics/Raw Data Request	91
14. Endorsement of Duty-Exempt Importation of Donations to SWDAs	95
15. Filing of Complaint – Tanggapan ng Reklamo	101
16. Foster Care Program	107
17. Handling 8888 Grievance and Redress	111
18. Handling of Administrative Complaints by Other Individuals	114
19. Issuance of Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign to Individual, Corporation, Organization or Association	120
20. Issuance of Official Receipt to Payor/Donor	126
21. Issuance of Travel Clearance for Minors Travelling Abroad	129
22. Licensing of Private Social Welfare and Development Agencies (SWADAs) 1)Auxiliary SWDA 2) Social Work Agency	137
23. Local In-Kind Donations Facilitation	147
24. Obtaining Social Welfare and Development (SWD) Data and Information	150
25. Provision of Data, Information and ST Materials	155
26. Provision of Goods for Feeding	159
27. Public Request for Assistance and/or Information through Electronic Mail.	163
28. Recovery and Reintegration Program for Trafficked Persons (RRPTP)	166
29. Registration of Private Social Welfare and Development Agencies (SWDAs)	172
30. Releasing of Payment Thru Check/LDDAP-ADA to Creditors/Suppliers ..	178
31. Rendering Health Care Services	181
32. Rendering Legal Advice to External Phone-In Clients	183
33. Rendering Legal Advice to Walk-in Clients	186
34. Replication of Completed Social Technologies	189
35. Request for Cash for Work under the Risk Resilience Program on Climate Change Adaptation and Mitigation and Disaster Risk Reduction (RRP-CCAM-DRR)	195
36. Request for Emergency Shelter Assistance	201

37. Request for Food for Work	205
38. Request for Inclusion to Social Pension Program	210
39. Request for Relief Augmentation	214
40. Request for Revalidation of Social Pension Program Beneficiary	219
41. Resource Person on Completed Social Technologies and Other Related Topics	222
42. Services to Distressed Overseas Filipinos	226
43. SLP Grievance Management Process	230
44. SLP Referral Management Process	233
45. Technical Assistance for Completed Social Technologies	236
46. Volunteer Registration and Deployment	241
47. Walk-in Name Matching Process	245

Field Office I

External Services

1. Accreditation of CSO's to Implement DSWD Projects and/or Programs Using DSWD Funds

Ito ay proseso para masuri ang kakayahan ng aplikanteng CSO kung ito ay may kakayahan na magpatupad ng mga programa gamit ang pondo ng DSWD.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
-----------------------------	---

Klasipikasyon:	Highly Technical
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Client
Sino ang Maaaring Kumuha:	Social Work Agencies na may isang (1) taon nang mayroong License to Operate
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
1. Napunan at Nanotaryohang Application Form (DSWD-SB-CSOA-001A)	- DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City - Field Office 1 – Standards Section - DSWD Website: https://www.dswd.gov.ph/download/Documents-related-to-CSO-Accreditation/list of forms for the accreditation of csos as implementing entities of government or public funds/edited-3.12.19DSWD-SB-CSOA-001A-Application-Form-Implementing-CSO.doc
2. Kopya ng nasiyasat na mga dokumentong pampinansyal na natanggap o may tatak na “Received” ng BIR or ng awtorisadong Banko nito na hinid lalagpas sa tatlong (3) taon	Aplikante
3. Personal na Datos ng Direktor, Trustees, Opisyal, at mga tauhan ng aplikanteng CSO. (DSWD-SB-CSOA-003A)	DSWD Website https://www.dswd.gov.ph/download/Documents-related-to-CSO-Accreditation/list of forms for the accreditation of csos as implementing entities of government or public funds/edited-3.12.19DSWD-SB-CSOA-003A-CSO-Data-Sheet-Implementing-CSO-1.doc
4. Lokasyon o Mapa kung saan matatagpuan ang opisina ng CSO	Aplikante
5. Certificate of Good Standing or Certificate of No Derogatory Information na na-isyu ng SEC	Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 Sa kahit saang SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)

6. Declaration of Commitment na naaayon sa AO no. 11 series of 2019	DSWD Website https://www.dswd.gov.ph/download/Documents-related-to-CSO-Accreditation/list of forms for the accreditation of csos as implementing entities of government or public funds/Declaration-of-Commitment-Pursuant-to-AO-no.-11-s-2019.pdf			
7. Listahan ng Proyekto o Programa na pinondohan ng DSWD o ng anumang ahensya ng Gobyerno. Kung naaangkop. (DSWD-SB-CSOA-002A)	DSWD Website https://www.dswd.gov.ph/download/Documents-related-to-CSO-Accreditation/list of forms for the accreditation of csos as implementing entities of government or public funds/edited-3.12.19DSWD-SB-CSOA-002A-List-of-Projects-Programs-Implementing-CSO.docx			
8. Certificate of No Default or Delay in Liquidating Funds na pinirmahan ng Regional Director ng DSWD Field Office na may pirma rin ng Finance and Management Service/Division. Maaari rin ang pinuno ng ibang ahensya ng Gobyerno, kung naaangkop. (DSWD-SB-CSOA-004A)	DSWD Website https://www.dswd.gov.ph/download/Documents-related-to-CSO-Accreditation/list of forms for the accreditation of csos as implementing entities of government or public funds/edited-3.12.19DSWD-SB-CSOA-004A-Certification-of-No-Unliquidated-Funds-Implementing-CSO.docx			
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsusumite ang kinatawan ng CSO ng Application form kalapkip ang kinakailangang mga dokumento sa opisina ng Sustainable Livelihood Program (SLP) Regional Program Management Office (RPMO).	1. Tatanggapin at Itatala ang aplikasyon sa Document Tracking System (DTS).	Wala	30 Minuto	Administrative Assistant II (Sustainable Livelihood Program – SLP)
	1.1 Paunang pagsusuri sa naisumiteng aplikasyon.	Wala	1 Oras	Private Sector Partnership Officer (SLP)
	1.2 Ipapasa sa Standards Section ang aplikasyon at kinakailangang mga dokumento.	Wala	30 Minuto	Administrative Assistant II (SLP)
2. Mag aantay ng abiso kaugnay sa aplikasyon.	2. Susuriin ng bawat isa ang mga dokumento kung ito ay kumpleto, tama, at kung pare-pareho	Wala	30 Minuto	Project Development Officer I/III (Standards Section)

	ang mga datos na nailagay.			
	2.a Kung hindi kumpleto, ang aplikasyon ay ibabalik ang mga ito sa SLP RPMO at itatala rin sa DTS.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.b Kung kumpleto at parepareho ang mga datos, mag-iskedyul ng pulong para sa Field Office Accreditation Committee (FOAC).	Wala	20 Minuto	<i>Project Development Officer I/III or Administrative Assistant II (Standards Section)</i>
	2.1 Mag-aantay ng schedule ng talakayan para sa aplikasyon ng mga CSO para sa akreditasyon.	Wala	5 Araw	<i>Kawani, Mga miyembro ng Komite (Standards Section, Field Office Accreditation Committee)</i>
	2.2 Talakayan	Wala	2 Oras	<i>Kawani, Mga miyembro ng Komite (Standards Section, Field Office Accreditation Committee)</i>
	2.3 Pagsagawa ng Resolusyon at isumite para aprubahan ng Regional Director.	Wala	1 Araw	<i>Administrative Officer I (Standards Section)</i>
	2.4 Pag-apruba sa Resolution.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (Opisina ng Regional Director)</i>
	2.5 Pagsagawa ng Certificate of Accreditation at	Wala	1 Araw	<i>Namumuno sa Standards Section</i>

	pag-endorso kasama ang Client Satisfaction Feedback Form sa SLP RPMO. 2.6 Pag-isyu ng Certificate of Accreditation at pagsagot sa Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	5 Minuto	<i>Implementing Project Development Officer (SLP)</i>
3. Pagsagot at pagsumite ng Client Satisfaction Feedback Form.	3. Pagtanggap ng nasagutang Client Satisfaction Feedback Form. 3.1 Pagsumite ng nasagutang Client Satisfaction Feedback Form sa Standards Section.	Wala Wala	5 Minuto 5 Minuto	<i>Implementing Project Development Officer (SLP)</i> <i>Administrative Assistant II (SLP)</i>
KABUUAN Kumpleto ang naisumiteng kinakailangang mga dokumento		Wala	8 Araw, 5 Oras at 5 minuto	
Hindi Kumpleto ang naisumiteng kinakailangang mga dokumento		Wala	2 Oras at 35 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.

Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 1. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

2. Accreditation of Local Government Units for Senior Citizens Center

Tinutukoy nito ang proseso ng paunang pagsusuri at pagsusuri ng mga Senior Citizen Center kung sila ay sumusunod sa itinakdang pamantayan.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
Klasipikasyon:	Highly Technical
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government

Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng Pampublikong Senior Citizens Center			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Isang (1) Duly Accomplished at Notarized Application Form		- DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City - Field Office I – Standards Section - DSWD Website: https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 3. DSWD-RLA-F003 Application Form for Accreditation		
2. Constitution at By-Laws/Local Ordinance o Resolusyon		Opisina ng Sangguniang Bayan o sa City/Municipal Social Welfare and Development Office ng Local Government Unit		
3. Isang (1) kopya ng kahit ano sa mga sumusunod na Documents Establishing Track Record at Good Standing - Pirmadong Work and Financial Plan para sa dalawang (2) susunod na taon / Naaprobahan na budyet ng taon para sa Local Government Unit - Annual Accomplishment Report ng nakaraang taon Ulat pinansyal ng nakaraang taon na pirmado ng Provincial/City/Municipal Accountant o ng DSWD Regional Accountant.		DSWD Website https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 9. DSWD-RLA-F009 Work and Financial Plan https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 6. DSWD-RLA-F006 Accomplishment Report https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/		
Sa kawalan ng Certified Public Accountant galing sa LGU o DSWD, ulat pinansyal galing sa Commission on Audit (COA) Representatives		Annex 8. DSWD-RLA-F008 Audited Financial Statement		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
A. Pamamaraan ng Pagsusuri sa mga aplikanteng pumupunta mismo sa opisina				
1. Kumuha ng application form sa pamamagitan ng	1. Ibigay ang application form at listahan ng mga	Wala	30 Minuto	1. Kumuha ng application form sa pamamagitan ng website ng

website ng DSWD o sa Standards Section.	requirements sa kliyente.			DSWD o sa Standards Section.
2. Magsumite ng application form at mga dokumentong pangsuporta sa Standards Section.	2. Tanggapin ang mga dokumentaryo at bigyan ng reference number ang SWDA para mas madaling makita. 2.1 Tukuyin kung ang mga dokumentong ay kompleto. 2.1.a Kung kompleto, bigyan ang organisasyon ng acknowledgement receipt at i-log ang receipt ng application documents sa Document Tracking System. (DTS). 2.1.b Kung hindi kompleto, ibalik ang lahat ng dokumentong sinumite kasama ang listahan ng mga requirements na kailangang icomply.	Wala Wala Wala Wala	30 Minuto 15 Minuto 15 Minuto 15 Minuto	2. Magsumite ng application form at mga dokumentong pangsuporta sa Standards Section.
Tandaan: Ang Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipuan ay magpapatupad ng 4:00pm cut-off sa mga sinumiteng kompletong dokumento. Ang mga aplikasyong natanggap pagkatapos ng 4:00pm ay ikokonsiderang transaksyon sa susunod na araw.				
3.a Kung kompleto, tatanggapin ang acknowledgement receipt at hintayin ang resulta ng pagsusuri	3. Pagsusuri sa mga sinumiteng dokumento.			

sa mga dokumento at pabatid sa paunang akreditasyong pagbisita.	3.a Kung ito ay sumunod, maghanda ng acknowledgement receipt, pagbibigay alam sa gagawing dalawang araw na paunang pagbisita para sa akreditasyon.	Wala	2 araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant or Section Head or Division Chief or Regional Director (Standards Section or Policy and Plans Division or Office of the Regional Director)</i>
	3.b Kung hindi sumunod, magpadala ng sulat pagkilala sa pampublikong SWDA at listahan ng icocomply.	Wala	2 araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
4. Kumpirmahin ang availability ng prinopose na paunang pagbisita para sa akreditasyon.	4. Kumpirmahin ang paunang pagbisita para sa akreditasyon.	Wala	30 Minuto	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
5. Maghanda at gawing available kung kailangan ang kliyente at empleyado. Iassist ang Assessor sa oras ng pagbisita para sa akreditasyon.	5. Gawin ang paunang pagsusuri para sa akreditasyon kasama ang pagsusuri ng mga dokumento, focused group discussion at collateral interbyu at iba pa.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>

	5.1 Bigyan ang aplikanteng organisasyon ng Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Officer I/Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
6. Gawin at isumite ang natapos na Client Satisfaction Feedback form.	6. Tanggapin ang natapos na Client Satisfaction Feedback form.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Officer I/Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
7. Hintayin ang araw ng pagbisita ng Central office para sa Akreditasyon.	7. Maghanda at iendorso ang resulta ng natuklasan ukol sa paunang akreditasyong pagsusuri sa Central Office.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
	7.1 Pagsasagawa ng pagbisita para sa akreditasyong pagsusuri.	Wala	1 Araw	<i>Technical Staff (Standards Bureau)</i>
	7.2 Maghanda ng ulat ng konfirmasyon at Sertipiko ng Akreditasyon.			
	7.2.a Kung kanaisnais, magdraft ng Confirmation Letter kasama ang Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	2 Araw	<i>Technical Staff (Standards Bureau)</i>
	7.2.b Kung hindi kanaisnais, idetalye ang natuklasan ng Assessors kung ano ang kailangang icmoply ng	Wala	2 Araw	<i>Technical Staff (Standards Bureau)</i>

	Pampublikong SWDA.			
	7.4.a Kung kanaisnais, suriin at aprobahan ang Confirmation letter at draft na Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	1 Araw	<i>Technical Staff (Standards Bureau)</i>
	7.4.b Kung hindi kanaisnais, suriin ang naibigay na natuklasan o rason kung hindi inaprobahan ang Akreditasyon.	Wala	1 Araw	<i>Head/Chief/ Director (Standard Bureau)</i>
	7.4.b.1 Aprobahan ang confirmation letter.	Wala	1 Araw	<i>Head/Chief/ Director (Standard Bureau)</i>
	7.5.a Kung kanaisnais, aprobahan at pirmahan ang confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	9 Araw	<i>Undersecretary (Standards Bureau)</i>
	7.6.a.1 Bigyang alam ang aplikante at Standards Section sa pag-aproba at pagendorso ng hard copy ng confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon sa Standards Section para sa awarding.	Wala	*10 Minuto	<i>Support Staff (Standards Bureau)</i>
	7.6.a.2 Nang Matanggap ang	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative</i>

	confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon, bigyan alam ang aplikante kung kailan pwede para sa pag-award. 7.5.b Kung hindi kanaisnais, ipadala ang confirmation letter sa pamamagitan ng email o courier.	Wala	2 Araw	<i>Aide IV (Standards Section)</i> <i>Support Staff (Standards Bureau)</i>
8. Bigyang alam ang Standards Section kung kailan pwede para sa pag-award.	8. I-award ang confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	1 Araw (Depende kung anon ang gusto ng Aplikante)	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
KABUUAN Kompleto at Sumunod:		Wala	19 Araw, 2 Oras at 47 Minuto	
Kompleto ang Requirements na may kailangan ikomply:		Wala	11 Araw, 2 Oras at 7 Minuto	
B. Pagproseso ng pamamaraan ng Aplikasyon na sinumite sa pamamagitan ng Mail/Courier				
1. Ipadala ang Application Form kasama ang mga itinakdang documentary requirements ng Akreditasyon sa pamamagitan ng Mail/Courier.	1. I-log ang receipt ng dokumento sa Document Tracking System (DTS) para Standards Section. Ito ay mapupunta sa itinalaga na Technical Staff.	None	15 Minutes	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
Standards Section DSWD Field Office 1 Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	1.1 Tukuyin kung ang mga sinumiteng dokumento ay kompleto.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	1.1.a Kung kumpleto, bigyang alam ang	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative</i>

	organisasyon sa application receipt at kumpletong requirements. I-log ang application receipt ng dokumento sa Document Tracking System (DTS). 1.1.b Kung hindi kumpleto, lahat ng sinumiteng dokumento kasama ang listahan ng requirements na ikokomply para sa mga Pamublikong SWDA.	Wala	15 Minuto	Aide IV (Standards Section) Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
Tandaan: Ang Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipuan ay magpapatupad ng 4:00pm cut-off sa mga sinumiteng kompletong dokumento. Ang mga aplikasyong natanggap pagkatapos ng 4:00pm ay ikokonsiderang transaksyon sa susunod na araw.				
2.a Kung kompleto, tanggapin ang acknowledgement letter at hintayin ang resulta ng pagsusuri sa mga dokumento at bigyang alam ang paunang pagbisita para sa akreditasyong pagsusuri.	2. Suriin ang isinumiteng dokumento kung sumunod. 2.a Kung sumunod, maghanda ng	Wala	1 Araw	Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant or Section Head or Division Chief or Regional Director (Standards Section or Policy and Plans Division or Office of the Regional Director) Project Development Officer I/III or

	acknowledgement letter na binibigyang alam ang pagsasagawa ng Paunang Pagbisita para sa Akreditasyong Pagsusuri.			<i>Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
	2.b Kung hindi sumunod, ipadala ang confirmation letter sa Pamublikong SWDA at listahan ng kailangang ikomply.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
3. Kumpirmahin kung pwede sa minungkahing Paunang Pagbisita para sa Akreditasyong Pagsusuri.	3. Kumpirmahin ang Paunang Pagbisita para sa Akreditasyong Pagsusuri.	Wala	30 Minuto	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
4. Maghanda at maging available kung maari ang kliyente at empleyado. I-assist ang Assessor habang isinasagawa ang Pagbisita para sa Akreditasyong Pagsusuri.	4. Isagawa ang Paunang Akreditasyong Pagsusuri kasama ang pagsasagawa ng pagsusuri ng dukumento , Focused Group Discussion, Colateral na Interbyu at iba pa.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
	4.1 Bigyan ang aplikante na organisasyon ng Client Satisfaction Feedback form.	Wala	2 Minuto	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>

5. Gawin at isumite ang natapos na Client Satisfaction Feedback form.	5. Tanggapin ang natapos na Client Satisfaction Feedback form.	Wala	5 Minuto	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
6. Hintayin ang pagsasagawa ng pagbisita para sa Akreditasyong Pagsusuri ng Central Office.	6. Maghanda at iendorso ang resulta ng natuklasan ng Paunang Pagbisita para sa Akreditasyong Pagsusuri ng Central Office.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
	6.1 Pagsagawa ng Pagbista para sa Akreditasyong Pagsusuri.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer III / Social Welfare Officer III (Standards Bureau)</i>
	6.2 Maghanda ng confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer III / Social Welfare Officer III (Standards Bureau)</i>
	6.2.a Kung kanaisnais, magdraft ng confirmation letter kasama ang Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer III / Social Welfare Officer III (Standards Bureau)</i>
	6.2.b Kung hindi kanaisnais, idetalye ang natuklasan ng Assessor na kailangang ikomply ng	Wala	1 Araw	<i>Project Development Officer III / Social Welfare Officer III (Standards Bureau)</i>

	Pampublikong SWDA.			
	6.3 Suriin at iendorso ang confirmation letter kasama ang Sertipiko ng Akreditasyong.	Wala	1 Araw	<i>Project Development Section Head/ Division Chief/ Bureau Director (Standards Bureau)</i>
	6.3.a Kung kanaisnais, suriin at aprobahan ang confirmation letter at Draft na Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	9 Araw	<i>Section Head/ Division Chief/ Bureau Director (Standards Bureau)</i>
	6.3.b Kung hindi kanaisnais, suriin ang naibigay na natuklasan o rason ng hindi pagaproba ng Akreditasyon.	Wala	5 Araw	<i>Section Head/ Division Chief/ Bureau Director (Standards Bureau)</i>
	6.3.b.1 Aprobahan ang confirmation letter	Wala	2 Araw	<i>Section Head/ Division Chief/ Bureau Director (Standards Bureau)</i>
	6.4.a Kung kanaisnais, aprobahan at pirmahan ang confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	3 Araw	<i>Undersecretary (Standards Bureau) Support Staff (Standards Bureau)</i>
	6.4.a.1 Bigyang alam	Wala	*10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV</i>

	ang aplikante at Standards Section para sa pag-aproba at pag-endorso ng hard copy ng confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon para sap ag-award. 6.4.a.2 Kapag natanggap na ang confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon, bigyang alam ang aplikante at tanunign kung kailan pwede para sa pagaward. 6.4.b Kung hindi kanaisnais, ipadala ang confirmation letter sa pamamagitan ng Email/Courier.	Wala	30 Minuto	(Standards Section) Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section) Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
7. Bigyang alam ang Standards Section kung kailan pwede para sap ag-aaward.	7. I-award ang confirmation letter at Sertipiko ng Akreditasyon.	Wala	1 Araw (Depende kung ano ang gusto ng aplikante)	Project Development Officer I/III or Social Welfare Officer I or Social Welfare Assistant (Standards Section)
KABUUAN Kumpleto at Sumunod:		Wala	21 Araw, 2 Oras at 2 Minuto	
Kumpleto ang Requirements na may kailangan ikomply:		Wala	17 Araw, 1 Oras at 22 Minuto	

***Hindi kasama ang pagbibiyaha ng dukumento galing sa DSWD Field Office papuntang DSWD Central Office at pabalik.**

**** Ang Akreditasyon ng Local Government Units for Senior Citizens Center ay sakop ng MC 17 series of 2018**

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph)

	- Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

3. Accreditation of Private Social Welfare and Development Programs and Services

Tinutukoy nito ang proseso ng pagsusuri kung ang mga programa at serbisyo ng Lisensyadong Ahensya ng Gawaing Panlipunan ay sumusunod sa itinakdang pamantayan..

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
Klasipikasyon:	Highly Technical
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng Lisensyadong Pribadong Ahensya ng Gawaing Panlipunan na may Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan na programa at serbisyo

LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
1. Isang (1) Duly Accomplished at Notarized Application Form	• DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City • Field Office I – Standards Section • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 3. DSWD-RLA-F003 Application Form for Accreditation
2. Paunang Akreditasyong Pagsusuri • Para sa mga bagong aplikante, isasagawa ng concerned Field Office na sakop ang Area of Operation • Para sa mga magpapanibagol, accomplished na assessment tool na primado ng SWA's Head	• https://www.dswd.gov.ph/issuances/#MCs • For Residential Amended Administrative Order No. 11, s.2007 Entitled Revised Standards on Residential Care Service • For Community Based Revisions on Administrative Order No. 1 s.2010 (Amended Standards for Community Based Services)
3. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance a. Certification of no derogatory information na inisyu ng SEC (para sa mga nagooperate ng higit sa anim na taon nang magfile ng application. b. ABSNET Membership Certification galing sa Regional ABSNET President o Chairperson ng Cluster ABSNET o ang pinahintulutan na ABSNET Officer na nagpapatunay na e active ABSNET membership ng applicant SWDA. Para sa Regional ABSNET President, ang Standards Section ang mag-iisyu ng kailangang sertipikasyon.	• 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) • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 23. DSWD-RLA-F023 ABSNET Active Membership
4. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na Documents Establishing Track Record and Good Standing: 1. Pirmadong Work and Financial Plan para sa susunod na dalawang taon.	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 9. DSWD-RLA-F009 Work and Financial Plan

2. Notarized Updated Certification galing sa Board of Trustees at/o funding agency para suportahan pampinansyal ang pag-ooperate ng kahit dalawang taon ang organisasyon. 3. Annual Accomplishment Report ng nakaraang taon. 4. Audited Financial Report ng nakaraang taon. 5. Profile ng kliyenteng napagsilbihan ng nakaraan at kasalukuyang taon.	• Board Resolution by the Organization • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 6. DSWD-RLA-F006 Accomplishment Report • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 8. DSWD-RLA-F008 Audited Financial Statement • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 20. DSWD-RLA-F020 Profile of Clients/Beneficiaries Served
5. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance • 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)	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ AO 11 s2019 Annex A Declaration of Commitment
6. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na Basic Documents: 1. Manual of Operation na naglalaman ng SWDAs program at administrative policies, procedures at strategies upang makamit ang layunin at iba pa. 2. Profile of Board Trustees	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 4. DSWD-RLA-F004 Manual of Operation • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 21. DSWD-RLA-F021 Profile of Governing Board

3. Profile of Employees and Volunteers: At least one (1) full time staff who will manage its operations 4. Certified True Copy of General Information Sheet issued by SEC (Note: Ang unang apat (4) na Basic Documents ay kailangan lamang kung may update o amendment ng dokumento isinumite sa DSWD Standards Bureau kamakailan lamang 5. Para sa mga nagooperate sa higit sa isang rehiyon: - Listahan ng pangunahin at satellite/branch offices na may contact details, kung meron. 6. Para sa Applicant SWA's na nagiimplement ng Child Placement Services - Certification galing sa DSWD o kopya ng certificate of training na dinaluhan ng nakuhang Registered Social Worker (RSW) na may kaugnayan sa child placement service	https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 22. DSWD-RLA-F022 Profile of Employees 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) https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 7. DSWD-RLA-F007 List of Main and Satellite Office https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 22. DSWD-RLA-F022 Profile of Employees
7. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na Documents Establishing Corporate Existence and Regulatory Compliance: Certified true copy of General Information Sheet (GIS) na inisyu ng SEC o alinmang regulatory agencies.	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)

Para sa mga Center-Based (Residential at Non-Residential Based) – Kopya ng mga balidong safety certificates namely: - Occupancy permit (para sa mga bagong gusali lamang) or Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (for old buildings). - Fire Safety Inspection Certificate - Water Potability Certificate or Sanitary Permit. For applicant serving within the Ancestral Domains of Indigenous People (IP) – Kopya ng Non-Governmental Organization (NGO) Accreditation from National Commission on Indigenous People (NCIP) - For applicant with past and current partnership with the DSWD that involved transfer of funds.		- Opisina ng City/Municipal Engineering ng Local Government Unit na sakop ang SWDAs area of operation o Private Engineer - Opisina ng Bureau of Fire Protection sa City/Municipal Local Government Unit na sakop ang SWDAs area of operation - Opisina ng City/Municipal Health ng Local Government Unit na sakop ang SWDAs area of operation o Private Service Provider - NCIP Regional Office where the NGO operates - Government Agency kung saan ang Organization ay nagiimplement ng projects and programs.		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Kumuha ng application form sa pamamagitan ng DSWD website/Field Office Standards Section	1. Bigyan ang kliyente ng application form at checklist ng requirements.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
2. Magsumite ng aplikasyon at dukumentong pangsuporta.	2. Tanggapin ang documentary requirements at bigyan ang aplikante na SWDA ng Document Tracking System (DTS) number para sa aplikasyon upang mas madaling	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>

	makita at matukoy.			
	2.1 Tukuyin kung ang sinumiteng dukumento ay kompleto.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1.1 Kung kompleto, bigyan ang organisasyon ng resibo ng pagkilala at i-log ang dukumento ng aplikasyon sa Document Tracking System (DTS) para Standards Section.	Wala	20 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1.1.1 Ipadala ang application documents sa to the Standards Bureau.	Wala	2 Araw	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1.2 Kung hindi kompleto, ibalik ang lahat ng dukumento kasama ang mga checklist ng requirements para ikomply ng aplikanteng organisasyon.	Wala	20 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
3. Para sa aplikanteng SWDA na may kompletong requiremnts, tanggapin ang acknowledgement receipt ng sinumiteng requirements.	3. Hilingin na punan ang Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>

4. Isumite ang natapos na Client Satisfaction Feedback Form.	4. Tanggapin ang natapos na Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
KABUUAN		Wala	2 Araw, 1 Oras at 50 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221)

	- Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

4. Accreditation of Public Social Work Agencies with Center-Based Programs and Services

Ito ay proseso sa pagsuri sa isang pampublikong Social Work Agency (SWA) kung ang kanilang mga programa at serbisyo ay sumusunod sa mga pamantayan.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
Klasipikasyon:	Highly Technical
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Government
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng mga Public SWA na may mga programa at serbisyo na pang-Center (Residential at Non-Residential)

LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
1. Isang (1) nasagutan at nanotaryohang application form.	• DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City • Field Office I – Standards Section • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 3. DSWD-RLA-F003 Application Form for Accreditation
2. Paunang pag-susuri sa ahensiya (Pre-accreditation assessment) • Para sa mga bagong aplikante, ang Field Office ang magsasagawa kung saan may operasyon ang Public SWA. • Para sa nagpapanibago, assessment tool na nilagdaan ng pinuno ng SWA	• https://www.dswd.gov.ph/issuances/#MCs • Para sa Residential Amended Administrative Order No. 11, s.2007 Entitled Revised Standards on Residential Care Service • Para sa Community Based Revisions on Administrative Order No. 1 s.2010 (Amended Standards for Community Based Services)
3. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na mga dokumento kung saan nakasaad ang pagkatatag ng pagkakaroon ng korporasyon at pagsunod sa regulasyon. a. Pag miyembro sa ABSNET Sertipiko na nagmula sa pangulo ng Regional o Cluster ABSNET (RAB) o ng awtorisadong opisyal ng ABSNET na ang aplikante ay aktibong miyembro dito. Para sa Tagapangulo ng Regional ABSNET, ang Standards Section ay mag-iisyu ng kinakailangang sertipiko.	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 23. DSWD-RLA-F023 ABSNET Active Membership
4. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na nagpapatunay ng magandang track record at katayuan: 1. Nalagdaang Work and Financial Plan (WFP) sa nakalipas na dalawang (2) taon.	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 9. DSWD-RLA-F009 Work and Financial Plan

2. Annual Accomplishment Report ng nakalipas na taon. 3. Ulat pampinansiyal ng nakaraang taon na nilagdaan ng Provincial/City/Municipal Accountant o ng DSWD Regional Accountant. 4. Profile ng mga kliyenteng nasilbihan sa nakalipas na taon at sa kasalukuyan	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 6. DSWD-RLA-F006 Accomplishment Report • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 8. DSWD-RLA-F008 Audited Financial Statement • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 20. DSWD-RLA-F020 Profile ng mga kliyente/Naserbisyoang mga benepisyaryo
5. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na mga dokumento kung saan nakasaad ang pagkatatag ng pagkakaroon ng korporasyon at pagsunod sa regulasyon: • Sertipiko mula sa aplikante na hindi sila sumusuporta sa tabako (no support to tobacco) sa pagsunod sa 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) •	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ AO 11 s2019 Annex A Declaration of Commitment
6. Isang (1) kopya ng mga pangunahing mga dokumento: 1. Manual of Operation na naglalaman ng mga programa, mga administratibong polisiya, mga pamamaraan para makamit ang layunin bukod sa iba pa. 2. Profile ng Board Trustees 3. Profile ng mga empleyado o mga boluntaryo: Ang mga kinakailangang mga kawani ay magbabase sa Staff –	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 4. DSWD-RLA-F004 Manual of Operation • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 21. DSWD-RLA-F021 Profile of Governing Board • https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 22. DSWD-RLA-F022 Profile of Employees

Client ratio batay sa pamantayan ng pagkilala/akreditasyon ng mga programa at serbisyo. (Tandaan: ang unang 3 pangunahing mga dokumento ay kinakailangan kung mayroong pagbabago sa mga dokumento ng naipasa sa DSWD Standards Bureau) 4. Para sa mga aplikanteng SWA na nagpapatupad din ng mga serbisyo para sa mga bata (Child Placement Services): • Sertipiko mula sa DSWD o kopya ng mga nasaliang mga training ng Rehistradong Social Worker (RSW) na may kaugnayan sa mga serbisyong pambata.	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 22. DSWD-RLA-F022 Profile of Employees
7. Isang (1) kopya ng mga sumusunod na mga dokumento kung saan nakasaad ang pagkatatag ng pagkakaroon ng korporasyon at pagsunod sa regulasyon: A. Parasa Center Based (Residential and Non-Residential Based) – kopya ng mga sertipiko gaya ng: 1. Occupancy permit (para sa mga bagong gusali lamang) o Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (para sa mga lumang gusali) 2. Fire Safety Inspection Certificate 3. Water Potability Certificate o Sanitary Permit.	• City/Municipal Engineering Office ng Lokal na pamahalaan kung saan may operasyon ang SWDA o Private Engineer • Office of the Bureau of Fire Protection sa Lokal na Pamahalaan kung saan may operasyon ang SWDA • City/Municipal Health Office sa Lokal na Pamahalaan kung saan may operasyon ang SWDA o ng isang pribadong Private Service Provider

B. Para sa mga aplikanteng nagsisilbi sa loob ng Ancestral Domains ng mga Katutubo (IP) – kopya ng Non-Governmental Organization (NGO) Accreditation mula sa National Commission on Indigenous People (NCIP)		• NCIP Regional Office kung saan may operasyon ang NGO		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagkuha ng application form sa DSWD Website / Field Office Standards Section	1. Pagbigay sa kliyente ng application form at listahan ng kinakailangang mga dokumento.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
2. Pagsumite ng aplikasyon at mga dokumento	2. Pagtanggap sa kinakailangang mga dokumento at pagbigay sa aplikante ng Document Tracking System (DTS) number para sa madaliang paghanap.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1 Pagtukoy kung ang naisumiteng mga dokumento ay kumpleto.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1.1 Kung kumpleto, magbigay ng acknowledgement receipt sa organisasyon at itatala ng Standards Section ang pagtanggap sa DTS.	Wala	20 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1.1.1 Pagbigay ng mga dokumento ng	Wala	2 Araw	<i>Administrative Officer I /</i>

	aplikante sa Standards Bureau. 2.1.2 Kung hindi kumpleto, ibalik lahat ng mga dokumentong naisumite kalakip ng listahan ng kinakailangang mga dokumento.	Wala	20 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i> <i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
3. Para sa mga mga SWDA na may kumpletong dokumento, Pagtanggap sa acknowledgement receipt.	3. Paghiling sa kliyente sa pagsagot sa Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
4. Pagsumite ng nasagutang Client Satisfaction Feedback Form.	4. Pagtanggap ng nasagutang Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
KABUUAN		Wala	2 Araw, 1 Oras at 50 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan:

	- Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

5. Accreditation of Social Workers Managing Court Cases (SWMCCs)

Ang proseso ng pagtatasa sa mga Social Workers na namamahala sa mga kaso na nauugnay sa korte sa kanilang pagsunod sa paghahatid ng kalidad ng serbisyo.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
Klasipikasyon:	Highly Technical
Uri ng Transaksyon:	G2B – Government to Business G2C - Government to Client G2G – Government to Government

Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng Social Workers na direktang namamahala ng mga kaso na nauugnay sa korte kasama ang mga superbisor mula sa DSWD Field Offices, mga Center ng gobyerno, mga Pamahalaang Lokal, iba pang mga Non-Government Organizations (NGOs), Court Social Workers, o mga indibidwal na namamahala ng mga kaso na may kaugnayan sa korte.	
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN
Para sa mga bagong aplikante		
A. Para sa Social Workers		
1. Dalawang (2) kopya ng Application Form para sa SWMCC (Annex A)	• DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City • Field Office 1 – Standards Section • Magbase sa DSWD Website - Administrative Order No. 1 series of 2008 for the form	
2. Dalawang (2) kopya at orihinal na ID mula sa Professional Regulations Commission	Professional Regulations Commission	
3. Dalawang (2) kopya ng Certificate of Attendance sa basic course training (hindi bababa sa 32 oras) sa pamamahala ng mga kaso na nauugnay sa korte mula sa DSWD o ng kinikilala nito na nagbibigay ng training; <i>*kung sakaling nawala ang certificate, kinakailangang maipakita ang isang “certified true copy” na nagmula sa nagbigay ng training</i>	Tagapagbigay ng Pagsasanay o Training	
4. Buod ng dokumentasyon ng apat (4) na mga kasong nahawakan (Annex B)	Magbase sa DSWD Website – Administrative Order No. 1 series of 2008 for the template	
5. Rekomendasyon na magpapatunay ng kakayahan ng Social Worker	Manggagaling sa alinman sa mga sumusunod: • Superbisor ng aplikante; • Philippine Association of Social Workers, Inc. (PASWI); • Kung Social Worker sa korte, ang rekomendasyon ay mangmumula sa Philippine Association of Court Social Workers, Inc. (PACSWI)	

6. Ang mga sumusunod na mga dokumento sa mga nahawakang kaso ay kinakailangan sa araw ng pagtatasa: • Case study reports; • Progress/running notes; • Case summaries; • Case conference proceedings/notes	Aplikante / Kliyente
B. Para sa Superbisor	
1. Unang tatlong (3) kinakailangang mga dokumento sa nasaad sa ilalim ng mga bagong aplikante.	(Tulad ng nakasaad sa itaas)
2. Dalawang (2) tala ng Teknikal na pagtulong ng superbisor bilang patunay ng pagbibigay ng tulong panteknikal.	Aplikante/Kliyente
3. Ang mga sumusunod na mga dokumento sa mga nahawakang kaso ay kinakailangan sa araw ng pagtatasa: • Case study reports; • Progress/running notes; • Case summaries; • Case conference proceedings/notes	Aplikante/Kliyente
Para sa pagpapanibago:	
A. Para sa mga Social Workers	
1. Sertipikasyon ng pagdalo sa mga pagsasanay o kurso na hindi bababa sa 24 oras	DSWD o ng kinikilalang institusyon na nagbibigay ng pagsasanay.
2. Buod ng Documentation (Annex B) ng mga kasong nahawakan sa loob ng anim (6) na buwan	Magbase sa DSWD Website – Administrative Order No. 1 series of 2008 para sa template
3. Rekomendasyon na nagmula sa Superbisor na nagpapatunay ng kakayahan ng Social Worker na maghawak ng mga kaso na may kaugnayan sa korte	Aplikante/Kliyente
4. Ang mga sumusunod na mga dokumento sa mga nahawakang kaso ay kinakailangan sa araw ng pagtatasa: • Case study reports; • Progress/running notes; at	Aplikante/Kliyente

Iba pang mga dokumento na na nauukol sa kaso				
B. Para sa Superbisor				
1. Unang tatlong (3) kinakailangang mga dokumento sa nasaad sa ilalim ng pagpapanibago para sa Social Worker		(Tulad ng nakasaad sa itaas)		
2. Dalawang (2) tala ng Teknikal na pagtulong ng superbisor bilang patunay ng pagbibigay ng tulong panteknikal.		Aplikante / Kliyente		
3. Ang mga sumusunod na mga dokumento sa mga nahawakang kaso ay kinakailangan sa araw ng pagtatasa: - Case study reports; - Progress/running notes/marginal notes; - Case summaries; - Case conference proceedings/notes		Aplikante / Kliyente		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagsumite ng aplikasyon kasama ng mga kinakailangang mga dokumento tulad ng nakasaad sa itaas. (Annex A)	1. Pagtanggap at pagsusuri ng mga naisumiteng mga dokumento kung ito ay kumpleto at tama kasama ng mga orihinal na kopya ng mga ito.	Wala	10 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
	Kung kumpleto, ibibigay ng tumanggap na staff sa Technical staff ang mga dokumento.			
	1.1 Pagsagawa ng inisyal na pagsusuri sa mga dokumento ng aplikante batay sa mga orihinal na dokumento.	Wala	2 Araw	Social Welfare Officer I / Head (Standards Section)
	1.2 kung ang kinakailangang mga dokumento ay kumpleto, ang isang kopya ng aplikasyon	Wala	2 Araw	Section Head (Standards Section)

	ay iendorso sa DSWD-Standards Bureau at ang isang kopya ay itatago ng Seksyon. 1.3 Pagtanggap at pag-endorso sa Standards Compliance Monitoring Division ng naindersong aplikasyon. 1.4 Pagsuri sa aplikasyon at mga dokumentong naipasa. 1.5 Kung ang mga dokumento ay kumpleto, makikipag-ugnayan ang Technical staff sa aplikante sa pamamagitan ng Field Office para sa skedyul ng pagtatasa.	Wala Wala Wala	20 Minuto 2 Araw 1 Araw	<i>Support Staff (Standards Bureau)</i> <i>Technical Staff (Standards Bureau)</i> <i>Technical Staff (Standards Bureau)</i>
2. Pakikipag-ugnayan sa Standards Bureau sa pamamagitan ng Field Office sa skedyul ng pagtatasa.	2. Pagsagawa ng pagtatasa sa pamamagitan ng pagsuri sa case records, interbyu sa aplikante at kliyente, at iba pang mga aktibidad. 2.1 Pagbigay ng Standards Bureau ng na-aprubahang Confirmation Report sa Field Office pagkatapos ng pagtatasa. <i>*Kung ang aplikante ay bumaba sa mga pamantayan, mabibigyang tulong teknikal ang aplikante sa mga dapat pang pag-igihan. Ang</i>	Wala Wala	1 Araw (Per agreed schedule) 3 Araw (Pagkatapos ng pagtatasang naisagawa)	<i>Technical Staff (Standards Bureau)</i> <i>Technical Staff, Bureau Director (Standards Bureau)</i>

	<i>muling pagtatasa ay maisasagawa pagkatapos ng anim (6) na buwan.</i>			
Pag-issue ng Accreditation Certificate. Ito ay ini-isyu ng Kalihim ng Kagawaran o ng kanyang awtorisadong kinatawan kung ang aplikante ay kwalipikado sa pamantayan ng akreditasyon.				
	2.2 Pag-apruba at pag-endorso ng Accreditation Certificate sa Cluster Head.	Wala	1 Araw	Director (Standards Bureau)
	2.3 Pag-apruba at pag-endorso ng Accreditation Certificate sa Kalihim.	Wala	3 Araw	Undersecretary/ Cluster Head (Standards Bureau and Capacity Building Group) Secretary or his/her duly authorized representative (Standards Bureau)
	2.4 Pag-apruba at pag-isyu ng Accreditation Certificate sa Social Worker	Wala	3 Araw	Secretary or his/her duly authorized representative (Standards Bureau)
	2.5 Pag-endorso ng aprubadong Accreditation Certificate sa kwalipikadong Social Worker sa pamamagitan ng Field Office.	Wala	2 Araw	Director (Standards Bureau)
	2.6 Pag-abiso sa aplikante sa pagkakaroon ng sertipikasyon.	Wala	10 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
3. Pagtanggap/Pagkuha sa Accreditation Certificate sa Field Office kung saan nagsumite ng aplikasyon.	3. Pag-isyu ng Accreditation Certificate	Wala	5 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
		Wala	5 Minuto	

	3.1 Paghiling sa kliyente sa pagsagot sa Client Satisfaction Feedback form.			<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
4. Pagsagot at pagsumite ng Client Satisfaction Feedback form.	4. Pagtanggap ng nasagutang Client Satisfaction Feedback form.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
KABUUAN		Wala	20 Araw at 55 Minuto	

***Ang pagbyahe ng mga dokumento mula sa Central Office papuntang DSWD Field Office at pabalik ay hindi kasama sa kabuuang oras ng pagproseso.**

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.

Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Contact Information	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

6. Administration of Republic Act 11222 also known as the Simulated Birth Rectification

Ang batas na ito ay nagtatakda ng mas simpleng proseso ng pag-aampon para sa mga batang may peke o simulated na tala ng kapanganakan, na siyang itinuring ng nais mag-ampon bilang kanya/kanilang sariling anak. Ito ay nagbibigay ng pagkakataon sa mga nameke ng talaan ng kapanganakan ng isang bata upang iwasto ang kanilang pagkakamali ng walang takot na mapatawan ng kriminal, sibil o administratibo na kaso. Ang batas ay nagbibigay ng amnestiya sa kondisyon na

magsusumite sila ng aplikasyon upang iwasto ang talaan ng kapanganakan na kanilang pineke.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division (StPD) - Adoption Resource and Referral Section (ARRS)		
Klasipikasyon:	Highly Technical		
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2G – Government to Government		
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga petisyoner na nameke o nag-simulate ng talaan ng kapanganakan ng isang bata o aampunin noong o bago ang Marso 28, 2019, itinatrato nila ang bata o aampunin bilang kanilang sariling anak at ito ay nasa kanila ng pangangalaga ng hindi bababa sa tatlong (3) taon bago ang bisa ng batas.		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN	
Para sa Dossier ng Aampunin			
1. Social Case Study Report		DSWD FO 1	
2. Kopya ng Awtentikong Simulated na Talaan ng Kapanganakan		Philippine Statistics Authority (PSA)	
3. Kopya ng Awtentikong Negatibong Sertipikasyon ng Talaan ng Kapanganakan		Philippine Statistics Authority (PSA)	
4. Orihinal na kopya ng DVC mula sa DSWD (<i>kung ang aampunin ay menor de edad/hindi kamag-anak na bata</i>)		DSWD FO 1	
5. Pinakaluma at pinakabagong larawan ng bata/aampunin kasama ang mga petisyoner, na kuha sa loob ng tatlong (3) buwan bago ang pagsumite ng petisyon		Aplikante	
6. Consent Letter mula sa aampunin na may sapat na gulang		Aplikante	
7. Sertipikasyon mula sa Barangay (<i>nagsaad na ang bata/aampunin ay kasama na ng mga petisyoner ng hindi bababa sa tatlong (3) taon bago ang 29 Marso 2019</i>)		Barangay kung saan nakatira ang aampunin	
8. Consent Letter mula sa mga naaangkop na tao na		Aplikante	
Para sa Dossier ng Mag-aampon			
1. Social Case Study Report		DSWD FO 1	
2. Petisyon para sa Administratibong Pag-Aampon		Aplikante	
3. Kopya ng Awtentikong Talaan ng Kapanganakan ng Mag-aampon		Philippine Statistics Authority (PSA)	
4. Kung naaangkop, Kontrata ng Kasal, Katunayan ng Pagpapawalang Bisa ng Kasal, Deklarasyon ng Kawalang Bisa ng Kasal o Katunayan ng Legal na Paghihiwalay		Aplikante, Philippine Statistics Authority (PSA)	

5. Affidavit of Admission (<i>Kung ang pamemeke ng talaan ng kapa</i>)	Aplikante
6. Sertipikasyon mula sa Barangay na nagsasaad na ang petisyoner ay residente sa kanilang barangay at ang aampunin ay nasa kanilang pangagalaga ng hindi bababa sa tatlong (3) taon bago 29 Marso 2019, at ang petisyoner ay kabilang sa mga mahihirap sa kanilang barangay (kung naaangkop)	Barangay kung saan nakatira ang aplikante
7. Notaryadong Affidavit of Two (2) Disinterested (2) Persons (<i>na nakatira sa barangay kung nasaan ang bata/aampunin</i>)	Aplikante
8. Pinakaluma at pinakabagong larawan ng petisyoner kasama ang bata, na kuha sa loob ng tatlong (3) buwan bago ang pagsumite ng petisyon	Aplikante
9. Pinakabagong Medikal na Ebalwasyon ng aplikante/mag-aampon	Lisensiyadong Doktor
10. Sikolohikal na Ebalwasyon (<i>kung naaangkop</i>)	Lisensiyadong Sikolohista
11. Pinakabagong NBI o Police Clearance	National Bureau of Investigation (NBI) o sa Stasyon ng Pulisya ng bayan kung saan ang aplikante ay nakatira
12. Income Tax Return o Certificate of Employment	Bureau of Internal Revenue / Employer
13. Consent Letter mula sa mga anak ng mag-aampon na may edad na sampu (10) pataas (<i>lehitimo, ilehitimo at ampon na anak</i>)	Mga anak ng aplikante
14. Sertipiko ng Pagdalo sa Pre-Adoption Fora and Seminar	DSWD FO 1
15. Certified True Copy ng resibo bilang patunay sa pagbayad ng socialized fees sa SWDO at DSWD Field Office	LGU, DSWD FO 1
<i>Para sa Mga Aplikante na Foreign National</i>	
1. Paninirahan sa Pilipinas nang hindi bababa sa tatlong (3) bago ang pagsumite ng petisyon at pananatili dito sa bansa hanggang sa maibigay ang Order of Adoption.	Bureau of Immigration (BI) or the Department of Foreign Affairs (DFA)
2. Sertipikasyon mula sa diplomatikong tanggapan ng kanilang bansa o konsulado o anumang naaangkop na ahensya ng gobyerno na nagpapatunay na siya ay may legal na kapasidad na mag-ampon, at	Bureau of Immigration (BI) or the Department of Foreign Affairs (DFA)

pinapayagan ng kanilang pamahalaan na makapasok sakanilang bansa ang batang kanyang inampon.				
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagsusumite ng Petisyon ng Aplikante kalakip ang ibang dokumentong kinakailangan na siyang ipapasa sa LSWDO ng bayan kung saan ang bata/aampunin ay nakatira	1. Tatanggapin ang petisyon at iba pang dokumento	Wala	20 Araw (mula ng matanggap ang petisyon)	<i>Social Welfare Officer II (ARRS) – ARRS)</i>
1.1 Susuriin ng SWDO ang petisyon kasama ang iba pang kalakip na dokumento at ito ay isusumite sa Field Office kapag nakita na ito ay angkop at sapat na	1.1 Suriin ang pagiging angkop at sapat ng mga dokumento	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>
	1.2. Kapag may pagkakaiba, ibabalik ang mga dokumento sa SWDO upang ang mga ito ay ayusin	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>
	1.2.b Kapag walang pagkakaiba, magsasagawa ng home visit sa petisyoner at aampunin	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>
	1.3 Gagawa ng Social Case Study Report (SCSR) at magsasagawa ng pagtatasa sa petisyoner at aampunin	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>
	1.4 Susuriin ang SCSR	Wala		<i>Head (ARRS), Chief (Statutory Programs Division – StPD)</i>
	1.5 Hilingin sa aplikante na personal na mapunta sa SWDO para sa pagsusuri at panayam	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>

	1.6 I-endorso sa Regional Director para sa kanyang pagsusuri at rekomendasyon.	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>
2. Magpunta sa Field Office para sa panayam	2. Suriin ang petisyon at magsagawa ng panayam sa aplikante. Sa kurso ng pagsusuri at pakikipanayam, maaaring mangailangan ng karagdagang impormasyon mula sa petisyoner upang mas mapatunayan at masuportahan ang kanilang petisyon.	Wala		<i>Regional Director (Office of the Regional Director - ORD)</i>
	2.1 Magbigay ng rekomendasyon patungkol sa petisyon	Wala		<i>Regional Director (ORD)</i>
	2.2 I-endorso at ipadala sa DSWD Secretary sa Central Office ang mga dokumento ng aplikante kalakip ang rekomendasyon ng Social Worker at Regional Director	Wala		<i>Social Welfare Officer II (ARRS)</i>
	2.3 Suriin ang mga dokumento para sa pag-isyu ng Order Adoption o Order of Denial.	Wala		<i>Secretary (DSWD)</i>
KABUUAN		Wala	20 Araw	

* Ang Rectification of Simulated Birth ay saklaw ng RA 11222

PARAAN NG PAGPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.

Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 212) - Electronic mail (arru.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 212
Ilocos Norte Satellite Office	Jomel Bldg., 3rd floor, Brgy., 14, Laoag City, Ilocos Norte	077-670-0342, 077-774-2100

Ilocos Sur Satellite Office	Luisa Bldg., Quezon Avenue, Salcedo St., Brgy. III, Vigan City, Ilocos Sur	077-674-0137
Eastern Pangasinan Satellite Office	Governor Robert B. Estrella Memorial Stadium, Zone 4, Rosales, Pangasinan and Sta. Maria, Binalonan, Pangasinan	+63 9976120632
Central Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910
Western Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910

7. Application for Foster Care Family Care License

Ang Foster Care License ay isang dokumento na inisyu ng ahensya ng DSWD na nagpapahintulot sa foster parent(s) upang magbigay ng pansamantalang pangangalaga.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division - Adoption Resource and Referral Section
Klasipikasyon:	Highly Technical

Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2G – Government to Government
Sino ang Maaaring Kumuha:	Indibidwal, Pamilya, Institusyon na nangangalaga sa bata (CCA), DSWD Residential Care Facility (DSWD RCF), Local Government Units (LGU)
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
<i>Foster Child's Dossier</i>	
1. Case Study Report	DSWD FO 1, Institusyon na nangangalaga sa mga bata (CCA), Local Government Units (LGU)
2. Police Clearance/Barangay Certification	Police Station/Barangay kung saan natagpuan/iniwan ang bata.
3. Birth/Foundling Certificate	Philippine Statistics Authority (PSA)
4. Profile ng bata	DSWD FO 1, CCA, LGU
5. Pinakabagong larawan/litrato	DSWD FO 1, CCA, LGU
6. Larawan ng bata sa panahon ng admisyon/pagkaabandona	DSWD FO 1, CCA, LGU
<i>Foster Care Applicant's Dossier</i>	
1. Foster Home Study Report	DSWD FO 1, LGU
2. Application Form	DSWD FO 1, LGU
3. Talaan ng Kapanganakan	Philippine Statistics Authority
4. Sertipikasyon mula sa doktor (inisyo hindi lalagpas sa anim(6) na buwan.	Lisensyadong Doktor
5. Income Tax Return or Certificate of Employment	Bureau of Internal Revenue / Employer
6. NBI or Police Clearance (inisyo sa hindi lalagpas sa isang(1) taon).	National Bureau of Investigation (NBI) or Police Station kung saan nakatira ang aplikante ng Foster Care.
7. Sertipikasyon mula sa barangay na nagsasaad na ang aplikante ay residente ng naturang barangay, tagal ng kanilang paninirahan doon at sila ay may magandang pag-uugali.	Barangay kung saan nakatira ang aplikante
8. Tatlo (3) Character References	Character Reference (Posibleng Panggalingan: Employer, Priest, Barangay Official)
9. 3x5 inch sized larawan ng aplikante at pamilya nito.	Aplikante
10. Pagsang-ayon mula sa mga anak 10 taon at pataas.	Mga anak ng aplikante
11. Sertipikasyon na nakadalo sa Foster Care Forum	DSWD FO 1
12. Kontrata ng kasal (kung kasal)	Philippine Statistics Authority (PSA)
<i>Para sa mga dayuhan</i>	
1. Sertipiko ng Paninirahan sa Pilipinas na inisyo ng Bureau of Immigration o Department of Foreign Affairs	Bureau of Immigration (BI) or the Department of Foreign Affairs (DFA)

2. Dalawang (2) character references na hindi kamag-anak na nakakakilala sa aplikante sa bansa kung saan sya isang mamamayan.		Character Reference		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng application form kasama ng kumpletong dokumento sa Field Office or LGU.	1. Alamin kung ang mga aplikante ay kwalipikado para sa programa.	Wala	5 Araw	Social Welfare Officer - SWO II/III (Adoption Resource and Referral Section – ARRS or Social Welfare and Development Team – SWAD Team) or Social Worker (Local Government Unit - LGU)
	1.1.a Kung hindi kwalipikado, talakayin sa kliyente ang dahilan ng diskwalipikasyon	Wala	20 Araw	SWO II/III (ARRS or SWAD Team) or Social Worker (LGU)
	1.1.b Kung kwalipikado, magtalaga ng Social Worker upang masimulan ang Home Study.	Wala		Head (ARRS)
	1.2 Suriin at magsagawa ng home study ng applicant.	Wala		SWO II/III (ARRS or SWAD Team) or Social Worker (LGU)
	1.3 Maghanda ng isang komprehensibong Home Study Report batay sa pagtatasa	Wala		Social Welfare Officer II/III (ARRS or SWAD Team) or Social Worker (LGU)
	1.4 Suriin ang Home Study Report at mga suportadong dokumento upang matukoy ang	Wala		SWO III - Foster Care Focal Person or ARRS

	motibasyon, mga kakayahan, at mga potensyal bilang batayan para sa pagiisyu ng Foster Care License. 1.5 Pagsusuri ng Home Study Report. 1.6 Pagsusuri ng Home Study Report. 1.7 Suriin at irekomenda ang pag-apruba ng Home Study Report 1.8 Aprubahan ang Home Study Report. 1.9 Isyu Foster Family Care License at Identification Card sa Foster Parents.	Wala Wala Wala Wala Wala Wala		<i>Focal Person (ARRS)</i> <i>Head (ARRS)</i> <i>Chief (Statutory Programs Division – StPD)</i> <i>Assistant Regional Director for Operations (Office of the Assistant Regional Director for Operations)</i> <i>Regional Director (Office of the Regional Director – ORD)</i> <i>SWO III – Foster Care Focal Person (ARRS)</i>
2. Pirmahan ang lisensya.	2. Pirmahan ang lisensya. 2.1 Pirmahan ang lisensya. 2.2 Ihanda ang Foster Home Study Report para sa Regional Matching Conference. 2.3 Talakayin ang kaso ng bata at foster parents para sa paglalagay ng	Wala Wala Wala Wala	1 Araw (Base iskedyul sa ng	<i>Chief (StPD)</i> <i>Regional Director (ORD)</i> <i>Matching Secretariat (ARRS)</i> <i>Social Worker (Regional Child Welfare Specialist Group</i>

	bata sa kanilang kustodiya.		Matching Conference)	- RCWSG/Foster Care Committee - FCC), Matching Secretariat (ARRS)
	2.4 Mag-isyu ng resolusyon na nagdedeklara ng match at pagpirma ng Certificate of Matching.	Wala	1 Araw	Social Worker (RCWSG/FCC), Matching Secretariat (ARRS)
	2.5 Ipaalam sa Foster Parents ang resulta ng match sa pamamagitan ng Case Worker, CCA, DSWD RCF o ng LGU.	Wala	1 Araw (Sa araw ng pagaprubang Certificate of Matching)	Matching Secretariat (ARRS)
3. Ihanda at isumite ng Letter of Acceptance sa Field Office	3. Paghanda at isagawa ang papipirma ng Foster Placement Authority.	Wala	1 Araw (Base iskedyul ng Matching Conference)	SWO II/III (ARRS or SWAD Team), Matching Secretariat (ARRS)
	3.1 Magsagawa ng Discharge Conference at paglalagay ng bata sa kanilang kustodiya.	Wala	1 Araw	SWO II/III (ARRS or SWAD Team), Social Worker (CCA, RCF or LGU)
KABUUAN		Wala	30 Araw	

* Ang Foster Care Program ay saklaw ng RA 10165

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at

	makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 212) - Electronic mail (fostercare.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 216

Ilocos Norte Satellite Office	Jomel Bldg., 3rd floor, Brgy., 14, Laoag City, Ilocos Norte	077-670-0342, 077-774-2100
Ilocos Sur Satellite Office	Luisa Bldg., Quezon Avenue, Salcedo St., Brgy. III, Vigan City, Ilocos Sur	077-674-0137
Eastern Pangasinan Satellite Office	Governor Robert B. Estrella Memorial Stadium, Zone 4, Rosales, Pangasinan and Sta. Maria, Binalonan, Pangasinan	+63 9976120632
Central Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910
Western Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910

8. Approval for the Conduct of Research Study & Acquiring Primary Data from DSWD Officials/Personnel, Beneficiaries and Clients

Ang pag-apruba ay ibinibigay sa mga mananaliskisk na kawani at hindi kawani ng DSWD na naglalayong magsagawa ng mga pag-aaral sa pagsasaliksik na nauugnay sa o kinasasangkutan ng Kagawaran. Ang pangunahing estatiska o impormasyon ay tumutukoy sa estatiska o impormasyon na nakuha sa pamamagitan ng unang pagsisiyasat. Kinokolekta ang mga ito sa pamamagitan ng pagtatanung ng personal, mga talatanungan sa pagsisiyasat, nakatuon na talakayan ng grupo, pag-aaral ng

kasong, at iba pa. Ang kahilingan na magsagawa ng mga nasabing aktibidad ay kailangang sumailalim sa protokol ng pananaliksik. Ang pananaliksik na ang mga pakay na respondente na sumasaklaw sa isang (1) rehiyon ay dapat humingi ng pag-apruba ng Pinuno ng tanggapan. Ang kahilingan sa pagsasaliksik ay dapat na isumite sa Pinuno ng tanggapan sa loob ng dalawang (2) linggo bago ang inaasahang pagsisimula ng aktibidad ng pangangalap ng impormasyon o estatistika.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Policy Development and Planning Section			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizen G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga kawani ng DSWD na nagsasagawa ng pagsasaliksik para sa hangarin ipursige ang mas mataas na edukasyon at mga hindi kawani ng DSWD na mga mananaliksik tulad ng mga mag-aaral, akademya, iba pang mga ahensya ng gobyerno kabilang ang mga kasapi at sangay nito, lokal at internasyonal na mga samahan o institusyon ng pananaliksik at iba pang independyenteng mananaliksik na naglalayong magsagawa ng mga pag-aaral sa pagsasaliksik na nauugnay sa o kinasasangkutan ng Kagawaran.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Liham ng kahilingan		Mula sa humihiling na partido o tao		
2. Porma ng Kahilingan sa Pananaliksik (Annex B); Mga Tuntunin at Kundisyon, Maikling Pananaliksik (Annex C), at Hindi Pagbubunyag Kasunduan		Dibisyon ng Patakaran at Paglaplano – Sekyon ng Pagpapaunlad at Paglaplano ng Patakaran		
3. Mga Kabanata 1 at 2 ng Pananaliksik kasama na ang Maikling Pananaliksik at Instrumentong Pananaliksik		Humihiling na partido o tao		
4. Numerong tatawagan at email Address ng mananaliksik		Humihiling na partido o tao		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng liham ng kahilingan sa Opisina ng Regional Direktor (Hindi kailangan na may ilagay na kinakailangan dokumento)	1. Pagtanggap ng liham ng Mananaliksik at eendorso sa Opisina ng Regional Direktor para sa aksyon.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 Susuriin ang hiling at ipasa sa Policy and Plans Division (PPD) para	Wala	10 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>

	sa aksyon ng Hepe ng Dibisyon.			
	1.2 Tanggapin ang hiling at i-endorso sa Hepe ng Dibisyon ng Patakarán at Pagpapalano para sa aksyon para sa aksyon	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Policy and Plans Division – PPD)</i>
	1.3 Pagsusuri ng Kahilingan at magbigay ng tagubilin sa namamahala sa Pananaliksik sa pamamagitan ng Pinuno Policy Development and Planning Section (PDPS).	Wala	10 Minuto	<i>Chief (PPD)</i>
	1.4 Eendorso sa Pinuno ng PDPS para sa aksyon.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.5 Pagtanggap ng Hiling at eendorso sa Pinuno ng Sekyon ng PDPS para sa aksyon.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant II (Policy Development and Planning Section – PDPS)</i>
	1.6 Pagsusuri ng Kahilingan at magbigay ng tagubilin sa namamahala sa Pananaliksik.	Wala	10 Minuto	<i>Head (PDPS)</i>
	1.7 Eendorso sa namamahala ng Pananaliksik ng PDPS.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PDPS)</i>
	1.8 Suriin ang kahilingan sa pananaliksik at magpadala ng liham sa Mananaliksik na may kalakip na	Wala	20 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>

	mga kinakailangan sa pagsasaliksik (magkaroon ng mas maagang koordinasyon sa pamamagitan ng cellphone o landline at ipadala ang mga kinakailangan sa pamamagitan ng email) at magbigay ng oryentasyon sa polisiya ng pananaliksik.			
	1.9 Pag-eendorso ng liham para sa pirma ng Pinuno ng PDPS.	Wala	5 Segundo	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
	1.10 Pagtanggap ng sulat para sa mananaliksik at i-endorso sa Pinuno ng PDPS para sa pirma.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PDPS)</i>
	1.11 I-endorso sa Hepe ng PPD para sa pirma.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PDPS)</i>
	1.12 Pagtanggap ng sulat para sa mananaliksik at i-endorso sa Hepe ng PPD para sa pirma.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.13 Pagsusuri at pagpirma ng liham para sa mananaliksik.	Wala	2 Minuto	<i>Chief (PPD)</i>
	1.14 I-eendorso ang liham sa opisina ng Regional Direktor para sa pirma.	Wala	10 Segundo	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.15 Pagtanggap at i-eendorso ang liham sa opisina Regional Direktor para sa pirma.	Wala	10 Segundo	<i>Administrative Assistant I (ORD)</i>

	1.16 Pagsusuri at pag pirma ng liham para sa mananaliksik.	Wala	2 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>
	1.17 I-endorso ang pirmadong liham sa PPD.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Assistant I (ORD)</i>
	1.18 Pagtanggap sa pirmadong liham galling sa opinisa ng Regional Direktor at i-endorso sa PDPS.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.19 Pagtanggap ng liham at i-endorso sa namamahala ng Pananaliksik.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PDPS)</i>
	1.20 Pagtanggap ng liham at ipadala sa mananaliksik sa pamamagitan ng email.	Wala	2 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
2. Magsumite ng mga kinakailangan.	2. Pagtanggap ng mga kinakailangang dokumento at suriin kung ito ay kumpleto.	Wala	5 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
	2.1 Pagsuri sa kahilingan sa pagsasaliksik sa koordinasyon sa namamahalang dibisyon / seksyon / Sentro / Institusyon at mga yunit.	Wala	5 Araw	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
	2.2 Ibigay at ipag-ugnay ang rekomendasyon sa mananaliksik sa kahilingan sa pananaliksik, magbigay ng kopya sa Namamahala sa Pananaliksik. Kasama dito ang karagdagang	Wala	1 Araw	<i>Technical Staff (Concerned Division/Section/Center/Institution/Unit)</i>

	mga kinakailangan depende sa klase ng kahilingan. Dalawang (2) araw ang ibibigay upang tumugon ang mananaliksik.			
	2.3 Pagtanggap at pagsuri sa inayos na saliksik.	Wala	1 Araw	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
	2.4 I-endorso sa Pinuno ng PDPS para sa pirma.	Wala	5 Minuto	<i>Head (PDPS)</i>
	2.5 I-endorso sa Klerk ng PDPS para sa pirma ng Hepe ng PPD.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PDPS)</i>
	2.6 I-eendorso sa Klerk ng PPD para sa pirma ng Hepe ng PPD.	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.7 Pagsuri sa mga kinakailangan sa Pananaliksik at pirmahan ang mga pormas ng pananaliksik.	Wala	5 Minuto	<i>Chief (PPD)</i>
	2.8 I-endorso sa Opisina ng <i>Regional</i> Direktor para sa aprubahan.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.9 Pagtanggap ng mga kinakailangan sa pananaliksik para sa pag-apruba ng <i>Regional</i> Direktor.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant I (ORD)</i>
	2.10 Pagsuri at pag pirma sa hiling ng pagsasaliksik.	Wala	5 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>
	2.11 I-endorso ang pirmadong liham sa PPD.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant I (ORD)</i>
	2.12 Pagtanggap sa pirmadong saliksik			

	at i-endorso sa Klerk ng PDPS.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.13 Pagtanggap sa pirmadong saliksik at i-endorso sa Namamahala sa Pananaliksik.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PDPS)</i>
	2.14 Pagtanggap ng pirmadong saliksik, ipaalam at ipadala sa mananaliksik sa <i>email</i> at magbigay ng tagubilin.	Wala	5 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
3. Tumanggap ng rekomendasyon at magsumite / magpadala ng karagdagang Kinakailangan, kung mayroon.	3. Pagtugon sa pagkatanggap ng karagdagang mga kinakailangan.	Wala	2 Araw	<i>Technical Staff (Concerned Division/Section/Center/Institution/Unit)</i>
	3.1 Ipabatid sa Namamahala sa Pananaliksik kung nagawa ang mga rekomendasyon at kumpleto na ang mga karagdagang kinakailangan.	Wala	5 Minuto	<i>Technical Staff (Concerned Division/Section/Center/Institution/Unit)</i>
	3.2 Gumawa ng kopya para sa pag-apruba ng Kahilingan sa Pananaliksik.	Wala	15 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
	3.2 Pag-apruba / hindi aprubahan ang Kahilingan sa Pananaliksik.	Wala	15 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>
	3.3 Ipabatid sa mananaliksik kung naaprubahan ang Kahilingan sa Pananaliksik o hindi, magbigay ng kopya Sa mga Dibisyon / Seksyon / Sentro / Institusyon / Yunit. Kung hindi naaprubahan, ipaliwanag sa	Wala	20 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>

	mananaliksik ang dahilan ng hindi pag-apruba.			
4. Makipag-ugnay sa Namamahala sa Pananaliksik para sa pagsasagawa ng pagsasaliksik.	4. I-endorso ang mananaliksik sa Dibisyon / Seksyon / Sentro /Institusyon / Yunit kung saan ang pananaliksik / pagkuha ng datos ay isasagawa.	Wala	1 Araw	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
	4.1 Hilingin sa mananaliksik na sagutan ang dokumento ng Puna ng Kasiyahan ng Kliyente.	Wala	5 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
5. Punan at isumite Nakumpleto ang Dokumento ng Puna ng Kasiyahan sa kliyente.	5. Pagtanggap sa dokumento ng Puna ng Kasiyahan ng kliyente.	Wala	5 Minuto	<i>Research Focal Person (PDPS)</i>
KABUUAN		Wala	10 Araw, 3 Oras, 2 Minuto at 25 Segundo	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.

Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (planning.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

9. Assistance to Individuals In-Crisis Situation (AICS)

Ito ay ang pagbibigay ng propesiyonal na pagpapayo, pagsangguni sa legal na serbisyo at pagbibigay ng pinansyal na tulong sa mga marginalized, vulnerable o disadvantaged na indibidwal o pamilya na nasa mahirap na sitwasyon dulot ng sakit, pagkamatay ng mahal sa buhay at pagkawala ng trabaho.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division – Crisis Intervention Section
Klasipikasyon:	Complex

Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga inidibidwal at pamilya na maralita o salat, kabilang sa sektor ng mahihirap, kasalukuyang may agarang pangangailangan na magbabase sa pagtatasa ng mga Manggagawang Panlipunan.
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
Tulong Medikal para sa Hospital Bill	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract na nilagdaan at may numero ng lisensya ng doctor (naibigay sa loob ng tatlong buwan)	Doktor mula sa isang ospital/ klinika o mula sa medikal records
2. Talaan ng bayarin sa ospital na may pangalan at lagda ng Billing Clerk	Billing clerk/ Accounting Officer sa hospital
3. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente
4. Kahit anong valid ID ng kliyente	Mula sa mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)
5. Social Case Study Report (kung kinakailangan)	Lisensyadong Manggagawang Panlipunan mula sa anumang ahensya ng kapakanan ng gobyerno / hindi gobyerno.
Tulong Medikal para sa Gamot at Medikal na Aparato	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract na nilagdaan at may numero ng lisensya ng doktor (naibigay sa loob ng tatlong buwan)	Doktor mula sa isang ospital/ klinika o mula sa medikal records
2. Preskripsiyon ng gamot na may lagda at may numero ng lisensya ng doktor	Doktor mula sa isang ospital/ klinika
3. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente
Social Case Study Report (kung kinakailangan)	Lisensyadong Manggagawang Panlipunan mula sa anumang ahensya ng kapakanan ng gobyerno / hindi gobyerno.
Kahit anong valid ID ng kliyente	Mula sa mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)
Tulong Medikal para sa Kinakailangang Laboratoryo	
1. Medical Certificate/Clinical Abstract na nilagdaan at may numero ng lisensya ng doktor (naibigay sa loob ng tatlong buwan)	Doktor mula sa isang ospital/ klinika o mula sa medikal records
2. <i>Laboratory requests</i> para sa mga pagdadaanang eksaminasyon na may lagda at may numero ng lisensya ng doktor	Doktor mula sa isang ospital/ klinika
3. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente

4. Social Case Study Report (kung kinakailangan)	Lisensyadong Manggagawang Panlipunan mula sa anumang ahensya ng kapakanan ng gobyerno / hindi gobyerno.
Tulong Pampabiling para sa Funeral Bill	
1. Rehistradong Sertipiko ng Pagkamatay/ Sertipikasyon mula sa pinuno ng tribo	City/Municipal Hall, ospital, punerarya o pinuno ng tribo
2. Kontrata ng Pagpapalibing	Otorisadong tauhan ng punerarya / Memorial Chapel
3. Permit ng Paglipat	City/Municipal Hall, ospital, punerarya o pinuno ng tribo
4. Sertipikasyon ng Page-embalsama	Otorisadong tauhan ng punerarya / Memorial Chapel
5. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente
6. Kahit anong valid ID ng kliyente	Mula sa mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)
7. Social Case Study Report (kung kinakailangan)	Lisensyadong Manggagawang Panlipunan mula sa anumang ahensya ng kapakanan ng gobyerno / hindi gobyerno.
Tulong Pampabiling para sa Transfer of Cadaver	
1. Rehistradong Sertipiko ng Pagkamatay/ Sertipikasyon mula sa pinuno ng tribo	City/Municipal Hall, ospital, punerarya o pinuno ng tribo
2. Kontrata ng Pagpapalibing	Otorisadong tauhan ng punerarya / Memorial Chapel
3. Permit ng Paglipat	City/Municipal Hall, ospital, punerarya o pinuno ng tribo
4. Sertipikasyon ng Page-embalsama	Otorisadong tauhan ng punerarya / Memorial Chapel
5. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente
6. Kahit anong valid ID ng kliyente	Mula sa mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)
Tulong Pampaaral	
1. Enrolment Assessment Form o Sertipikasyon ng Enrolment o Pagpaparehistro	Registrar, Otorisadong tauhan ng paaralan
2. Validated School ID/ Valid I.D ng magulang / tagapag-alaga	Registrar, Otorisadong tauhan ng paaralan, mula sa mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)
3. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente
4. Talaan ng Bayarin para sa mga kolehiyong estudyante	Registrar, Otorisadong tauhan ng paaralan
Tulong Pangkain	

1. Kahit anong valid ID ng kliyente	Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)			
2. Project proposal o Food distribution List(CRCF client)	Pinuno ng Residensiyal			
3. Barangay certificate of Indigency/ Certificate of Residency (patunay ng kahirapan)	Sa barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente			
Tulong Pinansyal para sa ibang Serbisyo				
1. Kahit anong valid ID ng kliyente	Mga ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng pagkakakilanlan (SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, Comelec, NBI, DFA at iba pa)			
2. Depende sa nasabing pangyayari: - Police Report/Fire incident report mula sa Bureau of Fire Protection - Passport/Travel Document, sertipikasyon mula sa OWWA - Sertipikasyon mula sa Caseworker ng mga sinagip na kliyente - Blotter at Sertipikasyon ng Manggagawang Panlipunan para sa mga biktima ng sekswal na pagsasamantala	Himpilan ng Kapulisan, Barangay, Bureau of Fire Proteksiyon, Philippine Embassy/Consulate, Manggagawang Panlipunan mula sa welfare agencies.			
Sa Loob ng Isang Araw na Transaksyon				
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Get queue number	1. Pagbigay ng queue number.	Wala	5 Minuto	Field Office Guard on Duty (Outsourced Agency)
	1.1 Pag-encode ng impormasyon ng kliyente sa online Spreadsheet.	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II (Crisis Intervention Section – CIS)
	1.2 Pagsusuri sa mga dalang dokumento kung ito ay kumpleto bago magpatuloy sa pakikipanayam at pag-assess sa kliyente. Kung ang mga dalang dokumento ay hindi kumpleto, hihilingin sa kliyente na kumpletuhin ang kulang na dokumento	Wala	42 Minuto	Social Welfare Officer II (CIS)
	1.3 Pagsusuri sa dokumento at sa	Wala	5 Minuto	Head (CIS)

	assessment at rekomendasyon ng Manggagawang Panlipunan. 1.4 Pagbigay ng tulong pinansyal.	Wala	5 Minuto	<i>Social Welfare Officer II / Administrative Aide IV (CIS)</i>
KABUUAAN		Wala	1 Oras	

Guarantee Letter Transaksyon sa Loob ng 3 Hanggang 5 Araw ng Paggawa

MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Get queue number	1. Pagbigay ng queue number.	Wala	5 Minuto	<i>Field Office Guard on Duty (Outsourced Agency)</i>
	1.1 Pag-encode ng impormasyon ng kliyente sa online Spreadsheet.	Wala	3 Minuto	<i>Social Welfare Officer II (Crisis Intervention Section – CIS)</i>
	1.2 Pagsusuri sa mga dalang dokumento kung ito ay kumpleto bago magpatuloy sa pakikipanayam at pag-assess sa kliyente. Kung ang mga dalang dokumento ay hindi kumpleto, hihilingin sa kliyente na kumpletuhin ang kulang na dokumento	Wala	42 Minuto	<i>Social Welfare Officer II (CIS)</i>
	1.3 Pagsusuri sa dokumento at sa assessment at rekomendasyon ng Manggagawang Panlipunan.	Wala	5 Minuto	<i>Head (CIS)</i>
	1.4 Aprobadong Guarantee Letter depende sa halaga: a. Php 25, 001 – Php 50, 000	Wala	1 Araw	<i>Chief (Statutory Programs Division)</i>

	b. Php 50, 001 – Php 75, 000	Wala	1 Araw	<i>Assistant Regional Director for Operations - ARDO/Administr ation - ARDA (Office of the ARDO/ARDA)</i>
	c. Php 75, 001 – Php 150, 000	Wala	3 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	1.5 Pagbigay ng tulong pinansyal.	Wala	5 Minuto	<i>Social Welfare Officer II / Administrative Aide IV (CIS)</i>
TOTAL		Wala	3 Araw at 1 Oras	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 209) - Electronic mail (cispsp.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division

	(072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 209
Ilocos Norte Satellite Office	Jomel Bldg., 3rd floor, Brgy., 14, Laoag City, Ilocos Norte	077-670-0342, 077-774-2100
Ilocos Sur Satellite Office	Luisa Bldg., Quezon Avenue, Salcedo St., Brgy. III, Vigan City, Ilocos Sur	077-674-0137
Eastern Pangasinan Satellite Office	Governor Robert B. Estrella Memorial Stadium, Zone 4, Rosales, Pangasinan and Sta. Maria, Binalonan, Pangasinan	+63 9976120632
Central Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910
Western Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910

10. Community Empowerment Activity Cycle

The KC-NCDDP is implemented through community driven development approach through the CEAC where local communities are provided with grants which they take control in the planning, budget management and execution of the sub-project implementation.

Opisina wenno Dibision:	Specialized Programs Division – KC-NCDDP			
Pannakaclasena:	Highly Technical			
Tipo ti Transacion:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ti Mabalin a Benepisiario:	Daguiti Tumutop wenno Maikanatad a Gobierno Local			
LISTAAN TI KASAPULAN		SADINO TI PANGALAN		
Katulagan ti Municipio Maipanggep iti NCDDP		Gobierno Local ti Municipio		
2. Resolusion ti panangirakurak ti opisiales ti municipio ti pananganamongda ti pannaka-implementar ti KC-NCDDP		Gobierno Local ti Municipio		
3. Linteg nga Impa-ulog ti Gobierno Local Maipanggep ti Pannacabukel wenno Pannakariing ti MIAC wenno MCT		Gobierno Local ti Municipio		
4. Naipaulog a Naisangsangayan a Bilin a ti ACT ken MCT ket Agbalinda a Maysa a Benneg ti Gobierno Local ti Municipio		Gobierno Local ti Municipio		
5. Naipaulog a Naisangsangayan a Bilin a ti May a Trabahador ti Gobierno Local ti Municipio ket Madutukan a Makipag-asikaso ti NCDDP		Gobierno Local ti Municipio		
DAGUITI ADDANG A SURUTEN	BATANG TI AHENSYA KEN KAKADUANA	MABAYADAN	ORAS TI PROCESO	TAO A MANGIGANWAT
Tiempo ti Pangisagana				
1. Makitaripnong iti Munisipyo	1. Pannaka-angay ti taripnong. 1.1 Pangangisagana kadagiti papel a kasapulan kas koma kadagiti sumaganad: Katulagan wenno Municipal Memorandum of Agreement (MOA), Resolution, Executive Order (EO), Special Order (SO).	Awan	1 Aldaw	<i>Regional Program Management Office</i>
2. Panangited iti informasyon maipapan kadagiti kiniddawda bayat ti Pannakasukimat	2. Pannakaisayangkat ti Panangsukimat iti	Awan	20 Aldaw	<i>Regional Program Management Office</i>

ti Aglawlaw (Social Investigation)	Aglawlaw (Social Investigation).			
3. Pannakitaripnong iti Umuna nga Assembleia ti Barangay (1 st barangay assembly or Community Consultation)	3. Maipakaawat kadagiti agindeg wenno membro ti barangay/komunidad maipapan iti deseny ti programa, kasano a maisayangkat ken dagiti allagadenna a wagas iti pannakaimplementarna ken dagiti masapul a pagginnamongan a tulag. 3.1 Panangiwanwan no kasano a pilien dagiti pagibasaran (criteria-based), no kasano a maitudoda daguiti husto a banbanag (task-informed identification) ken no kasano ti pannakapili manipud daguiti agindeg dagiti agboluntaryo iti pannakaisayangkat ti Pananganag ti Kasasaad ti Komunidad (Participatory Situation Analysis or PSA). 3.2 Panangiwanwan ti pannakabukel wenno pannakaporma ti Pagiyumanan iti Barangay wenno Barangay Grievance Committee	Awan	15 Aldaw	<i>Regional Program Management Office</i>

4. Pannagigammulo iti pannakaisayangkat ti Pananganag ti Kasasaad ti Komunidad Participatory Situation Analysis (PSA).	4. Isayangkat ti panagplano ken pannakiyuman wenno pannikisarita kadagiti opisiales ti Munisipyo (MLGU) tapno maisigurado ti pannakigammulo dagiti tattao. 4.1 Isayangkat ti Taripnong ti Municipyo. 4.2 Isayangkat ti panangtaming ti Pananganag iti Kasasaad ti Komunidad wenno barangay PSA workshop. 4.3 Ipakita ken ibaga ti resulta ti Pananganag ti Kasasaad ti Komunidad (PSA results) iti assemblea ti barangay. 4.4 Panangiwannan para ti pannaka-annamongna wenno pannaka-aprobar ti resulta ti Pananganag ti Kasasaad iti Komunidad, dagiti pagibasaran ti pannakapili dagiti miembro ti mangibagi ti barangay wenno Barangay Representation Team (BRT) ken ti grupo ti Pannakaisagana ti Papeles ti Proyekto (Project Preparation Team or PPT).	Awan	40-45 Aldaw	Area Coordinating Team
--	---	------	-------------	------------------------

	4.5 Panagtatarip-nong dagiti BRT ken PRT tapno maisaganada para iti maangayto a Criteria Setting Workshop and Project Development Workshop (PDW).			
Tiempo a Panagplano ken Pangagipreparar ti Kasapulan ti Maiganwat a Proyecto				
5. Pannakigammulo ti Panangtutungtong daguiti Bumaranggay maipanggep ti pinagpili ti pagibatayan (criteria-setting workshop).	5. Pangiwanwan iti panagtutungtong daguiti boluntaryo nga umuli tapno makitada ken maanagda daguti local ken nalawa a saknapen ti kinakurapay ken daguiti makagapu, maibaga iti umili ti kasasaadda ken daguiti mabalin a sungbat maibasar iti aktibidades ti PSA. 5.1 Pangiwanwan para ti pagnunumuan para ti listaan daguiti problema a parnuayen ti naka-amamak a kinakurapay ket masapul a masungbatan iti uneg ti komunidad maibasar iti resulta ti pannaka-anag daguiti kasasaad, (PSA problem analysis) ken mapakaamuanda maipapan iti agdama a plano ti panag-dur-as ken dadduma pay nga adda a recursos a local. 5.2 Pangiwanwan para ti	Awan	5 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>

	pagnunumuan nawada a parmata ti panagdur-as (broad development vision) ken/wenno daguiti kangrunaan a tulbek agturong iti panagdur-as. 5.3 Pangiwanwan para ti pagnunumuan maipapan kadagiti sumaganad: (i) Pagibasaran ti panangpili iti kasayaatan ken makasungbat nga aramiden mainaig kadagiti problema a naidatag iti MIBF ken; (ii) daguiti proceso, addang, ken paglintegan ti pannakaisayangkat ti MIBF.			
6. Pannkigammulo iti maikatlo nga Assembleia ti Barangay (3rd barangay assembly).	6. Pannakaipaka- ammo iti bumarangay panggep kadagiti nagtutulagan idi CSW. 6.1 Pannakai- wanwan ti nagtutulagan maipapan iti pinal a proyekto ti komunidad a papunduan ti umili iti NCDDP.	Awan	15 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
7. Pannakigammulo iti pannaka-aramid ken leppas ti proceso ti panagisagana ti maiyar- aungaing a proyekto.	7. Iwanwan ti pannakpreparar dagiti detalye ti project proposals para iti maprioridad a proyekto ti umuli (subprojects) tapno masungbatan daguiti problema ken kasapulan, tapno maannamungan ti assemblea ti ken	Awan	15-40 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>

	maisubmitar iti RPMO.			
8. Pannakigammulo iti pannaka-isayangkat ti Municipal Inter Agency Committee (MIAC) Review.	8. Iwanwan ti pannangkita a naun-uneg babaen kadagiti miembro ti MIAC ti pinal a proyekto ti umuli, desenyong ken ti magasto, ken dadduma pay a dokumento ti pannakairuar ti pundo tapno ma-endorse iti MIBF tapno maikkan ti pannakaipangruna.	Awan	3 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
9. Pannkigammulo iti maikapat nga Assembleia ti Barangay (4th Barangay Assembly).	9. Iwanwan ti pannaka-annamong ken pannaka-endorso ti Project Proposal babaen ti Assembleia ti Barangay tapno mapan iti MIBF para iti pannakigammulo ti panangi-allocar ti pundo.	Awan	15 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
10. Pannkigammulo iti Participatory Resource Allocation at the municipal level (MIBF).	10. Iwanwan ti pannaka-ipangruna dagiti proyekto ti umili a punduan ti of NCDDP, pannakaitudo ti mailatang a pundo ti pannakigammulo ti munisipyo, ken pannakaiprograma dagiti aramiden a sungbat para kadagiti punduan ti NCDDP ken dadduma a sanga ti gobyerno nasyonal (NGAs), tapno masungbatan ti problema a nairura kabayatan ti PSA (LGU-NGA matrix of PPAs), para ti sumarsaruno a siklo.	Awan	5 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>

Tiempo ti Panangimaton ti Pannakaimplementar ti Proyekto ken Pannakabukel ti Gunglo				
11. Pannakitaripnong iti panagtutungtong ti umili maipanggep iti pannakaimplementar ti proyekto ti umili.	11. Isagana ti komunidad para iti implementasyon ti proyekto ti umili.	Awan	5 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
12. Leppasen ti proyekto ti umili mayannatop ti tiempo ken kas nalatang a kalidad ken pundona.	12. Siguraduen a kitaen ken suruten a nalaing ti pannakaleppas ti proyekto ti umili. ken iwanwan babaen ti panangted ti tulong technical.	Awan	120-180 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
13. Pannakigammulo kadagiti aktibidades tapno maorganisa ti komunidad ken mabukel ti grupo ti operasyon ken manangmentenar ti nalpasen a proyekto.	13. Buklen ti dagiti gunglo para iti Operations and Maintenance, and Sustainability para kadagiti nalpasen a proyekto ti umili. 13.1 Iganwat ti pannaka-aramid ti Sustainability Evaluation Test (SET) para kadagiti nalpasen a proyekto.	Awan	40-60 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
Tiempo ti Pinagmonitor ti Umili				
14. Pannakigammulo iti Pinag-report iti Umili (accountability reporting).	14. Ibaga kadagiti umili no ania ti kasasaad dagiti proyekto ken maipresenta amin a benneg ti pannakaimplementar agraman ti pakabuklan ti napaspasamak manipud ti GRS ken dagiti inaramid a remedio ken sungbat ti problema. 14.1 Panangpalabas ken panangkita ti naun-uneg a wagas dagiti kari ti MLGU ken	None	2 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>

	dadduma pay a makitagtagikua ti proyekto ti umili no kasano naited da met laeng wenno saan pay.			
15. Agaramid ti Plano no Kasano Sungabatan (action plan) dagiti nakita a kamali ti panagimplementar ti proyekto ti umili kabayatan ti pannakaisayangkat ti functionality audit and sustainability evaluation testing.	15. Kitaen a nalaing ti kasayaat ken pannaka-usar na dagiti nalpasen a proyekto ken ti kalidad da ken dagiti nalpasen nga actibidades agraman ti kina - epectibo ti gunglo, ti pannakimaton ti pundo, ti kasasaad pisikal ti proyekto ken dagiti pagsayaatan nga inted ti proyekto iti umili.	None	3 Aldaw	<i>Area Coordinating Team</i>
DAGUP		Awan	18 Bulan ken 18 Aldaw	

*Lagipen: Ti cliente ket dagiti umili ken dagiti kabinadang ti programa a benepisiario

*Daytoy a Citizen's Charter ket maipakat laeng para FO1 no ti regular ti pannaka-implementar ti proyekto.

MECANISMO TI PANGIPADANUN TI FEEDBACK KEN REKLAMO	
Kasano ti mangidanon ti saludlod or feedback?	Babaen ti Mecanismo ti panangkita iti pannakapnek ti cliente iti serbisio a naidiaya (client satisfaction measurement mechanism).

Kasano ti tamingen ti saludsod or feedbacks?	Urnongen ken anagen a binulan, kada kuatro, kada gudua ti tawen ken tinawen tapno makita a nalaing ti maikagapu wenno babaen ti dadduma pay a di kalidad a tekniko a panangimaton ken panangitudo iti plano ken aramid tapno mairekommda para ti pannakaisayangkat ti pannakaresolbar daguiti naiturong a problema iti ahensiya ken tapno mapasayaat ti kasasaad.
Kasano ti agipila ti Reklamo?	Ti reklamo ket may mabalin nga ipila babaen kadagiti sumaganad: - agtawag iti telepono (072-687-8000 loc. 232) - usaren ti electronic mail (kalahi.fo1@dswd.gov.ph) - Ag post, agkumento ken agchat ti mensahe via DSWD FO1 Official Facebook Page: "DSWD Field Office 1" - Agparang a personal (walk-in clients) - Agsurat kenni Apo Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - usaren ti DSWD Official website at fo1.dswd.gov.ph - Babaen iti 8888 Citizen's Complaint Center
Kasano ti pannakasungbat ti naiturong a reklamo?	Dagiti reklamo a naiturong ken naawat babaen iti Official FB Page ket tamingen ti Opisina ti Regional Director, dagiti naawat babaen ti Official website ken 8888 ket maiturong iti Opisina ti Hepe ti Specialized Programs Division tapno sungbatan ken ikkan da ti umiso a solusyon. Dagiti sumaganad ti mangbukel ti Resolusion: 1. Pannaka-awat ti Reklamo 2. Ma-ilista ti reklamo 3. Agsukisok/agkalap ti datos wenno inpormasion ken inbestigaran dagitoy no pundo wenno saan 4. Pannaka-aramid ti Resolusyon 5. Pinal a Sungbat ti Saludsod wenno problema a naiturong
Contact Information	Virginia P. Sesay OIC-Chief, Specialized Programs Division (072) 687-8000 loc. 232
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listaan ti Opisina

Office	Address	Contact Information
KC-NCDDP RPMO	Centerpoint Building, P. Burgos St., City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 232

11. Data Sharing - List of Data Subjects

Pagbuo at pagbabahagi ng mga Personal at Sensitibong Personal na Impormasyon (PI at SPI) sa pamamagitan ng Memorandum of Agreement (MOA).

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – National Household Targeting Section			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng mga NGAs, GOCCs, NGOs, CSOs, at Private Foundations para sa hangaring magamit ang datos sa mga programang may kinalaman sa panlipunang proteksiyon.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Sulat Pang-hiling o Request Letter		Stakeholders/Requesting Party		
2. Orihinal na kopya ng Resolution of Governing Board na nagpapahintuloy sa ulo ng ahensiya na makipagkasunduan sa pamamagitan ng MOA sa DSWD (para sa mga NGOs, CSOs, Private Foundations)		Stakeholders/Requesting Party		
3. Memorandum of Agreement		National Household Targeting Section		
4. Mga Hinihiling na Datos/Impormasyon		Stakeholders/Requesting Party		
5. Sertipiko ng Oryentasyon sa Data Privacy Act (DPA), Acknowledgement Receipt ng kopya ng DPA, IRR kabilang ang mga issuances nito, Sertipikasyong may kinalaman sa Pisikal, Organisasyon, Teknikal at Seguridad.		National Household Targeting Section		
6. Itinalagang Data Protection Officer (DPO) na nakarehistro sa National Privacy Commission (NPC)		Stakeholders/Requesting Party		
7. Patunay ng Pagkakakilanlan ng ulo ng ahensiya at DPO		Stakeholders/Requesting Party		
8. Data utilization feedback template		National Household Targeting Section		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Iendorso ang sulat panghiling sa NHTS.	1. Tanggapin at irekord ang dokumento gamit ang Docutrack (DSWD Document Tracking System. Ang sulat ay ipapasa sa Direktor para sa pag-apruba.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant III</i> (National Household Targeting Section - NHTS)
	1.1. Ipaalam sa requesting party na makakatanggap sila ng email o tawag isang araw pagkatapos ng pag-apruba ng request at ang inaasahang	Wala	20 Minuto	<i>Project Development Officer IV</i> (NHTS)

	pagbibigay ng resulta. 1.2.Magpasya kung ang request ay ipoproseso o hindi. Ipapasa ang request sa Pollicy and Plans Division Chief. 1.3.Iendorso ang request sa National Household Targeting Section. 1.4.Ipaalam sa requesting party ang pagkaapruha o di-pagkaapruha ng kanilang request. Kapag naaprubahan ang request, ipapaalam sa requesting party ang iskedyul ng kanilang oryentasyon.	Wala Wala Wala	1 Oras 5 Minuto 20 Minuto	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i> <i>Administrative Aide IV (Office of the Regional Director)</i> <i>Project Development Officer IV (NHTS)</i>
2.Dumalo sa naka-iskedyul na oryentasyon kasama ang NHTS.	2. Oryentahan ang requesting party patungkol sa Listahanan, Data Privacy Act at mga kinakailangang dokumento.	Wala	2 Oras	<i>Inspection Team (NHTS)</i>
3.Ipasa and napirmahang Kasunduan (MOA) at mga kaukulang document sa NHTS.	3. I-iskedyul ang Inspection Meeting	Wala	4 Oras	<i>Project Development Officer IV (NHTS)</i>
4.Ipakita sa NHTS Inspection ang mga pasilidad na may kinalaman sa IT.	4. Siyasatin ang mga pasilidad na may kinalaman sa IT at iisyu and mga sertipikasyon (Sertipikasyong may kinalaman sa Pisikal, Organisasyon, Teknikal at Seguridad) 4.1.Ikabit ang mga sertipikasyon at ang	Wala Wala	3 Oras 35 Minuto	<i>Information Technology Officer II (NHTS)</i> <i>Project Development</i>

	sulat na pang-indorso sa Kasunduan o MOA sa Field Office (FO) DPO. 4.2.Suriin ang kasunduan o MOA, ang layunin niyo at ang mga kaakibat na dokumento. Pagkatapos suriin ay ieendorso ang Kasunduan o MOA sa Regional Director para pirmahan. 4.3.Suriin at pirmahan ang Kasunduan o MOA, pagkatapos ay iendorso ito sa NHTS para sa pagpoproseso ng mga datos na hiniling. 4.4.Ang naaprubahang request ay ieendorso sa ITO II para sa pag-generate ng mga datos sa pormang database o CSV format na naayon sa Data Sharing guidelines at depende sa hinihiling na data. 4.5.Ipaalam sa PDO IV ang iskedyun ng pagbibigay ng resulta. 4.6.Suriin ang resulta ng data generation. 4.7. Iligtas ang mga datos sa pamamagitan ng pagbibigay ng	Wala Wala Wala Wala Wala Wala	1 Araw 3 Araw 3 Araw (Regional data); 2 Araw (Provincial Data); 1 Araw (Municipal and Barangay Data) 3 Minuto 1 Aldaw 1 Oras	<i>Officer IV (NHTS)</i> <i>FO Data Protection Officer (Office of the Assistant Regional Director for Operations)</i> <i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i> <i>Information Technology Officer II (NHTS)</i> <i>Information Technology Officer II (NHTS)</i> <i>Information Technology Officer II, Project Development</i>
--	--	---	--	--

	password sa file. Pagkatapos ay gawin ang Data Release Form (DRF), gumawa ng sulat pang-endorso at i-save sa compact disc o anumang storage device. Pipirma ang ITO II sa DRF bago ipasa and dokumento sa PDO IV. Ipa-finalize ng PDO IV ang sulat pang-endorso kaakibat ang DRF at ang secured na mga datos (CD) bago ipasa sa Administrative Assistant. 4.8.Pirmahan ang sulat pang-endorso. 4.9.Iscan ang kaukulang dokumento at subaybayan ang pagbigay ng resulta sa requesting party.	Wala	1 Oras	Officer IV (NHTS)
		Wala	5 Minuto	Regional Director (Office of the Regional Director) Administrative Assistant III (NHTS)
5. Tawagan ang opisina ng NHTS.	5.Kapag nakuha na ang resulta ng hinihiling na datos sa NHTS, tatawagan ng requesting party ang ITO II para maibigay ang password ng file.	Wala	5 Minuto	Information Technology Officer II (NHTS)
KABUUAN		Wala	8 Araw, 14 Oras at 5 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.

Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (nhts.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

12. Data Sharing - Name Matching Process

Pagbuo at pagbabahagi ng mga Personal at Sensitibong Personal na Impormasyon (PI at SPI) sa pamamagitan ng Memorandum of Agreement (MOA).

Pagbibigay ng mga datos bilang tugon sa mga name matching request ng mga indibidwal, para matukoy kung ang isang sambahayan ay nasa database ng Listahanan at ang kanyang kaukulang poverty status.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – National Household Targeting Section			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government G2B – Government to Business			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng mga NGAs, GOCCs, NGOs, CSOs, at Private Foundations para sa hangaring magamit ang datos sa mga programang may kinalaman sa panlipunang proteksiyon.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Sulat Pang-hiling na nagsasaad ng dahilan ng name matching.		Stakeholders/Requesting Party		
2. Orihinal na kopya ng Resolution of Governing Board na nagpapahintuloy sa ulo ng ahensiya na makipagkasunduan sa pamamagitan ng MOA sa DSWD (para sa mga NGOs, CSOs, Private Foundations)		Stakeholders/Requesting Party		
3. Flatfile template/CSV file ng mga pangalan na itutugma		National Housing Targeting Section		
4. Electronic copy ng mga pangalan na itutugma		Stakeholders/Requesting Party		
5. Memorandum of Agreement		National Housing Targeting Section		
6. Sertipiko ng Oryentasyon sa Data Privacy Act (DPA), Acknowledgement Receipt ng kopya ng DPA, IRR kabilang ang mga issuances nito, Sertipikasyong may kinalaman sa Pisikal, Organisasyon, Teknikal at Seguridad.		National Housing Targeting Section		
6. Itinalagang Data Protection Officer (DPO) na nakarehistro sa National Privacy Commission (NPC)		Stakeholders/Requesting Party		
7. Patunay ng Pagkakakilanlan ng ulo ng ahensiya at DPO		Stakeholders/Requesting Party		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
Iendorso ng requesting party ang sulat panghiling kasama ang e-copy ng mga pangalan na itutugma sa NHTS.	1. Tanggapin at irekord ang dokumento gamit ang Docutrack (DSWD Document Tracking System). Ang sulat ay ipapasa sa Direktor para sa pag-apruba.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant III (NHTS)</i>
		Wala	20 Minuto	

	1.1. Ipaalam sa requesting party na makakatanggap sila ng email o tawag isang araw pagkatapos ng pag-apruba ng request at ang inaasahang pagbibigay ng resulta. 1.2. Magpasya kung ang request ay ipoproceso o hindi. Ipapasa ang request sa Policy and Plans Division Chief. 1.3. Iendorso ang request sa National Household Targeting Section (NHTS). 1.4. Ipaalam sa requesting party ang pagkaapruba o di-pagkaapruba ng kanilang request. Kapag naaprubahan ang request, ipapaalam sa requesting party ang iskedyul ng kanilang oryentasyon.	Wala Wala Wala	1 Oras 5 Minuto 20 Minuto	<i>Project Development Officer IV (NHTS)</i> <i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i> <i>Administrative Aide IV (Office of the Regional Director)</i> <i>Project Development Officer IV (NHTS)</i>
2. Dumalo sa naka-iskedyul na oryentasyon kasama ang NHTS.	2. Oryentahan ang requesting party patungkol sa Listahanan, Data Privacy Act at mga kinakailangang dokumento.	Wala	2 Oras	<i>Inspection Team (NHTS)</i>
3. Ipasa and napirmahang Kasunduan (MOA) at mga kaukulang document sa NHTS.	3. I-iskedyul ang Inspection Meeting	Wala	4 Oras	<i>Project Development Officer IV (NHTS)</i>
4. Ipakita sa NHTS Inspection ang mga pasilidad na may kinalaman sa IT.	4. Siyasatin ang mga pasilidad na may kinalaman sa IT at iisyu and mga sertipikasyon	Wala	3 Oras	<i>Information Technology Officer II (NHTS)</i>

	(Sertipikasyong may kalamayan sa Pisikal, Organisasyon, Teknikal at Seguridad).			
	4.1. Ikabit ang mga sertipikasyon at ang sulat na pang-indorso sa Kasunduan o MOA sa Field Office (FO) DPO.	Wala	35 Minuto	<i>Project Development Officer IV (NHTS)</i>
	4.2. Suriin ang kasunduan o MOA, ang layunin niyo at ang mga kaakibat na dokumento. Pagkatapos suriin ay ieendorso ang Kasunduan o MOA sa Regional Director para pirmahan.	Wala	1 Araw	<i>FO Data Protection Officer (Office of the Assistant Regional Director for Operations)</i>
	4.3. Suriin at pirmahan ang Kasunduan o MOA, pagkatapos ay ieendorso ito sa NHTS para sa pagpoproseso ng mga datos na hiniling.	Wala	3 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	4.4. Ang naaprubahang request ay ieendorso sa ITO II upang alamin kung ang kasamang electronic na kopya ng mga pangalan na itutugma ay naayon sa kinakailangang template.	Wala	30 Minuto	<i>Information Technology Officer II (NHTS)</i>
	4.5. Ipaalam sa PDO IV ang iskedyun ng pagbibigay ng resulta.	Wala	30 Minuto	<i>Information Technology Officer II (NHTS)</i>

	4.6. Ipoproseso ang name matching sa nakalaang bilang ng araw depende sa dami ng pangalan na itutugma.	Wala	30 Araw (maximum 500,000 names)	Information Technology Officer II (NHTS)
	4.7. Suriin ang resulta ng data generation.	Wala	3 Araw	Information Technology Officer II (NHTS)
	4.8. Iligtas ang mga datos sa pamamagitan ng pagbibigay ng password sa file. Pagkatapos ay gawin ang Data Release Form (DRF), gumawa ng sulat pang-endorso at i-save sa compact disc o anumang storage device. Pipirma ang ITO II sa DRF bago ipasa and dokumento sa PDO IV. Ipa-finalize ng PDO IV ang sulat pang-endorso kaakibat ang DRF at ang secured na mga datos (CD) bago ipasa sa Administrative Assistant.	Wala	1 Oras	Information Technology Officer II, Project Development Officer IV (NHTS)
	4.9. Pirmahan ang sulat pang-endorso.	Wala	1 Oras	Regional Director (Office of the Regional Director)
	4.10. Iscan ang kaukulang dokumento at subaybayan ang pagbigay ng resulta sa requesting party.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant III (NHTS)
5. Tawagan ang opisina ng NHTS.	5. Kapag nakuha na ang resulta ng hinihiling na datos sa NHTS, tatawagan ng	Wala	5 Minuto	Information Technology Officer II (NHTS)

	requesting party ang ITO II para maibigay ang password ng file.			
KABUUAN		Wala	38 Araw, 6 Oras at 35 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at

	mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (nhts.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

13. Data Sharing - Statistics/Raw Data Request

Pagbuo o paghalaw ng mga estadistika, source data, hindi naproseso at walang pagkakakilanlan na datos o mga numerong naproseso na hinihiling ng kliyente o humihiling na partido.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – National Household Targeting System			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government G2B – Government to Business			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
For Outsiders / External Clients:				
1. Sulat Pang-hiling (Letter of Request) na nagsasaad ng paggagamitan ng datos o estadistika na hinihiling.		Humihiling na partido		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Ipasa and sulat panghiling na naka-address sa Regional Director para sa kaukulang paghiling ng datos o estadistika mula sa Listahanan.	1.Tanggapin at irekord ang dokumento gamit ang Docutrack (DSWD Document Tracking System. Ang sulat ay ipapasa sa Direktor para sa pag-apruba.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1. Tanggapin ang sulat panghiling at ieendorso sa Policy and Plans Division Chief.	Wala	4 Oras	<i>Administrative Aide IV (Office of the Regional Director)</i>
	1.2.Ipasa and sulat panghiling sa NHTS / Statistician II.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Policy and Plans Division)</i>
	1.3.Susuriin and natanggap na sulat kung: a.Hindi naaangkop – sa mga kaso ng hiling na hindi maliwanag, makikipag-ugnayan ang Statistician sa partidong humihiling upang maipaliwanag at masunod ang mga	Wala	4 Oras	<i>Regional Associate Statistician (NHTS)</i>

	kinakailangan. Magrerekumenda ang Statistician ng ibang estadistika na maaaring mahalaw sa Listahanan database kung wala ditto ang hinihiling na datos. b.Naangkop – Hahalawin at bubuuin ang datos o estadistika na hiniling. 1.4.Ang nahalaw at nabuong estadistika o datos ay isusumite sa NHTS Head para masuri. Kung ito ay: a.Hindi Tama – ibabalik ang nahalaw na estadistika sa Statistician II para maisaayos. b.Tama – Ang nahalaw na estadistika ay ipapasa sa PPD Chief. 1.5.Ileendorso ang nabuong estadistika sa Regional Director para sa pag-apruba at paglabas ng dokumento 1.6.Susuriin ang nabuong estadistika bago aprubahan. Kung ang nabuong estadistika ay: a.Hindi Tama – ito ay ibabalik sa Statistician II para maisaayos.	Wala Wala Wala Wala	1 Araw 4 Oras 4 Oras 4 Oras	<i>Regional Associate Statistician (NHTS)</i> <i>Project Development Officer IV (NHTS)</i> <i>Administrative Aide IV (Policy and Plans Division)</i> <i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
--	--	---	---	---

	b. Tama – aaprubahan ang dokumento bago mailabas sa humiling.			
2. Tatanggapin ang hiniling na estadistika.	2. Ilalabas ang naaprubahang hiling na estadistika ng Listahanan sa humiling na aptido.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS</i>
KABUUAN		Wala	3 Araw, 4 Oras at 25 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at

	mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (nhts.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

14. Endorsement of Duty-Exempt Importation of Donations to SWDAs

Ito ay proseso ng pagsusuri sa mga aplikanteng SWDA para malaman kung ang mga naisumiteng mga kinakailangang mga dokumento ay sapat na para sila ay hindi na

kinakailangang magbayad ng mga custom dues para sa mga donasyon na nanggaling sa ibang bansa na ipinagkatiwala sa kanila.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section		
Klasipikasyon:	Highly Technical		
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens		
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga lisensyado o kinikilalang Social Welfare and Development Agencies (SWDAs) na layuning hindi na mangailangang magbayad ng custom dues para sa mga donasyong natanggap mula sa ibang bansa.		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN	
1. Application Form(DSWD DFE Form 1)		- DSWD Central Office - Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City - Field Office I – Standards Section https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2019-021.pdf DSWD DFE Form 1	
2. Awtentikong Deed of Donation na nanggaling sa Philippine Consular Office kung saan galing ang donasyon		Philippine Consular Office (hal. embassy or consulate) kung saan galing ang donasyon	
3. Nanotaryohang Deed of Acceptance		Notary public	
4. Kopya ng DSWD Registration, License and/or Accreditation Certificate		Na-isyu ng DSWD sa lisensyado at/o kinikilalang SWDA	
5. Bill of Lading or Airway Bill		Kinakailangang may katunayan na ang kargamento ay natanggap ng ahente. Ito ay karaniwanag binibigay ng donor sa pagbibigyang SWDA	
6. Packing List		Kinakailangang may katunayan na ang kargamento ay natanggap ng ahente. Ito ay karaniwanag binibigay ng donor sa pagbibigyang SWDA	
7. Plano ng pamamahagi		https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2019-021.pdf DSWD DFE Form 2 Sinertipika at Inendorso ng DSWD Field Office kung saan may hurisdiksiyon sila sa target na lugar ng distribusyon.	
Opsyonal na mga dokumento:			
1. Sertipikasyon mula sa Food and Drug Administration (FDA), kung mga medisina		Food and Drug Administration – Civic Drive, Filinvest Corporate City, Alabang, Muntinlupa City 1781	

2. Nanotaryohang report ng distribusyon ng huling kargamento, kung hindi ito ang kauna-unahang pagkakataon na mag-import ng mga donasyon mula sa ibang bansa.		https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2019-021.pdf DSWD DFE Form 3 Isesertipika kung tama ng DSWD Field Office kung saan nakabase ang SWDA		
3. Katibayan ng naunang kasunduan o aprubadong arrangements, kung sakaling may relief items maliban sa pagkain at medisina.		Naaangkop na ahensya ng gobyerno.		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng aplikasyon kasama ng mga dokumento at iba pang kinakailangang mga dokumento sa DSWD Field Office na may hurisdiksiyon kung saan maipapamahagi ang donasyon.	1. Pagtanggap sa aplikasyon and pagbigay ng tulong teknikal, kung kinakailangan.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
2. Pagbayad ng kinakailangang bayarin at magbigay ng kopya ng resibo sa Standards Section	2. Pag-isyu ng resibo.	PHP 1,000	10 Minuto	<i>Administrative Officer II (Cash Section)</i>
3. Pag-antay ng resulta ng pagtatasa.	3. Pagsuri at pagtasa sa naisumiteng mga dokumento.	Wala	2 Araw	<i>Social Welfare Assistant / Head (Standards Section)</i>
	3.1.a Kung kumpleto, tukuyin kung kinakailangang magsagawa ng pagbisita para sa balidasyon.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Assistant / Head (Standards Section)</i>
	3.1.b Kung hindi kumpleto, ibabalik ang mga naisumiteng dokumento sa aplikante kasama ang listahan ng kinakailangang mga dokumento at ipaalam ang mga kulang sa naisumite.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Assistant / Head (Standards Section)</i>

4. Pagbisita para sa balidasyon	4. Pagbisita para makakalap ng mga mas malalim na impormasyon pagdating sa aspeto ng administratibo at operasyon ng programa. (Opsyonal) 4.1 Hingin ang pag-endorso ng DSWD Regional Director sa aplikasyon 4.2 Pag-endorso sa aplikasyon sa DSWD Central Office - Standards Bureau 4.3 Kung may kakulangan ang mga naisumiteng mga dokumento, ibalik ito sa aplikante at magbigay ng tulong panteknikal upang makumpleto ang kinakailangang mga dokumento.	Wala	2 Araw (base sa napagkasunduan na iskedyul)	<i>Social Welfare Assistant / Head (Standards Section)</i>
		Wala	4 Oras	<i>Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
		Wala	4 Oras	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
		Wala	4 Oras	<i>Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
5. Pag-antay sa i-endorso ng DSWD Central Office.	5.a Kung aprubado, ihanda ang mga sumusunod: • Liham ng Pag-endorso sa Department of Finance (DOF) • Conforme letter sa aplikante na dapat sumunod sa mga kinakailangang mga dokumento • Liham sa kinauukulang DSWD Field Office na nagpapa-alam ng pag-endorso.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
		Wala	1 Araw	

	5.b Kung hindi aprubado, magliham sa kinauukulang DSWD Field Office, na may kopya din ang aplikante, kung saan nakasaad ang mga rason kung bakit hindi naaprubahan ang aplikasyon. 5.1 Ang liham na pag-endorso sa DOF na may inisyal ay maeendorse rin sa Kalihim. 5.2 Pipirmahan ng Kalihim ang liham ng pag-endorso sa DOF. 5.3 Ipaalam sa aplikante at sa Field Office ang pagkaka-apruba ng liham ng pag endorso. 5.4 Kukunin ng aplikante ang liham ng pag-endorso sa Standards Bureau at ihanda ang conforme letter para sa lagda ng aplikante.	Wala Wala Wala Wala	2 Araw 3 Araw 5 Minuto 5 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (Standards Section)</i> <i>Undersecretary (Standards Bureau)</i> <i>Secretary (DSWD)</i> <i>Technical Staff (Standards Bureau: SCMD)</i> <i>Technical Staff (Standards Bureau: SCMD)</i>
6. Pagkuha sa Endorsement Letter	6. Pagbigay ng liham ng pag-endorso at paghiling sa aplikante na sagutan ang Client Satisfaction Feedback form.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
7. Pagsagot at pagsumite ng Client Satisfaction Feedback form.	7. Pagtanggap ng nasagutang Client Satisfaction Feedback form.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>

KABUUAN Kumpleto at Sumusunod:	PHP 1,000	12 Araw at 1 Oras	
Hindi na-aprubahan:	PHP 1,000	7 Araw at 40 Minuto	
Hindi kumpleto ang naisumite:	PHP 1,000	3 Araw at 40 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO

Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas sa tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

15. Filing of Complaint – Tanggapan ng Reklamo

Non-beneficiaries and beneficiaries of the program may visit the Tanggapan ng Reklamo to file their complaints or grievances about the implementation of the program.

Opisina or Dibisyon:	Office of the Assistant Regional Director for Operations – Pantawid Pamilya Regional Program Management Office			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Grievance Form		Tanggapan ng Reklamo Helpdesk, Regional Program Management Office (RPMO)		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Isulat ang buong pangalan sa talaan ng kliyente na nasa tanggapan ng opisina at ibigay ang dokumento ng pagkakilanlan sa guwardiyang nakatalaga.	1. Ibigay sa kliyente ang talaan, panulat at beripikahin ang dokumento ng pagkakilanlan.	Wala	2 Minuto	Security Guard (Pantawid Pamilya RPMO) –
2. Kumuha ng <i>Grievance Form</i> .	2. Ibigay ang <i>Grievance form/ Request and Inquiry Form</i> .	Wala	1 Minuto	Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)
3. Ilahad ang hinaing sa <i>Grievance Form</i> .	3. Siguraduhin na ang <i>Grievance form/ Request and Inquiry Form</i> ay napunan ng maayos at kumpleto ang detalye ng hinaing o reklamo.	Wala	2 Minuto	Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)
4. Ilahad ang buong detalye ng reklamo.	4. Interbyuhin ang kliyente at isulat ang iba pang mahalagang impormasyon sa <i>Grievance Form</i> .	Wala	10 Minuto	Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)
	4.1. Beripikahin sa <i>Pantawid Pamilya Information System (PPIS)</i> kung ang inirereklamo ay benepisyaryo o hindi.	Wala	2 Minuto	Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)

	a. Ang inirereklamo ay Benepisyaryo: Suriin ang estado ng benepisyaryo sa <i>PPIS</i> at ipaliwanag sa kliyente ang proseso sa paglutas ng hinaing ukol sa paglabag sa polisiya ng Programa – Maling paggamit ng <i>cash grant</i> na natatanggap sa programa at kaukulang parusa na ipapataw kung ang reklamo ay may katotohanan.	Wala	4 Minuto	<i>Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)</i>
	b. Ang inirereklamo ay hindi benepisyaryo: Magbigay ng tugon sa reklamo ukol sa hindi pagkasama ng inirereklamo sa programa at isangguni ito sa Lokal na Pamahalaan para sa naaangkop na aksyon.	Wala	4 Minuto	<i>Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)</i>
	4.2 Ipagpaalam sa kliyente na makikipag-ugnayan sa kanya ang <i>Grievance Officer</i> sa pamamagitan ng numero na kanyang inilagay sa <i>grievance form</i> kung mayroon nang kasagutan sa reklamo.	Wala	10 Minuto	<i>Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)</i>
5. I-secure ang <i>acknowledgement</i> o <i>follow-up slip</i>. *Maaaring tawagan ng kliyente ang numerong nakalagay sa <i>grievance form</i>.	5. Ihiwalay ang <i>acknowledgement</i> o <i>follow-up slip</i> mula sa <i>grievance form</i> at ibigay ito sa kliyente	Wala	2 Minuto	<i>Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)</i>
	5.1. Itala ang impormasyon mula sa <i>grievance form</i> at	Wala	10 Minuto	<i>Regional Grievance Officer</i>

	ilagay sa <i>Grievance Monitoring Matrix</i> .			(<i>Pantawid Pamilya</i>)
	5.2. Gumawa ng liham ng pagsasangguni sa nakatalagang <i>Provincial Operations Office (POO)</i> . *Ilakip ang mga kinakailangang dokumento at <i>grievance form</i> na sinumite ng kliyente.	Wala	25 Minuto	<i>Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)</i>
	5.3. I-sumite sa <i>RPMO Administrative Staff</i> upang maitala ang dokumento sa <i>Daily Tracking System (DTS)</i> .	Wala	5 Minuto	<i>Regional Grievance Officer (Pantawid Pamilya)</i>
	5.4. Itala ang dokumento sa <i>DTS</i> at i-sumite sa <i>Regional Program Coordinator (RPC)/ Officer of the Day</i> upang masuri.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant (Pantawid Pamilya)</i>
	5.5. Suriin ang <i>draft</i> na liham at ilagay ang inisyal.	Wala	3 Minuto	<i>Regional Program Coordinator/ Officer of the Day (Pantawid Pamilya)</i>
	5.6. I-forward ang <i>draft</i> na liham sa <i>RPMO Administrative Assistant</i> .	Wala	2 Minuto	<i>Regional Program Coordinator/ Officer of the Day (Pantawid Pamilya)</i>
	5.7. I-update ang talaan ng dokumento sa <i>DTS</i> .	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant II (Pantawid Pamilya)</i>
	5.8. I-forward ang <i>draft</i> na liham sa <i>Assistant Regional</i>	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant II</i>

	<i>Director for Operations.</i>			<i>(Pantawid Pamilya)</i>
	5.9. Tanggapin at itala ang dokumento sa <i>DTS</i> at i-forward sa <i>Assistant Regional Director for Operations</i> upang suriin ang <i>draft</i> na liham.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant I or Administrative Aide III/IV (Office of the Assistant Regional Director for Operations - OARDO)</i>
	5.10. Suriin ang <i>draft</i> na liham at ilagay ang inisyal.	Wala	3 Minuto	<i>Assistant Regional Director for Operations (OARDO)</i>
	5.11. <i>I-forward</i> ang <i>draft</i> na liham sa <i>OARDO Administrative Assistant.</i>	Wala	2 Minuto	<i>Assistant Regional Director for Operations (OARDO)</i>
	5.12. <i>I-update</i> ang talaan ng dokumento sa <i>DTS.</i>	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant I or Administrative Aide III/IV (OARDO)</i>
	5.13. <i>I-forward</i> ang <i>draft</i> na liham sa <i>Office of the Regional Director (ORD).</i>	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant I or Administrative Aide III/IV (OARDO)</i>
	5.14. Tanggapin at itala ang dokumento sa <i>DTS</i> at <i>I-forward</i> sa <i>Regional Director</i> upang suriin ang <i>draft</i> na liham.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	5.15. Suriin ang <i>draft</i> na liham at pirmahan ang aprubadong liham.	Wala	3 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>
	5.16. <i>I-forward</i> ang aprubadong liham sa <i>Administrative Aide.</i>	Wala	2 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>

	5.17. I-update ang talaan ng dokumento sa <i>DTS</i> .	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	5.18. I-forward ang aprubadong liham sa <i>RPMO Administrative Assistant</i> .	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	5.19. Tanggapin ang aprubadong liham at i-update sa talaan ang dokumento sa <i>DTS</i> .	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (Pantawid Pamilya)</i>
	5.20. I-forward ang aprubadong liham ng pagtugon sa <i>Administrative Assistant</i> ng nakatalagang <i>POO</i> .	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (Pantawid Pamilya)</i>
	5.21. Patungo sa <i>National Program Management Office (NPMO)</i> na mga hinaing: I-forward ang aprubadong liham ng pagtugon sa <i>Records and Archives Management Section</i> upang maisangguni sa <i>NPMO</i> .	Wala	4 Minuto	<i>Administrative Assistant II (Pantawid Pamilya)</i>
KABUUAN		None	2 Oras at 23 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.

Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072) 619-4476 - Electronic mail (pantawid.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Pantawid Pamilyang Pilipino Program RPMO para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Rosalyn L. Descallar RPC, Pantawid Pamilyang Pilipino Program (072) 619-4476
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
Pantawid Pamilya RPMO	Kenny Plaza, Bldg., Quezon Avenue, Brgy. II, City of San Fernando, La Union	(072) 619-4476

16. Foster Care Program

Foster Care ay ang probisyon ng plannado at pansamantalang alternatibong pag aalaga ng mga batang boluntaryong pinagkaloob, inabandonang, o pinabayaan ng isang Licensyadong Foster Parents o Pamilya.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division - Adoption Resource and Referral Section		
Klasipikasyon:	Highly Technical		
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizen G2G – Government to Government		
Sino ang Maaaring Kumuha:	Indibidwal, Pamilya, Institusyon na nangangalaga sa Bata (CCA), DSWD Residential Care Facility (DSWD RCF), Lokal Na Pamahalaan (LGU)		
<table border="1"> <tr> <th>LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO</th><th>SAAN KUKUNIN</th></tr> </table>		LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN		
<i>Dossier ng Bata para sa Foster Care</i>			
1. Case Study Report	DSWD FO 1, Institusyon na nangangalaga sa Bata (CCA), Lokal Na Pamahalaan (LGU)		
2. Police Clearance/Sertipikasyon mula sa Barangay	Stasyon ng Pulisya/Barangay kung saan nahanap o na abandona ang bata		
3. Talaan ng Kapanganakan/Sertipikasyon ng Pagkakahanap	Philippine Statistics Authority (PSA)		
4. Profile ng Bata	DSWD FO 1, CCA, LGU		
5. Pinkabagong larawan/itrato	DSWD FO 1, CCA, LGU		
6. Larawan ng bata sa panahon ng admisyon/pagkaabandona	DSWD FO 1, CCA, LGU		
<i>Dossier ng Aplikante para sa Foster Care</i>			
1. Foster Home Study Report	DSWD FO 1, LGU		
2. Application Form	DSWD FO 1, LGU		
3. Talaan ng Kapanganakan	Philippine Statistics Authority		
4. Sertipikasyon mula sa Doktor (inisyo hindi lalagpas sa amin (6) buwan)	Lisensyadong Doktor		
5. Income Tax Return o Sertipiko ng Trabaho	Bureau of Internal Revenue / Employer		
6. NBI or Police Clearance (issued at least one (1) year)	National Bureau of Investigation (NBI) or Police Station kung saan nakatira ang aplikante ng Foster Care		
7. Sertipikasyon mula sa Barangay na nag sasaad na ang aplikante ay residente ng barangay, tagal ng kanilang paninirahan doon, at sila ay may magandang pag uugali	Barangay kung saan nakatira ang Pamilyang Aplikante ng Foster Care		
8. Tatlo (3) Character References	Character Reference (Posibleng Pangalingan: Employer, Priest, Barangay Official)		
9. 3x5 inch larawan ng aplikante at pamilya nito	Aplikante		
10. Consent mula sa mga anak 10 taon at pataas	Mga Anak ng Aplikante		

11. Sertipikasyon naka dalo sa Foster Care Forum		DSWD FO 1		
12. Kontrata ng Kasal (Kung Kasal)		Philippine Statistics Authority (PSA)		
For Alien/Foreign Nationals Applicants				
1. Sertipiko ng paninirahan sa Pilipinas na inisyo ng Bureau of Immigration o Department of Foreign Affairs		Bureau of Immigration (BI) or the Department of Foreign Affairs (DFA)		
2. Dalawa (2) character references mula sa hindi kamag-anak na nakakakilala sa aplikante sa Bansa kung saan siya Citizen		Character Reference		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. DSWD Case Worker, DSWD RCF, CCA or LGU ay mag hahanda ng Child Study Report at esumite ito kasama ng mga dokometong kinakailangan sa Field Office.	1. Susurin ang dossier ng bata at mga dokumentong kinakailangan.	Wala	15 Araw	Social Welfare Officer - SWO II/III (Adoption Resource and Referral Section – ARRS or Social Welfare and Development Team – SWAD Team)
	1.1 Ipaalam sa Case Worker ng DSWD FO, DSWD RCF, CCA o LGU kung merong mga napansing pagkakapareho o mga input sa Child Study Report.	Wala		SWO II/III (ARRS or SWAD Team)
	1.2 Aprubahan ang child study report para mapresenta sa matching conference.	Wala		Regional Director
	1.3 Talakayin ang kaso ng bata at foster parents para sa paglalagay ng bata sa kanilang custodiya.	Wala	1 Araw (Base sa skedyul ng Matching Conference)	Social Worker (Regional Child Welfare Specialist Group - RCWSG/Foster Care Committee - FCC), Matching Secretariat (ARRS)

	1.4 Mag isyo ng Resolusyon na nag dedeklara ng match at pagpirma ng Sertipikasyon ng Matching.	Wala	1 Araw	<i>Social Worker (RCWSG/FCC), Matching Secretariat (ARRS)</i>
	1.5 Ipaalam sa Foster Parents ang match sa pamamagitan ng Case Worker, CCA, DSWD RCF o ang LGU.	Wala	1 Araw (Pagkatapos ng pag apruba ng Certificate of Matching)	<i>Matching Secretariat (ARRS)</i>
2. Maghanda at mag sumite ng Acceptance Letter sa Field Office.	2. Maghanda at ayusin ang pag pirma ng Foster Placement Authority.	Wala	1 Araw (Based on the scheduled Matching Conference)	<i>SWO II/III (ARRS or SWAD Team), Matching Secretariat (ARRS)</i>
	2.1 Pag sagawa ng Discharge Conference at turn over ng kustodiya ng foster child sa foster family.	Wala	1 Araw	<i>SWO II/III (ARRS or SWAD Team), Social Worker (CCA, RCF or LGU)</i>
KABUUAN		Wala	20 Araw	

* Ang Foster Care Program is saklaw ng RA 10165

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 212) - Electronic mail (fostercare.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website

	at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 216
Ilocos Norte Satellite Office	Jomel Bldg., 3rd floor, Brgy., 14, Laoag City, Ilocos Norte	077-670-0342, 077-774-2100
Ilocos Sur Satellite Office	Luisa Bldg., Quezon Avenue, Salcedo St., Brgy. III, Vigan City, Ilocos Sur	077-674-0137
Eastern Pangasinan Satellite Office	Governor Robert B. Estrella Memorial Stadium, Zone 4, Rosales, Pangasinan and Sta. Maria, Binalonan, Pangasinan	+63 9976120632
Central Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910
Western Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910

17. Handling 8888 Grievance and Redress

In accordance to Executive Order No. 6, series of 2016, “Institutionalizing the 8888 Citizen’s Complaint Hotline and Establishing the Citizen’s Complaint Center,” the DSWD Complaint Action Team was formed to ensure prompt actions on concerns, complaints, and requests for assistance.

Opisina wenno Dibision:	Office of the Assistant Regional Director for Administration			
Pannakaclasena:	Simple			
Tipo ti Transacion:	G2G - Government to Government G2C - Government to Citizens G2B - Government to Business			
Sino ti Mabalin a Benepisiario:	Offices, Bureaus, Services (OBS), Field Offices, Local Government Units, and other Stakeholders			
LISTAAN TI KASAPULAN		SADINO TI PANGALAAN		
Haan nga maiyannatop		Haan nga maiyannatop		
DAGUITI ADDANG A SURUTEN	BATANG TI AHENSYA	MABAYADAN	ORAS TI PROCESO	TAO A MANGIGANWAT
1. Agipatulod iti pannakasek-nanna, reklamo ken kiddaw a tulong	1. Awaten iti pannakaseknanna, reklamo ken kiddaw a tulong nga naggapo iti email ken bagaan ti umno nga masiknan.	Awan	5 Minuto	<i>Executive Assistant III / Administrative Assistant I (Office of the Regional Director - ORD)</i>
	1.1 I-encode idia y DTS iti pannakaseknanna, reklamo ken kiddaw a tulong ken ited idia y umno nga masiknan.	Awan	10 Minuto	<i>Administrative Aide Staff (Office of the Assistant Regional Director for Administration)</i>
	1.2 Awaten iti pannakasek-nanna, reklamo ken kiddaw a tulong ken ited idia y umno nga masiknan	Awan	5 Minuto	<i>Clerk (Concerned Division)</i>
	1.3 Bilinen ti umno nga masiknan.	Awan	5 Minuto	<i>Chief (Concerned Division)</i>
	1.4 Agaramid ti sungbat nga addaan pammaneknek nga ken inaramid nga naipay iti pannakaseknanna,	Awan	16 Oras	<i>Head (Concerned Section/Unit)</i>

	reklamo ken kiddaw a tulong. 1.5 Agrekomenda ti panaka anamongan ti kiddaw/surat 1.6 Anomongan iti kiddaw/surat. 1.7 I – email iti sungbat idia grievance.osec@ds wd.gov.ph ikkan kopya iti Focal Person iti departamento nga maited idia opisina iti Presidente.	Awan Awan Awan	30 Minuto 30 Minuto 30 Minuto	<i>Chief (Concerned Division)</i> <i>Regional Director (ORD)</i> <i>Head (Concerned Section/Unit)</i>
TOTAL		Awan	2 Aldaw, 1 Oras ken 55 Minuto	

MECANISMO TI PANGIPADANUN TI FEEDBACK KEN REKLAMO	
Kasano ti mangidanon ti saludlod or feedback?	Babaen ti Mecanismo ti panangkita iti pannakapnek ti cliente iti serbisio a naidiaya (client satisfaction measurement mechanism).
Kasano ti tamingen ti saludsod or feedbacks?	Urnongen ken anagen a binulan, kada kuarto, kada gudua ti tawen ken tinawen tapno makita a nalaing ti maikagapu wenno babaen ti dadduma pay a di kalidad a tekniko a panangimaton ken panangitudo iti plano ken aramid tapno mairekommda para ti pannakaisayangkat ti pannakaresolbar daguiti naiturong a problema iti ahensiya ken tapno mapasayaat ti kasasaad.
Kasano ti agipila ti Reklamo?	Ti reklamo ket may mabalin nga ipila babaen kadagiti sumaganad: - agtawag iti telepono (072-687-8000 loc. 202) - usaren ti electronic mail (oarda.fo1@dswd.gov.ph) - Ag post, agkumento ken agchat ti mensahe via DSWD FO1 Official Facebook Page: “DSWD Field Office 1” - Agparang a personal (walk-in clients) - Agsurat kenni Apo Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - usaren ti DSWD Official website at fo1.dswd.gov.ph - Babaen iti 8888 Citizen’s Complaint Center

Kasano ti pannakasungbat ti naiturong a reklamo?	Dagiti reklamo a naiturong ken naawat babaen iti Official FB Page ket tamingen ti Opisina ti Regional Director, dagiti naawat babaen ti Official website ken 8888 ket maiturong iti Opisina ti Assistant Regional Director for Administration tapno sungbatan ken ikkan da ti umiso a solusyon. Dagiti sumaganad ti mangbukel ti Resolusion: 1. Pannaka-awat ti Reklamo 2. Ma-ilista ti reklamo 3. Agsukisok/agkalap ti datos wenno inpormasion ken inbestigaran dagitoy no pundo wenno saan 4. Pannaka-aramid ti Resolusyon 5. Pinal a Sungbat ti Saludsod wenno problema a naiturong
Contact Information	Anniely J. Ferrer OIC-Assistant Regional Director for Administration (072) 687-8000 loc. 202
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listaan ti Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 202

18. Handling of Administrative Complaints by Other Individuals

Ang prosesong ito ay kinapapaloob ng mga administratibong reklamo na inihayag ng ibang indibidwal na hindi ng mga empleyado ng DSWD.

Opisina or Dibisyon:	Office of the Regional Director – Legal Unit			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2B - Government to Business			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Subscribe and sworn to complaint		Indibidwal na may reklamo at ang kanyang Abogado		
2. Certification of Non-Forum Shopping		Indibidwal na may reklamo at ang kanyang Abogado		
3. Certified True copies of documentary evidence and affidavits of his/her witnesses, if any. (Reiterate admissible evidence)		Indibidwal na may reklamo at ang kanyang Abogado		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagsumite ng reklamo sa Opisina ng Direktor ng Rehiyon Uno. Ang mga sumusunod ay dapat nakatala sa reklamo: a. Buong pangalan at impormasyon patungkol sa tirahan ng taong nagreklamo o opisina; b. Buong pangalan at impormasyon patungkool sa tirahan ng taong nirereklamo kasama ang kanyang posisyon at opisina; c. Paglathala ng mga kaganapan o insidenteng kinasangkutan na pinapakita ang mga aksyon at omisyon;	1. Direktor ng Rehiyon bilang may awtoridad magdisiplina ay ipapadala sa Legal Yunit ang naturang reklamo. 1.1 Tanggapin ang reklamo kalakip ang kober ng memorandum. 1.1.1. Suriin kung kumpleto ang mga dokumento. a. Kapag kumpleto ang mga dokumento: 1.1.2 Tanggapin ang rekwas o ang hiling at tatakan kung kailan natanggap ang reklamo ilagay ang petsa, oras at pangalan ng empleyadong tagatanggap at	Wala Wala Wala Wala	7 Araw 1 Minuto 5 Minuto 2 Minuto	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i> <i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i> <i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i> <i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>

d. Mga pinatotohanang kopya ng mga dokumentong ebidensiya at mga affidavit ng mga saksi kung meron man at; e. <i>Certification or statement of non-forum shopping.</i> Ang kawalan ng alinman sa mga nabanggit na kinakailangan ay maaaring maging sanhi upang maisantabi ang mga reklamo/ <i>dismissal of the complaint without prejudice</i> sa hindi pagsunod sa mga ito. (Para sa mga reklamong walang evidensya ngunit ang sanhi ng aksyon “<i>cause of actions</i>” ay nakikita, ang imbestigasyon upang maresolba ang problema ay kinakailangan pa rin sa mga kasong naitala sa 8888.)	ilista o ilathala sa DTS (<i>Document Tracking System</i>) b. Kung ang mga dokumento ay hindi kumpleto: 1.1.2 Ibalik ang rekwas o ang hiling sa nagpadala nito at bigyan ng kaukulang payo na kumpletuhin ang mga dokumento. 1.2 Isumite ang reklamo sa Abogado ng ahensya upang busiin at aralin ang naturang reklamo. 1.3 Masusing pag-aralan at tignan at mag-imbestiga kung kinakailangan sa reklamo. 1.3.1 Gumawa at magsumite ng memorandum kalakip ang rekomendasyon ng Direktor ng Rehiyon para sa: (i) dismissal o pagbasura ng insident report, (ii) pagsagawa ng imbestigasyon (<i>fact finding investigation</i>), (iii) paglagay o pagbigay ng reklamo sa <i>Grievance Committee</i> o <i>Show Cause Order</i>. 1.4 Isaayos ang <i>Memorandum</i>.	Wala Wala Wala Wala Wala	2 Minuto 5 Minuto 10 Araw 10 Araw 40 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i> <i>Regional Director (Office of the Regional Director - ORD)</i> <i>Attorney III (Legal Unit)</i> <i>Attorney III (Legal Unit)</i> <i>Regional Director (ORD)</i>
---	---	---	--	---

	1.5 Ilathala at irekord and memorandum sa pamamagitan ng DTS at ibigay ang mungkahi patungkol sa reklamo. Ang naturang mungkahi ay mula sa Direktor ng Rehiyon bilang may awtoridad upang mangdisiplina.	Wala	10 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	1.6 Tanggapin o itanggi ang mungkahi sa Legal Yunit:	Wala	10 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>
	1.6.1 Kung ang Direktor ng Rehiyon ay tatanggapin ang mungkahi o rekomendasyon, ang Kalihim ng Kagawaran ay kinakailangang pirmahan ang Memorandum maaaring para sa: (i) pagtanggihan ng pagbasura ng <i>insident report</i>, (1 araw); (ii) ang paggawa ng imbestigasyon o <i>fact finding investigation</i>, (30/ tatlumpong araw base sa AO 13 S. 2011); (iii) pagbigay ng suhesyon sa <i>Grievance Committee</i> (30 tatlumpong araw base sa MC 04 S. 2011), o (iv) <i>Show Cause Order</i>. (5 limang araw base sa AO 13 S. 2011).	Wala	15 Araw	<i>Secretary (DSWD)</i>

	1.6.2. Ibalik ang mungkahi or rekomendasyon kalakip ang reklamo at ang pagtanggap o pagtanggig ng Legal Yunit.	Wala	5 Araw	<i>Support Staff (Office of the Secretary)</i>
	1.7 Tanggapin ang inapprobahan o ang ibinasurang/itinangging rekomendasyon mula sa awtoridad ng pagdidisiplina.	Wala	5 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	1.8 Ilathala or irekord ang memorandum sa pamamagitan ng DTS.	Wala	5 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	1.8.1 Ilabas ang memorandum o ang rekomendasyon/ memorandum patungkol sa reklamo o sa <i>Records and Archive Management Sections</i> and <i>Archive Management Section (RAMS)</i> para sa pagpapadala ng dokumento sa cliyente.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section)</i>
	* Patungkol sa reklamo, ang simpleng <i>notice of judgment</i> ay dapat ilagay ang kaukulang adres. Ang mga parusa o <i>penalty</i> ay dapat manatiling kumpidensyal hangga't ang taong may			

	reklamo ay kabilang sa paggawa ng desisyon. Sa ilang mga pagkakataon o insidente, ang <i>general notice</i> ng <i>penalty</i> o parusa ay ibigay para sa <i>transparency purposes</i> ; ang buong dokumento ng imbestigasyon ay dapat maibigay o magawa hanggang maibigay ang <i>approval form</i> ng Legal Yunit at ang pinuno ng ahensya ay magbigay o magpresenta ng <i>court order</i> .			
2. Tumanggap ng memorandum/ rekomendasyon base sa reklamo.		Wala		
KABUUAN		Wala	57 Araw, 1 Oras at 20 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 220) - Electronic mail (legal.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Legal Unit para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Atty. Glaiza Bernadeth P. Tadeo Legal Officer, Legal Unit (072) 687-8000 loc. 220
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 220

19. Issuance of Certificate of Authority to Conduct Regional Fund Raising Campaign to Individual, Corporation, Organization or Association

Ito ay proseso ng pagtatasa sa mga aplikanteng indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon kung sila ay karapat-dapat na magsagawa ng kampanya sa paglikom ng pondo.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
Klasipikasyon:	Complex
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng karapat-dapat na tao / indibidwal, korporasyon, samahan o samahan na nagnanais na manghingi ng mga pondo para sa mga hangaring pangkawanggawa sa higit sa isang (1) rehiyon.
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	
SAAN KUKUNIN	
A. Para sa Korporasyon, Organisasyon o Asosasyon na nagnanais na manghingi ng mga pondo para sa mga hangaring pangkawanggawa	
1. Isang (1) nasagutang Application Form na nilagdaan ng pinuno ng Ahensya o ng kanyang awtorisadong kinatawan	• DSWD Central Office - Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City • Field Office 1 – Standards Section • https://www.dswd.gov.ph/downloads-forms-downloads-public-solicitation-forms/ DSWD-SB- PS-F-001: Application Form
2. Isang (1) Certified True Copy ng Registration and Articles of Incorporation at By-laws with the SEC o ng ibang ahensya na nagpapatupad ng regulasyon kung saan may hurisdiksyon sa aplikante, kung bagong aplikante *Hindi naaangkop sa mga ahensya ng gobyerno	• Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 • Kahit saang SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)
3. Isang kopya ng na-update na Certificate of Good Standing, o na-update na Certificate of Corporate Filing/Napunang General Information Sheet (GIS) galing sa SEC o sa ibang ahensya na nagpapatupad ng regulasyon kung saan may hurisdiksyon sa mga aplikanteng organisasyon o ahensya. Ito ay kinakailangan kung	• Securities Exchange Commission (SEC) Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307 • Kahit saang SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)

ang petsa ng pagpaparehistro sa kinauukulang ahensyang nagpapatupad ng regulasyon ay higit sa limang (5) taon bago ang aplikasyon. <i>*Hindi naaangkop sa mga ahensya ng gobyerno</i>	
4. Isang (1) orihinal na kopya ng Project Proposal sa pagsasagawa ng pagsosolicit na inaprubahan ng pinuno ng Ahensya kasama din ang Work and Financial Plan (WFP).	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-forms-downloads-public-solicitation-forms/ DSWD-SB- PS-F-002: Project Proposal
5. Isang (1) orihinal na kopya ng Profile ng kasalukuyang Governing Board Members o ng katumbas nito ng posisyon sa korporasyon, sertipikado ito ng Corporate Secretary o kung sino ang may katumbas din sa posisyon nito. <i>*Hindi angkop sa mga ahensya ng gobyerno.</i>	• https://www.dswd.gov.ph/downloads-forms-downloads-public-solicitation-forms/ DSWD-SB- PS-F-003: Profile of Governing Board
6. Isang (1) orihinal na kopya ng nanotaryohang Written Agreement o ng anumang katulad na dokumento kung sino ang benepisyaryo ng paglikom ng pondo.	• Mula sa benepisyaryo o ng pinuno/awtorisado nitong kinatawan
7. Isang (1) orihinal na kopya ng Endorsement o Sertipikasyon mula sa anumang sumusunod na mga ahensya na sila ay pinapahintulatang magsagawa ng mga aktibidad kaugnay ng solicitation sa hurisdiksiyon ng kanilang ahensya, kung naaayon: 7.1. Direktor ng Pribadong paaralan 7.2. Schools Superintendent ng pampublikong paaralan 7.3. Pinuno o ng awtorisadong kinatawan ng Pambansang mga Ahensya (NGAs) 7.4. Pinuno o awtorisadong kinatawan ng Lokal na pamahalaan ng gobyerno (LGU)	Mula sa ahensya na nagpapahintulot sa aplikante na magsagawa ng aktibidad kaugnay sa solicitation sa kanilang hurisdiksiyon

7.5. Obispo/Pari ng isang Parokya/Ministro o Pinuno ng isang Sekta/Denominasyon				
7.6 At iba pa				
8. Isang (1) orihinal na kopya ng Fund Utilization Report (DSWD-SB-PSF-007), ng mga nalikom at nagastos na pinatunayan ng tagasuri/bookkeeper ng ahensya, *kung nag-apply ng pagpapanibago ng permit/authority		https://www.dswd.gov.ph/downloads-forms-downloads-public-solicitation-forms/ DSWD-SB-PS-F-007: Fund Utilization Report		
B. Para sa mga indibidwal na nagsosolicit ng pondo para sa mga bata/kamag-anak na nakakaranas ng malalang sakit na kinakailangan ng pangmatagalan at/o mamahaling mga gamot.				
1. Isang (1) orihinal na kopya ng liham ng endorso o sertipiko na nagmula sa lisensyado at kinikilalang SWDA na ang indibidwal ay pinapahintulutang gamitin at gawin silang responsable sa paggamit ng pangalan ng aplikante upang makasolicit.		Lisensyado at Kinikilalang SWDA		
2. Isang (1) orihinal na kopya ng Social Case Study Report ng Aplikante na nilagdaan ng City/Municipal Social Welfare and Development Office (C/MSWDO) mula sa Lokal na Pamahalaan kung saan kasalukuyang nakabase ang aplikante		Opisina ng City/Municipal Social Welfare and Development sa Lokal na Pamahalaan kung saan kasalukuyang nakabase ang aplikante		
3. Isang (1) kopya ng orihinal/Certified True Copy ng Medical Certificate/Abstract at/o Treatment Protocol na pinatunayan ng isang doctor o ng Hospital Records Section		Hospital's Records Section o Attending Physician o Treatment Protocol		
4. Isang (1) orihinal na kopya ng Fund Utilization Report (DSWD-SB-PSF-007), ng mga nalikom at nagastos na pinatunayan ng tagasuri/bookkeeper ng ahensya, *kung nag-apply ng pagpapanibago ng permit/authority		Aplikante		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagkuha ng application from sa DSWD Website o sa DSWD Field Office	1. Pagbigay sa kliyente ng application form at listahan ng	Wala	15 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV

	kinakailangang mga dokumento			(Standards Section)
2. Magsumite ng mga dokumento	2.a Kung kumpleto and sumusunod, tatanggapin ang mga dokumento	Wala	10 Minuto	Social Welfare Assistant/ Administrative Officer I (Standards Section)
	2.b Kung hindi kumpleto, ibabalik ang mga dokumento sa aplikanteng indibidwal/korporasyon/organisasyon o asosasyon kalakip ng listahan ng kinakailangang mga dokumento.	Wala	15 Minuto	Social Welfare Assistant/ Administrative Officer I (Standards Section)
	2.1 Pagbigay ng tulong panteknikal sa aplikante para makwalipika sa pagkuha ng permit.	Wala	15 Minuto	Social Welfare Assistant/ Administrative Officer I (Standards Section)
3. Pagbayad para sa pagproseso	3. Pagtanggap sa bayad at pag-isyu ng Official Receipt (OR)	PhP 500.00	45 Minuto	Administrative Officer II (Cash Section)
4. Pag-antay sa resulta ng pagtatasa Wait for the result of the assessment	4. Pagsuri sa mga dokumento kung ito ay kumpleto and kung sumusunod sa mga kinakailangan. Bibisita rin sa ahensya, kung kinakailangan.	Wala	2 Araw	Social Welfare Assistant / Administrative Officer I / Section Head/Division Chief/Regional Director (Standards Section/Policy and Plans Division/Office of the Regional Director)
	4.1.a Kung sumusunod, ibigay ang application form kasama ng Assessment Report at Certificate of Authority to	Wala	3 Araw	Social Welfare Assistant / Administrative Officer I / Section Head/Division Chief/Regional

	Conduct Fund Campaign para sa pag-apruba at lagda ng Regional Director o ng kanyang awtorisadong kinatawan 4.1.b Kung hindi sumusunod, ibalik ang mga dokumento sa aplikanteng indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon na may kalakip na liham kung saan nakalagay ang mga rason kung bakit ito hindi naaprubahan. 4.2 Pag-abiso sa aplikante na maaari ng makuha ang Sertipiko o liham ng hindi pag-apruba.	Wala	3 Araw	Director (Standards Section/Policy and Plans Division/Office of the Regional Director) Social Welfare Assistant / Administrative Officer I (Standards Section)
		Wala	1 Oras	Social Welfare Assistant / Administrative Officer I (Standards Section)
5. Pagpunta sa Field Office para sap ag-isyu ng Permit	5. Pag-isyu ng Sertipiko o liham ng hindi pag-apruba. 5.1 Pagbigay ng oryentasyon ukol sa Standards Operating Procedure (SOP) ng pag-imbentaryo, pagmonitor, at paggamit ng mg nalikom na pondo.	Wala	1 Oras	Social Welfare Assistant / Administrative Officer I (Standards Section)
		Wala	1 Oras	Social Welfare Assistant / Administrative Officer I (Standards Section)
6. Pagsagot at pagsumite ng Client Satisfaction Feedback form.	6. Pagtanggap ng nasagutang Client Satisfaction Feedback form.	Wala	30 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
KABUUAN Kumpleto at Sumusunod		PHP 500	5 Araw, 5 Oras at 30 Minuto	

Hindi Kumpleto at Hindi Sumusunod	PHP 500	30 Minuto	
--	---------	-----------	--

* Ang pagbyahe ng dokumento mula Central Office papuntang Field Office ay hindi kasama sa kabuuang oras ng pagproseso.

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

20. Issuance of Official Receipt to Payor/Donor

Ito ay para sa pagbibigay ng resibo sa mga magbabayad/magbibigay ng donasyon bilang patunay ng natanggap na bayad o donasyon.

Opisina or Dibisyon:	Finance and Management Division – Cash Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2B – Government to Businesses G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	- Social Welfare and Development Agencies (SWDAs) and Service Providers (SPs) - Bidders - Donors - DSWD Officials and Employees (refund of overpayment of salaries, traveling expenses, etc.) - Others (reproduction, etc.)			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Order of Payment (2 originals)		Accounting Section		
2. Cash/check (all originals)		Payor/Donor		
3. Billing Statement (1 original)		Standards Section		
4. Notice of Award (1 photocopy)		Procurement Section		
5. Invitation to Bid (1 photocopy)		Bids and Awards Committee Secretariat		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Ipakita ang mga kinakailangang dokumento para sa pagsisiyasat bago mabigyan ng Order of Payment.	1. Tanggapin ang mga kinakailangan dokumento at siyasatin kung angkop at kumpleto ang mga ito.	Wala	3 Minuto	Any Staff on Duty (Accounting Section)
	1.1 Gumawa ng Order of Payment kung tama at kumpleto ang mga kalakip na dokumento.	Wala	3 Minuto	Any Staff on Duty (Accounting Section)
2. Magpunta sa Cash Section at ipakita ang Order of Payment at	2. Tanggapin ang Order of Payment at	Tignan ang nakalathalang listahan	6 Minuto	Administrative Officer II (Cash Section)

check o pera para sa bayad at para mabigyan ng kaukulang resibo.	cheke o pera mula sa magbabayad. 2.1 Magbigay ng resibo bilang patunay sa natanggap na bayad.	para sa kaukulang bayad Wala	3 Minuto	<i>Administrative Officer II (Cash Section)</i>
KABUUAN		Tignan listahana ng kaukulang bayad	15 Minuto	

PROCESSING FEE

- | | | |
|---|---|------------------------|
| 1. Registration, Licensing or Accreditation Fee | - | PHP 1,000.00 |
| 2. Reproduction Fee | - | PHP 15.00 per page |
| 3. Bid Document Fee | - | Please see table below |

Approved Budget for Contract	Cost of Bid Documents
a. 500,000 & Below	PHP 500.00
b. 500,000 up to 1 Million	1,000.00
c. More than 1M up to 2.5M	2,500.00
d. More than 2.5M up to 5M	5,000.00
e. More than 5M up to 7.5M	7,500.00
f. More than 7.5M up to 10M	10,000.00
g. More than 10M up to 30M	15,000.00
h. More than 30M up to 50M	25,000.00
i. More than 50 up to 500M	50,000.00
j. More than 500M	75, 000

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 206) - Electronic mail (cash.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan

	- Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Finance and Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Crisanto B. Mortera OIC-Chief, Finance and Management Division (072) 687-8000 loc. 251
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 206

21. Issuance of Travel Clearance for Minors Travelling Abroad

Ang Travel Clearance ay isang pahintulot na binibigay nang Department of Social Welfare and Development para sa mga batang mas mababa sa labing walo (18) taong gulang, na gustong magbiahe mag-isa patungo ibang bansa, nang walang alinman sa kanyang mga magulang, o legal na tagapangalaga.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division – Community-Based Services Section – Minors Travelling Abroad	
Klasipikasyon:	Simple	
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens	
Sino ang Maaaring Kumuha:	Filipino Minors Travelling Abroad	
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN
Para sa mga Menor de Edad na unang beses magbibyahe mag-isa sa ibang bansa.		
1. Kumpletong napunan ng mga impormasyon ang Application Form	DSWD Field Offices o download form sa www.dswd.gov.ph	
2. Lokal na Social Welfare and Development Office / SWAD Social Worker's assessment, kung kailangan	Local Social Welfare and Development Office kung saan nakatira ang bata.	
3. Kopya ng Sertipiko ng Kapanganakan galing sa Philippine Statistics Authority (PSA)	Philippine Statistics Authority (PSA)	
4. Kopya ng Married Certificate ng mga magulang ng bata / Kopya ng Legal Guardianship mula sa Korte / Tallag or Fasakh Certification galing sa Shariah Court o mula sa Muslim Bgy o Religious Leader. Certificate of No Marriage (CENOMAR) ng nanay para sa mga batang hindi kasal ang mga magulang, Solo Parent ID, para sa Solo Parents, Court Decree of Separation, Annulment or Divorce	PSA; Court who handled the Legal Guardianship petition; Shariah Court or Religious Leader	
5. Napanotaryong Affidavit of Consent mula sa mga magulang ng bata / legal na tagapag-alaga / solo parent kasama ang kopya ng valid ID na may lagda	Law Office and Notarized kung saan nakatira ang bata / Philippine Embassy (kung ang bata ay nasa ibang bansa)	
6. Dalawa (2) orihinal na colored passport size na larawan ng bata (na may pula/asul/puti na background na nakunan ng hindi lalampas sa anim na buwan)	Aplikante	
7. Affidavit of Support and certified na kopya ng ebidensya na nagpapakita ng pinansiyal na kapasidad ang	Aplikante	

sponsor. Halimbawa, Certificate of Employment, Latest Income Tax, Bank Statement at iba pa.	
8. Unaccompanied Minor Certificate mula sa Airlines	Airline Company where ticket is obtained
9. Waiver mula sa magulang na inaalang ang pananagutan sa DSWD kung sakaling may hindi inaasahang pangyayari sa byahe ng bata	Aplikante
10. Kung sakaling patay na ang magulang, magbigay ng kopya ng Death Certificate na galing sa Philippine Statistics Authority (PSA)	Philippines Statistics Authority (PSA)
For Succeeding Travel of Unaccompanied minor or Traveling ALONE	
1. Kumpletong napunan ng mga impormasyon ang Application Form	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
2. Napanotaryong Affidavit of Consent mula sa mga magulang ng bata / legal na tagapag-alaga / solo parent kasama ang kopya ng valid ID na may lagda	Law Office and Notarized sa lugar kung saan nakatira ang bata
3. Orihinal na kopya ng lumang Travel Clearance	Aplikante
4. Unaccompanied Minor Certificate mula sa Airlines	Airline Company
5. Waiver mula sa magulang na inaalang ang pananagutan sa DSWD kung sakaling may hindi inaasahang pangyayari sa byahe ng bata.	Aplikante
6. Dalawang orihinal na colored passport size na litrato ng bata (Pula/Asul/Putin na background na nakuha sa loob ng anim na buwan)	Aplikante
Minor Travelling for the FIRST TIME with persons other than the Parents or Legal Guardian	
1. Kumpletong napunan ng mga impormasyon ang Application Form	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
2. Kopya ng Sertipiko ng Kapanganakan galing sa Philippine Statistics Authority (PSA)	Philippine Statistics Authority (PSA)
3. Napanotaryong Affidavit of Consent mula sa mga magulang ng bata / legal na tagapag-alaga / solo parent kasama ang kopya ng valid ID na may lagda	Aplikante
4. Kopya ng Married Certificate ng mga magulang ng bata / Kopya ng Legal Guardianship mula sa Korte / Tallag or Fasakh Certification galing sa	PSA, Local Social Welfare and Development Office (for the Solo Parents ID); Family Court

Shariah Court o mula sa Muslim Bgy o Religious Leader.	
5. Certificate of No Marriage (CENOMAR) ng nanay para sa mga batang hindi kasal ang mga magulang, Solo Parent ID, para sa Solo Parents, Court Decree of Separation, Annulment or Divorce, at para sa illegitimate na bata, CENOMAR galing sa PSA; at kung ang magulang ay patay na, kumuha ng Death Certificate.	PSA, Local Social Welfare and Development Office (for the Solo Parents ID); Family Court
6. Dalawang (2) orihinal na colored passport size na larawan ng bata (na may pula/asul/puti na background na nakunan ng hindi lalampas sa anim na buwan)	Aplikante
7. Kopya ng pasaporte ng kasama ng bata na magbabahe	Aplikante
8. In case of deceased parent, a copy of Death Certificate on SECPA	Philippines Statistics Authority (PSA)
Para sa mga susuod na biahe ng mga Menor de Edad na may kasama bukod sa mga magulang at legal na tagapangalaga.	
Kumpletong napunan ng mga impormasyon ang Application Form	DSWD Field Office/ DSWD website: www.dswd.gov.ph
2. Orihinal na kopya ng Lumang Travel Clearance	Applicant
3. Napanotaryong Affidavit of Consent mula sa mga magulang ng bata / legal na tagapag-alaga / solo parent kasama ang kopya ng valid ID na may lagda.	Aplikante
4. Kopya ng pasaporte ng kasama ng bata na magbibyahe.	Aplikante
5. Dalawang (2) orihinal na colored passport size na larawan ng bata (na may pula/asul/puti na background na nakunan ng hindi lalampas sa anim na buwan)	Aplikante
<i>Karagdagang dokumentong kailangan ng mga Menor de Edad sa ilalim ng mga espesyal ng pangyayari.</i>	
<i>Para sa Filipino Minors Migrating sa ibang bansa.</i>	
1. Visa Petition Approval	Aplikante
<i>Para sa mga Minor de Edad na mag-aaral sa ibang bansa.</i>	
1. Sertipiko na nagsasaad na ang bata ay natanggap, naka-Enrol, at naka rehistro sa isang paaralan kung saan siya mag-aaral.	Aplikante

<i>Para sa mga Menor de Edad na dadalo sa mga Conference, Study Tours, Competition, Student Exchange Program, Summer Camp, Pilgrimage, World Youth Day at iba pang Related Activities:</i>	
1. Sertipiko galing sa nag-sponsor na organisasyon.	Sponsor Organization
2. Affidavit of Undertaking ng kasama ng batang magbibiahe na kung saan nakasaad sa affidavit ang mga hakbang sa kaligtasan na isinaga ng Soorts Agency.	Sports Agency/Travelling Companion
3. Pirmadong imbitasyon galing sa Sponsoring Agency/ Organisasyon abroad na may nakalakis na Itinerary of Travel List ng mga kalahok at tagal ng Activity/Travel.	Sponsoring Organization
<i>Para sa mga Menor de Edad na tutungo ng ibang bansa para sa mga layuning Medical</i>	
1. Medical Abstract ng bata	Attending Physician
2. Rekomendasyon galing sa doctor na ang mga medical procedure na kailangan ay wala o limitado sa bansa.	
3. Sulat galing sa Sponsor.	Sponsor
<i>Sa mga Menor de Edad na pupuntang abroad para sa Inter-Country Adoption</i>	
1. Placement Authority issued by ICAB	Inter-Country Adoption Board (ICAB)
2. Authority to Escort issued by ICAB	Inter-Country Adoption Board (ICAB)
<i>Mga Menor De Edad sa ilalim ng Foster Care</i>	
1. Notarized Affidavit of Undertaking ng mga Foster Parents	Foster Parent
2. Notarized Affidavit of Consent galing sa Regional Director or Authorized Representative	DSWD Regional Director
3. Photocopy ng Foster Placement Authority	Aplikante
4. Photocopy ng Foster Care License ng Pamilya	Aplikante
5. DSWD Certification of the CDCLAA Except those under Kinship Care	DSWD
6. Return Ticket	Applicant
<i>Menor de Edad na nasa ilalim ng Legal Guardianship</i>	
1. Certified True Copy of the Court Order on Legal Guardianship	Korte
<i>Para sa mga Menor de Edad na ang mga magulang ay mga Seafarers.</i>	
1. Sertipiko galing sa Manning Agency na nagpapatunay na nagtatrabaho sa agency ang magulang	Aplikante
2. Photocopy of Seaman's Book magulang	
<i>Para sa mga Menor de Edad na sinasabing nawawalang mga magulang.</i>	

1. Social Case Study Report galing sa LSWDO kung saan huling lugar o address ng mga sinasabing mga nawawalang mga magulang ng bata.		Local Social Welfare and Development Office		
2. Blotter Report mula sa local police or Barangay Certification mula sa huling address ng nasabing nawawalang mga magulang ng bata.		Local Police or Barangay kung saan huling timira ang nasasabing nawawalang mga magulang		
3. Isang (1) returned registered mail galing sa huling address ng nasabing nawawalang magulang ng bata.		Aplikante		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
Para sa mga Walk-in FO1 Clients:				
1. Tumungo sa Field Office 1	1. Kumuha ng Sequence Number	Wala	10 Minuto	Security Guard on Duty (Outsourced Agency)
2. Isumiti ang mga kailangang dokumento	2. Suriin ang mga dukumentong naisumiti kung kumpleto. Kapag hindi hindi kumpleto, sabihan ang kliyente na kumpletuhin ang mga dukumentong kailangan.	Wala	20 Minuto	Social Welfare Assistant - SWA / Social Welfare Officer I – SWO I (Community-Based Services Section - CBSS)
	2.1 Magsagawa ng panayam at pagtatasa sa aplikasyon. *	Wala	35 Minuto	SWA / SWO I (CBSS)
	2.2 I-encode / i-type ang mga kailangang detalye tungkol sa kliyente sa pagkuha ng Travel Clearance Certificate.	Wala	10 Minuto	SWA / SWO I (CBSS)
	Kapag aprobado: 2.3.a Sabihan si kliyente na magbayad ng processing fee. Kapag hindi na-aprobahan:	Wala	5 Minuto	SWA / SWO I (CBSS)

	2.3.b.1 Payuhan at ipaliwanag ng mabuti kung bakit hindi na-aprobahan ang kanilang aplikasyon.	Wala	10 Minuto	SWA / SWO / (CBSS)
	2.3.b.2 Abisuhan and DSWD Central Office tungkol sa hindi pagka-aproba ng aplikante.	Wala	10 Minuto	SWA / SWO / (CBSS)
	Kapag exempted: 2.3.c Maghanda ng Certificate of Exemption at pa-aprobahan sa the Regional Director.	Wala	20 Minuto	SWA / SWO / (CBSS)
3. Pagbayad ng processing fee.	3. Natanggap ang bayad at isyuan ng Order of Payment at Opisyal na Resibo (OR) ang aplikante.	PHP 300 – para sa 1 taong bisa; PHP 600 - for 2 taong bisa	50 Minuto	<i>Administrative Officer II (Cash Section)</i>
	3.1 Acknowledge the OR and print Travel Clearance Certificate.	Wala	10 Minuto	SWA / SWO / (CBSS)
4. Hintayin na masuri at ma-aprobahan ang aplikasyon.	4. Suriin at irekomenda para sa pag-aproba o hindi pag-aproba ng aplikasyon sa Signing Authority.	Wala	20 Minuto	<i>Head (CBSS)</i>
	4.1 Pirmahan / aprobahan ang Travel Clearance Certificate o Certificate of Exemption para sa mga Exempted na aplikante.	Wala	30 Minuto	<i>Regional Director / Assistant Regional Director for Operations / Assistant Regional Director for Administration / Chief / Head (Office of the Regional Director / Office of the Assistant Regional Director for Operations and</i>

	4.2 Pagbigay ng Travel Clearance Certificate o Certificate of Exemption.	Wala	10 Minuto	Administration / Statutory Programs Division / Community-Based Services Section) SWA / SWO / (CBSS)
KABUUAN Naaprubahan		PHP 300 – para sa 1 taong bisa; PHP 600 - for 2 taong bisa	3 Oras at 20 Minuto	
Hindi naaprubahan		Wala	3 Oras at 35 Minuto	
Exempted		Wala	1 Oras at 35 Minuto	

* Ang mga Manggagawang Panipunan ay maaaring humingi ng karagdagang dokumento mula sa aplikante para maging basehan ng pagsusuri kung ang pagbyahe ng minor de edad ay maaaring magkonstituyut ng trafficking, exploitation at abuse.

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 241) - Electronic mail (mta.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center

Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 241
Ilocos Norte Satellite Office	Jomel Bldg., 3rd floor, Brgy., 14, Laoag City, Ilocos Norte	077-670-0342, 077-774-2100
Ilocos Sur Satellite Office	Luisa Bldg., Quezon Avenue, Salcedo St., Brgy. III, Vigan City, Ilocos Sur	077-674-0137
Eastern Pangasinan Satellite Office	Governor Robert B. Estrella Memorial Stadium, Zone 4, Rosales, Pangasinan and Sta. Maria, Binalonan, Pangasinan	+63 9976120632
Central Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910
Western Pangasinan Satellite Office	AVRC 1, Russia St., Bonuan Binloc, Dagupan City, Pangasinan	075-653-4910

22. Licensing of Private Social Welfare and Development Agencies (SWDA's) 1) Auxiliary SWDA 2) Social Welfare Agency

Ang proseso na ito ang magsusuri sa kakayahan at magbibigay awtoridad sa rehistradong SWDA na magpatakbo ng Social Work Agency or isang Auxiliary SWDA.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section
Klasipikasyon:	Highly Technical
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Client
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng Pribadong Ahensya ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan na nagbabalak mag-operate
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN KUKUNIN
1. Isang natapos at nanotaryohang Application Form	- DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City - Field Office I – Standards Section - DSWD Website: https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 2. DSWD-RLA-F002 Application Form for Licensing
2. Kumpletong set ng mga sumusunod na dokumento - Sertipikasyon ng planu na mag-hire ng isang Registered Social Worker Social Worker (RSW) or mga empleyado ng ahensya; or profile ng mga empleyado at volunteers kung anu man ang nararapat - Manual of Operation na nagsasaad ng mga programa, policyang administratibo, pamamaraan at stratehiya para makamit ang layunin ng ahensya at iba pa. - Profile ng Board of Trustees - Isang kopya ng Certified True Copy of General Information Sheet issued by SEC	https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 4. DSWD-RLA-F004 Manual of Operation https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 21. DSWD-RLA-F021 Profile of Governing Board Securities Exchange Commission (SEC) - Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex, Roxas Boulevard, Pasay City, 1307

- Isang notarized certification mula sa Board of Trustees o ahensya na magbibigay ng tulong pinansyal sa ahensya para mag-operate sa loob ng isang dalawang (2) taon. - Work and Financial Plan para sa susunod na dalawang tao	Any SEC Extension Office (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Iloilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City) - Board Resolution by the Organization https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 9. DSWD-RLA-F009 Work at Financial Plan
3. Karagdagang kailangang documento Pangunahing Dokumento para sa ahensya na may operation sa ibang rehiyon: - Listahan ng satellite/ibang opisina sa ibang region kasama ang contact details, kung meron. - Sertipikadong Totoong Kopya ng nonotaryohang kasulatan ng partnership o cooperation a pagitan ng agency at ng partner agency nito hal. MOA, Contract of Partnership at iba pa. - Para sa aplikanteng may impementasyon ng Child Placement, Sertipikasyon mula sa DSWD o kopya ng certificate of training na dinaluhan ng RSW patungkol sa child placement. Dokumentong nagtatalaga ng Corporate Existence at Regulatory Compliance Sa mga ahensyang may operaston higit sa isang region: - a.1 Validation report mula sa DSWD Field Office o Sertipikasyon mula Regional ABSNET/Cluster o local na pamahalaan na nagpapatunay na mayroon nga ahensya sa	https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 7. DSWD-RLA-F007 List of main and Satellite Office - Kopya ng Memorandum of Agreement/Contrata ng Partnership ay sinertipika ng Head ng Applicanteng Organisasyon https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 22. DSWD-RLA-F022 Profile of Employees https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 23. DSWD-RLA-F023 ABSNET Active Membership

lugar na nasasakupan at ang estado estado ng operasyon nito a.2. Hindi na kailangan ng sertipikasyon mula sa region kung saan matatagpuan ang punong ahensya ng aplikanteng organisasyon b. Para Center-based (Residential and Non-Residential Based) - Kopya ng valid safety certificates namely: a. Occupancy permit (sa mga bagong tayong gusali) o Annual Building Inspection/Structural Safety Certificate (sa mga luma/dati nang tayong gusali) b. Fire Safety Inspection Certificate c. Water Potability Certificate or Sanitary Permit c. Sa mga aplikanteng nagsisilbi ng kliyente mula sa Ancestral Domains ng mga katutubo (IP) - Kopya ng Accreditsyon ng NGO Accreditation mula sa National Commission on Indigenous People (NCIP) d. Sa mga aplikante na may dati at kasalukuyang partnership sa DSWD na may kaukulang pondo: - Sertipikasyon mula sa DSWD Office at/o ibang ahensya na nagsasaad na walang pinansyal na obligasyon ang aplikante.		- Opisina ng City/Municipal Engineering sa Lokal na pamahalaan na sumasakop sa lugar ng operasyon ng SWDAs o mula sa pribadong 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 - NCIP Regional Office kung saan may operasyon ang NGO - DSWD Central Office – Financial and Management Service IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City Government Agency kung saan ang Organization ay nagimplement ng proyekto at programa.		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABL E

1. Kumuha ng application form sa pamamagitan DSWD Website/Standards Section.	1. Bigyan ang kliyente ng application form, and listahan ng requirements.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
2. Magsumite ng aplikasyon at iba pang dokumento sa Standards Section.	2. Tanggapin ang aplikasyon at iba pang kasamang dokumento at ibigay sa aplikante ang the Document Tracking System (DTS) na numero para magsilbing basihan	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.1 Tignan kung kumpleto ang mga dokumento	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.2.a Kung kumpleto, bigyan ng acknowledgement receipt at DTS number.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	2.2.b Kung kulang, ibalik ang aplikasyon at iba pang kaukulang dokumento kasama ang listahan ng mga kakulangang requirements para kumpletuhin ng SWDA.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
3. Kung kumpleto, magbayad ng processing fee	3. Tanggapin ang bayad at magbigay ng official receipt	PHP 1,000	50 Minuto	<i>Administrative Officer II (Cash Section)</i>
4. Bigyan ng kopya ng official receipt ang Standards Section	4. Tanggapin ang kopya at OR mula sa aplikante	Wala	30 Minuto	<i>Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant or Administrative Aide IV</i>

				(Standards Section)
<i>Tandaan: Ang DSWD ay magpapatupad ng 4:00pm cut-off sa mga maisusumiteng kumpletong dokumento kasama ang pagbabayad ng processing fee. Ang mga aplikasyon na maisusumite lampas ng 4:00pm ay ituturing na transaksyon sa susunod na araw.</i>				
5. Maghintay sa resulta ng pagsusuri ng aplikasyon at iba pang kaukulang dokumento	5. Suriin ang mga dukumentong naisumite ito ay dapat naglalaman ng mga sumusunod: i. Ang aplikante ay may pangunahing implementasyon Social Welfare and Development Activities. ii. In case na ang aplikante ay residential care facility, dapat syang magpakita ng patunay na ang lugar ay nangangailangan talaga ng isang residential care facility (situationer) iii. Ang aplikante ay dapat may kwalipikado at sapat na mga empleyado at Registered social worker upang isupervise at pamahalaan ang social welfare and development activities o social work interventions na nakaayon sa set standards iv. Ang aplikante ay dapat nasertpikahang financial statement na	Wala	2 Araw	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)

	naglalaman na a 70% ng pondo nito ay nagamit para sa direct social work services at 30%) para administrative services. v. Ang aplikante ay dapat may kakayahang pinansyal na suportahan ang operasyon ng ahensya sa susunod na dalawang taon vi. Ang aplikante ay may talaan o kapapelan ng lahat ng social development o welfare na mga aktibidad nito. Tandaan: Ang mga criteria iv and vi ay para lamang sa mga SWDAs na dati nang may operasyon bago pa magsumite ng aplikasyon ng Kung kompleto, magbigay gumawa ng acknowledgement letter na naglalaman ng araw ng validation visit Kung hindi kompleto, Ang Acknowledgement Letter ay dapat naglalaman ng shall checklist ng mga requirements na kailangan pang isumite ng aplikante. Ito ay ipapadala sa			
--	---	--	--	--

	aplikante kasama ng kanyang aplikasyon 5.1 Pagtanggap at pag-aproba sa acknowledgement letter at iba pang kaukulang kapapelan	Wala	2 Araw	Section Head/ Division Chief/ Regional Director (Standards Section/Policy and Plans Division/Office of the Regional Director)
6. Kompirmahin ang availability sa arw ng validation o actual na pagsusuri sa ahensya	6. Pagkompirma ng pagbisita sa validation o actual na pagbisita	Wala	1 Oras	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)
7. Maging handa sa validation at alalayan ang validator	7. Gawin ang actual na pagsusuri ng ahensya o organisasyon ng aplikante	Wala	2 Araw	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)
8. Hintaying ang resulta ng validation visit	8. Gumawa ng confirmation repost 8.1.a Kung kanais-nais ang resulta gumawa nga Confirmation Report at Draft Certificate of License to Operate. 8.1.a.1 Tanggapin at lagdaan Confirmation Report and the Draft Certificate.	Wala Wala	10 Araw	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section) Section Head/ Division Chief (Standards Section/Policy and Plans Division)

	8.1.a.2 Lagdaan ang Certificate of License to Operate.	Wala		<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	8.1.b Kung hindi kanais-nais, idetalye sa confirmation report ang mga naging resulta ng pagsususri at planu kung paanu makumpleto ang lahat ng requirements	Wala	5 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)</i>
	8.1.b.1 Tanggapin at lagdaan ang Confirmation Report.	Wala		<i>Section Head/ Division Chief (Standards Section/Policy and Plans Division)</i>
	8.2 Ipadala ang Confirmation Report at ipaalam ang kung kailan pwedeng ibigay ang Certificate of License to Operate sa pamamagitan ng koreo o magpick-up sa DSWD FO1	Wala	1 Araw	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	8.3.a Kung kukunin sa FO1, ang aplikante ay magfill-out ng Client Satisfaction Feedback form.	Wala	2 Oras	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
	8.3.b Kung ipapadala sa koreo, ilagay ang Client Satisfaction Feedback form at hilingin sa aplikante na ipadala ito pabalik.	Wala	2 Araw	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
9. Isumite ang client satisfaction feedback	9. Tanggapin ang Client Satisfaction Feedback form.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i>

KABUUAN Kumpleto, Maayos at Kanais-nais	PHP 1,000	19 Araw, 3 Oras at 45 Minuto		
Hindi kanais-nais	PHP 1,000	11 Araw, 3 Oras at 30 Minuto		

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

23. Local In-Kind Donations Facilitation

Ang tanggapang pang-rehiyon o Field office ay tumatanggap ng in-kind donations para sa mga pamilya o indibidwal na naapektuhan ng sakuna. Ang mga donasyon ay itinatala at nililiquidate base sa pakay o layunin nito.

Para protektahan ang kalusugan ng mga benepisyaryo, pangalagaan ang dignidad at kalidad ng mga donasyon na para sa apektadong pamilya at/o indibidwal, hindi tinatanggap ng ahensya ang mga sumusunod:

Mga gamit ng damit (ayon sa Republic Act 4653)

Mga pagkaing masisira labing dalawang (12) buwan o mas mababa mula sa araw ng pagtanggap ng donasyon.

Opisina or Dibisyon:		Disaster Risk Management Division – Regional Resource Operations Section		
Klasipikasyon:		Simple		
Uri ng Transaksyon:		G2C- Government to Citizen		
Sino ang Maaaring Kumuha:		Lahat		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Hindi angkop		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	FEES TO	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
		BE PAID		
1. Pagbibigay ng donasyon	1. Suriin ang donasyon	Wala	5 – 30 Minuto (Depende sa dami ng donasyon)	<i>Social Welfare Officer II – SWO II / Administrative Aide VI – AAide VI (Regional Resource Operations Section - RROS)</i>
	1.1.a Kung hindi tinanggap, ibalik ang donasyon sa nagbigay	Wala	5 Minuto	<i>SWO II / AAide VI (RROS)</i>
	1.1.b Kung tinanggap ang donasyon, magbigay ng Acknowledgment Receipt for Donations Received (ARDR)	Wala	5 Minuto	<i>SWO II / AAide VI (RROS)</i>

	sa taong nagbigay ng donasyon.			
2. Isulat ang kumpletong pangalan at pirmahan ang ARDR.	2. Tanggapin ang ARDR at pirmahan	Wala	1 Minuto	<i>Social Welfare Officer II / Administrative Aide VI (RROS)</i>
	KABUUAN	None	41 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 208) - Electronic mail (rros.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Disaster Response Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-uugnay	Ms. Maricel S. Caleja OIC-Chief, Disaster Response Management Division (072) 687-8000 loc. 208
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines

	email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)
--	---

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208
Regional Warehouse	Biday, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208; 09123438872

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

Ang datos at impormasyon ng SWD ay ibinibigay sa mga mananaliksik na kawani o hindi kawani ng DSWD na humihiling ng kasalukuyan at sekondaryang datos ng SWD at istatistika mula sa Field Office. Ang kahilingan para sa sumusunod ay hindi kailangang dumaan sa protokol at maaaring maaprubahan at maibigay sa pamamagitan ng pagsusumite ng isang liham ng kahilingan na nakatuon sa pinuno ng kinauukulang tanggapan:

Sekondaryang datos (Istatistika, sanggunian na materyales, atbp.) Mula sa alinman sa mga tanggapan, serbisyo, at yunit sa loob ng Kagawaran. Ang sekondarayong datos ay tumutukoy sa datos na naipagsama at / o nailathala ng DSWD at madaling magamit bilang pampublikong dokumento.

Ang mga obserbasyon at / o larawan / bidyo / audio shoots sa mga nasasakupan ng DSWD, maliban sa mga kinabibilangan ng mga kliyente o benepisyaryo ng DSWD. Kung ang isang larawan, audio o video ng kliyente o benepisyaryo ay mahalaga para sa pag-aaral, dapat makakuha ang mananaliksik ang pahintulot ng Pinuno ng Sentro / kliyente / benepisyaryo.

Mga sesyon ng panayam / oryentasyon kasama ang mga pangunahing tao sa Central Office tungkol sa pangkalahatang impormasyon ng mga programa, patakaran, at proyekto ng DSWD. Gayunman, hindi hinihimok ng Kagawaran ang mga kahilingan para sa "practical interviews" ng mga kawani ng DSWD para sa ng pagkakaroon ng mga mag-aaral ng kasanayan sa pakikipanayam, bilang pagsasaalang-alang sa mahalagang oras na kinuha mula sa mga kawani kapag tumatanggap ng mga mag-aaral na mananaliksik.

Pagsasagawa ng mga survey ng mga kawani ng DSWD tungkol sa mga paksa na walang kinalaman sa Kagawaran o hindi nauugnay sa pagpapatakbo ng programa ng Kagawaran.

Mga pag-aaral na isinagawa ng mga konsultant / mananaliksik sa ilalim ng portfolio ng bigyan ng Teknikal na Tulong (TAF). Gayunpaman, ang mga mananaliksik ay dapat sumunod sa mga patakaran sa pagsasagawa ng mga pag-aaral ng pagsasaliksik at pagsusuri tulad ng nakasaad sa Mga Alituntunin para sa Pagsasagawa ng Pananaliksik at Pagsusuri sa DSWD.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Policy Development and Planning Section
Klasipikasyon:	Complex
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga mananaliksik na hindi kawani ng DSWD tulad ng mga mag-aaral, akademya, iba pang mga ahensya ng gobyerno kasama ang mga miyembro at iba pang sangay nito, lokal at internasyonal na mga samahan o institusyon ng pagsasaliksik at iba pang mga independiyenteng mananaliksik na humihiling ng

		kasalukuyan at sekondaryang datos ng SWD at mga istatistika mula sa Field Office.		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Liham ng Hiling		Humihiling na partido		
2. Numerong tatawagan at email Address ng mananaliksik		Humihiling na partido		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng liham ng hiling.	1. Pagtanggap ng liham ng hiling, suriin ang kailangang impormasyon tulad ng contact number at email address ng mananaliksik at i-endorso sa Opisina ng Regional Direktor.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 I-endorso ang kahilingan at ipasa Sa Policy and Plans Division (PPD).	Wala	4 Oras	<i>Regional Director (Office of the Regional Director – ORD)</i>
	1.2 Pagtanggap sa hiling ng pananaliksik at i-endorso sa Policy Development and Planning Section (PDPS).	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Policy and Plans Division)</i>
	1.3 Review request and provide instruction to the Research Focal Person. a. Hiling na nakatuon para sa Espesyal na Proyekto:	Wala	10 Minuto	<i>Head (Policy Development and Planning Section - PDPS)</i>
	1.3.1 Ipasa sa nakatuon na kawaning teknikal.	Wala	10 Minuto	<i>Planning Officer I (PDPS)</i>
	1.3.2 I-assess ang hiling ayun sa kinakailangan at magbigay ng kailangan datos / impormasyon.	Wala	3 Araw	<i>Technical Staff/Focal Person (Special Projects)</i>

	Gayunpaman, kung ang datos/ impormasyon ay wala, ipaalam sa mananaliksik at i-rekomenda para sa iba pang mga mapagkukunan ng datos.			
	1.3.3 Ipasa ang ulat ng hinihiling na datos sa namamahala sa Pananaliksik.	Wala	10 Minuto	<i>Technical Staff/Focal Person (Special Projects)</i>
	b. Hiling na nakatuon para sa Hindi Espesyal na Proyekto			
	1.3.1 I-assess ang hiling ayun sa kinakailangan at magbigay ng kailangan datos / impormasyon. Gayunpaman, kung ang datos / impormasyon ay wala, ipaalam sa mananaliksik at magrekomenda para sa iba pang mga mapagkukunan ng datos.	Wala	2 Araw	<i>Planning Officer I (PDPS)</i>
	1.4 Maghanda ng sulat / abiso para sa pagbibigay ng kahilingan at inirerekumenda ang ulat ng data / impormasyon na hinihiling para sa pag-apruba ng Regional Director.	Wala	15 Minuto	<i>Planning Officer I (PDPS)</i>
	1.5 Aprubahan at pirmahan ang liham at ulat.	Wala	15 Minuto	<i>Regional Director (ORD)</i>
	1.6 I-email ang nalagdaan at	Wala	5 Minuto	<i>Planning Officer I (PDPS)</i>

	naaprubahang liham at iulat sa humihiling na partido, kasama ang dokumento ng Puna ng Kasiyahan ng Kliyente.			
2. Punan at isumite Nakumpleto ang Dokumento ng Puna ng Kasiyahan sa kliyente	2. Pagtanggap sa dokumento ng Puna ng Kasiyahan ng Kliyente.	Wala	10 Minuto	<i>Planning Officer I (PDPS)</i>
KABUUAN Espesyal Na Proyekto:		Wala	5 Aldaw, 5 Oras at 35 Minuto	
Hindi Espesyal na Proyekto:		Wala	2 Aldaw, 5 Oras at 15 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (planning.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

25. Provision of Data, Information and ST Materials

Ang Social Technology Section (STS) ay nagbibigay ng data, impormasyon, at ST materials na dinevelop ng Social Technology Bureau (STB) batay sa resulta ng pilot implementation ng mga ST project o completed STs. Kabilang sa mga data at materials na ito ay ang mga ulat, disaggregated data ng iba't ibang sektor, estado ng teknolohiyang panlipunan, mga kopya ng manual, IEC materials, pagsasaliksik, portfolio ng proyekto, at iba pang mga ST-produced knowledge product.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Social Technology Section			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Local Government Units (LGU's), Civil Society Organizations (CSO's) and other National Government Agencies (NGA's)			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Letter of Request, Template ng mga Kinakailangang Data		Mula sa mga humihiling na LGU's, CSO's o NGA's		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Sumulat ng isang opisyal na liham sa STS na humihiling ng data, impormasyon, at/o mga ST material	1. Itala sa DTS at ipasa ang dokumento sa Opisina ng Regional Director.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 Suriin ang hiniling na data, impormasyon, at/o mga ST material kung saklaw ito ng Field Office at kung pinapayagan itong maibahagi batay sa Data Privacy Act (DPA), o kung ang hinihiling na data, impormasyon, at/o ST materials ay available. Tukuyin kung aling dibisyon / seksyon / kawani ng yunit ang kailangan tumugon sa kahilingan.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director - ORD)</i>

	1.2 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa nakatalagang dibisyon.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	1.3 Suriin ang dokumento, magtalaga ng tauhang kikilos sa kahilingan, at magbigay ng mga tagubilin. Ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo para sa pagtatala sa DTS.	Wala	1 Araw	<i>Chief (Concerned Division)</i>
	1.4 I-update ang document remarks sa DTS at ibigay ang dokumento sa nakatalagang kawaning teknikal.	Wala	30 Minuto	<i>Clerk (Concerned Division)</i>
	1.5 Suriin ang dokumento. Ihanda ang mga data, impormasyon, at/o ST materials at opisyal na tugon sa humihiling na tanggapan. Tiyaking ang data / impormasyong ibinabahagi ay alinsunod sa DPA. Ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo.	Wala	5 Araw	<i>Technical Staff (Concerned Division)</i>
	1.6 Itala ang dokumento sa DTS at ipasa ito sa Division Chief para masuri at mapirmahan.	Wala	30 Minuto	<i>Clerk (Concerned Division)</i>
	1.7 Suriin at aprubahan ang opisyal na tugon at mga kalakip nito.	Wala	1 Araw	<i>Chief (Concerned Division)</i>

	Ipasa ang mga dokumento sa kawaning administratibo. 1.8 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ito sa RD para masuri at malagdaan. 1.9 Suriin at lagdaan ang dokumentong inihandang kawaning teknikal. 1.10 I-update ang document remarks sa DTS at ipadala ang tugon sa humihiling na tanggapan sa pamamagitan ng email o courier, kasama ang Client Satisfaction Feedback Form.	Wala Wala Wala	30 Minuto 1 Araw 30 Minuto	<i>Clerk (Concerned Division)</i> <i>Regional Director (ORD)</i> <i>Social Welfare Assistant (Social Technology Section - STS)</i>
2. Tanggapin ang tugon mula sa STS, magbigay ng kumpirmasyon na natanggap ito, at ipasa ang Client Satisfaction Feedback Form	2. I-acknowledge na natanggap na ang nakumpletong Client Satisfaction Feedback form.	Wala	5 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
KABUUAN		Wala	9 Araw, 3 Oras at 5 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (soctech.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

26. Provision of Goods for Feeding

Ang programa na tumutugon para sa karagdagang pagkain sa loob ng 120 na araw para sa mga batang nagaaral sa Child Development Centers.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division – Community-based Services Section – Supplementary Feeding Program			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga batang nag-aaral sa Child Development Centers (CDC)			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Project Proposal na nilagdaan ng Lokal na tagapangasiwa ng pamahalaan		Humihiling na Partido		
2. Kumpletong talaan ng benepisiaryo		Humihiling na Partido		
3. Orihinal na may nilagdaang Kasunduan		Humihiling na Partido		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Isumite sa pamamagitan ng koryo kasama ang kompletong pangangailangan.	1. Tanggapin, ilaran at suriin ang mga dokumento.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Assistant II (Supplementary Feeding Program - SFP)</i>
	1.1 Maghanda ng panukalang proyekto.	Wala	1 Araw	<i>Nutritionist-Dietician III (SFP)</i>
	1.2 Paghanda at agaran pagsumite ng kasunduan, ihanda espesipikasyon ng mga pagkain para sa lahat ng mga Lokal na Pamahalaan.	Wala	7 Araw	<i>Administrative Assistant II, Nutritionist Dietician I/II/III, Project Development Officer I (SFP)</i>
	1.3 Suriin at lagdaan.	Wala	2 Araw	<i>Head (Community-based Services Section), Chief (Statutory Programs Division)</i>

	1.4 Patunayan na may sapat na pondo.	Wala	1 Araw	<i>Supervising Administrative Officer (Finance and Management Division - FMD)</i>
	1.5 Suriin at seguraduhin kompleto ang mga dokumento at lagda.	Wala	1 Araw	<i>Administrative Officer II Mainstreamed in Accounting Section (SFP)</i>
	1.6 Aprubahan ang Project Proposal at Kasunduan.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	a. Para sa pagbili na maliit na halaga:			
	1.7 Paghingi ng presyo ng mga bilihin sa pamamagitan ng RFQ.	Wala	2 Buwan	<i>Administrative Assistant II Mainstreamed in Procurement Section (SFP)</i>
	b. Para sa mga bilihin na higit 1 million:			
	1.7 Ihanda ang mga dokumento ng bid at ipahayag sa PHILGEPS.	Wala	2 Buwan	<i>Administrative Officer II (Procurement Section - PS)</i>
	1.8 Gawin ang bid komperensya, pagbubukas, pagsusuri, paggawad sa nanalo.	Wala	1 Buwan	<i>Administrative Officer II/IV, Nutritionist-Dietician III, Members (PS, SFP, Bids and Awards Committee and Technical Working Group)</i>
	1.9 Pagbigay ng abiso sa nanalo at pagbigay ng abiso na pagtutuloy	Wala	15 Araw	<i>Administrative Officer II, Administrative Assistant II Mainstreamed in Procurement</i>

	1.10 Paghahatid at paginspeksyon ng mga pagkain; ipasa ang resibo ng paghahatid at invoice ng babayaran. 1.11 Iproseso ang obligasyon ng pondo. 1.12 Inspektyunin at tanggapin ang mga pagkain. 1.13 Gawin ang ulat ng inspeksyon at pagtanggap .	Wala	1 Oras	Section (PS, SFP) Suppliers
		Wala	1 Oras	Supervising Administrative Officer (FMD)
		Wala	1 Araw	Inspection Team Members (SFP, Property and Supplies Management Section - PSMS)
		Wala	2 Araw	Administrative Aide IV (PSMS)
2. Tanggapin ang mga Pagkain	2. Iproseso ang bayad ng mga tagapagtustos	Wala	1 Araw	Administrative Aide III (Accounting Section)
3. Ipatupad ang programang pakain.	3. Ibigay ang bayad sa mga tagapagtustos.	Wala	1 Araw	Any Staff on Duty (Cash Section)
	3.1 Tanggapin ang bayad at magbigay ng opisyal na resibo.	Wala	1 Araw	Suppliers
KABUUAN		Wala	98 Araw, 2 Oras at 15 Minuto	

* Ang Provision of Goods for Feeding ay saklaw ng Memoradum Circular 04 at Administrative Order No. 03 series of 2019

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 228) - Electronic mail (sfp.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 228

27. Public Request for Assistance and/or Information through Electronic Mail

Ti kiddaw maipapanti ti tulong wenno impormasyon agsurat ditoy email address: fo1@dswd.gov.ph.

Opisina wenno Dibision:	Administrative Division – Records and Archives Management Section			
Pannakaclasena:	Simple			
Tipo ti Transacion:	G2C – Government to Citizens			
Sino ti Mabalin a Benepisiario:	Publiko			
LISTAAN TI KASAPULAN		SADINO TI PANGALAAN		
Haan nga maiyannatop		Haan nga maiyannatop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Agipatulod ti surat/kiddaw ti kliyente ditoy fo1@dswd.gov.ph	1. Awaten ti kiddaw/surat	Awan	5 Minuto	<i>Administrative Officer III (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 Ibasig/ipatulod ti kiddaw/surat ti kliyente iti umno nga masaknan ken ikkan ti kopya ni Regional Executive Assistant.	Awan	10 Minuto	<i>Administrative Officer III (RAMS)</i>
	1.2 Pakaamwan/bagaan nga naawat ti kiddaw/surat.	Awan	5 Minuto	<i>Clerk (Concerned Division)</i>
	1.3 Ipagna/Iproseso ti kiddaw/surat			
	a. Maypapan ti nalaka ken narikot nga kiddaw, sungbatan nga diretso ti email ti kliyente	Awan	20 Minuto	<i>Staff (Concerned Division)</i>
	b. Para ti narikot unay nga saludsod nga agkasapulan ti tulong iti nadumaduma nga kiddaw.	Awan	30 Minuto	<i>Staff (Concerned Division)</i>

	Ibasig/ipatulod ti kiddaw ti umno nga ahensya ken munisipyo)			
	1.4 Ipatulod ti sungbat babain ti Email nga naggapu ti ahensya wenno munisipyo ken mairaman ti pormas ti Feedback.	Awan	1 Oras	<i>Staff (Concerned Division)</i>
DAGUP		Awan	2 Oras ken 10 Minuto	

MECANISMO TI PANGIPADANUN TI FEEDBACK KEN REKLAMO	
Kasano ti mangidanon ti saludlod or feedback?	Babaen ti Mecanismo ti panangkita iti pannakapnek ti cliente iti serbisio a naidiaya (client satisfaction measurement mechanism).
Kasano ti tamingen ti saludsod or feedbacks?	Urnongen ken anagen a binulan, kada kuarto, kada gudua ti tawen ken tinawen tapno makita a nalaing ti maikagapu wenno babaen ti dadduma pay a di kalidad a tekniko a panangimaton ken panangitudo iti plano ken aramid tapno mairekommda para ti pannakaisayangkat ti pannakaresolbar daguiti naiturong a problema iti ahensiya ken tapno mapasayaat ti kasasaad.
Kasano ti agipila ti Reklamo?	Ti reklamo ket may mabalin nga ipila babaen kadagiti sumaganad: - agtawag iti telepono (072-687-8000 loc. 224) - usaren ti electronic mail (rams.fo1@dswd.gov.ph) - Ag post, agkumento ken agchat ti mensahe via DSWD FO1 Official Facebook Page: "DSWD Field Office 1" - Agparang a personal (walk-in clients) - Agsurat kenni Apo Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - usaren ti DSWD Official website at fo1.dswd.gov.ph - Babaen iti 8888 Citizen's Complaint Center
Kasano ti pannakasungbat ti naiturong a reklamo?	Dagiti reklamo a naiturong ken naawat babaen iti Official FB Page ket tamingen ti Opisina ti Regional Director, dagiti naawat babaen ti Official website ken 8888 ket maiturong iti Opisina ti Hepe ti Administrative Division tapno sungbatan ken ikkan da ti umiso a solusyon. Dagiti sumaganad ti mangbukel ti Resolusion: 1. Pannaka-awat ti Reklamo 2. Ma-ilista ti reklamo 3. Agsukisok/agkalap ti datos wenno inpormasion ken inbestigaran dagitoy no pundo wenno saan 4. Pannaka-aramid ti Resolusyon 5. Pinal a Sungbat ti Saludsod wenno problema a naiturong
Contact Information	Ms. Anniely J. Ferrer Concurrent Chief, Administrative Division (072) 687-8000 loc. 202
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888

	CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)
--	---

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 224

28. Recovery and Reintegration Program for Trafficked Persons (RRPTP)

Ang RRPTP ay isang programa na tumitiyak sa sapat na paggaling at pagsasaayos sa mga biktima ng human trafficking. Ito ay gumagamit ng iba't ibang aksiyon at nagbibigay ng kumpletong serbisyo na mapahusay ang psychosocial, social at ekonomikong pangangailangan ng mga kliyente. Pinapahusay din nito ang kaalaman, kasanayan at kakayahan ng mga kliyente, ang kanilang pamilya at kanilang komunidad. Pinapabuti din nito ang sistemang pang-komunidad at mekanismo na tumitiyak sa paggaling ng biktima at pag-iwas ng pamilya at miyembro ng komunidad na maging biktima ng trafficking.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division – Community-based Services Section	
Klasipikasyon:	Highly Technical	
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government	
Sino ang Maaaring Kumuha:	1. Biktima ng trafficking 2. Pamilya ng biktima ng trafficking 3. Mga nakakita/saksi ng mga kaso ng human trafficking 4. Komunidad na may mataas na bilang ng human trafficking	
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN
Case Management		
1. Dokumento ng Byahe/Pasaporte	Opisina ng DSWD/Aplikante	
2. Valid ID	Aplikante	
3. Social Case Study Report	Opisina ng DSWD	
4. Referral Letter	Opisina/ Ahensiya na Nagsangguni	
Tulong Medikal		
1. Clinical Abstract/Certipikong Medikal na may pirma at license number ng doktor (sa loob ng tatlong buwan)	Hospital’s Records Section o Doktor	
2. Bill sa hospital (sa pagbabayad sa hospital) o Reseta (para sa mga gamot o Request ng Laboratoryo (para sa pamamaraan)	Hospital/Doktor	
3. Barangay Certificate of Indigency at Valid ID ng kliyente	Barangay kung saan kasalukuyang nakatira ang kliyente	
Tulong Pagpapa-aral		
1. School registration at/o certificate of enrolment	Paaralan	
2. Statement of Account para sa mga kolehiyo	Paaralan	
3. Valid school ID at Valid ID ng magulang/tagapag-alaga	Aplikante	
Skills Training		
1. Opisyal na resibo mula sa training school (TESDA/ CHED accredited training school)	Paaralan	

2. Valid school ID/Enrollment Form		Aplikante		
Tulong Pinansiyal para sa Pagtatrabaho (e.g. driver's license, NBI and police clearance, Medical Certificate etc.)				
1. Kontrata o anong dokumento na nagpapakita na siya ay tanggap sa trabaho		Kumpanya kung saan magtatrabaho		
2. Valid ID		Aplikante		
Tulong Pinansiyal para sa Pagnenegosyo				
1. Ang iskor ng kliyente ay dapat 75 pataas para makwalipika sa Livelihood Program kung gaano siya kahanda sa pagnenegosyo. Ang mga kliyenteng naka iskor ng 74 pababa ay uulit o pwedeng ikonsidera sa tulong pinansiyal para sa pagtatrabaho.		DSWD Field Office		
2. Project Proposal/Mungkahing Proyekto Form. Pwede nilang gamitin ang nakasanayang salita. Sila ay tutulungan ng Social Worker sa paghahanda ng Proposal.		Aplikante		
3. Valid ID		Aplikante		
4. Social Case Study Report		Opisina ng DSWD		
Suporta Habang at Pagkatapos ng Pagligtas sa mga biktima ng Trafficking				
1. Biktima ng trafficking habang nililigtas. Ang mga Social Worker ay kailangan para magbigay ng psychosocial counselling at gabayan ang mga biktima hanggang matapos ang proseso..		Opisina ng DSWD		
Pagbibigay ng Pansamantalang Tirahan				
1. Ang mga biktima ng trafficking ay maaring patirahin sa mga lugar na pinapalakad, lisensyado at kinikilalang tirahan ng pangangalaga ng DSWD.		Opisina ng DSWD		
Suporta sa Biktima/Saksi and Tulong transportasyon				
1. Valid ID		Aplikante		
2. Social Case Study Report		Opisina ng DSWD		
3. Resibo para sa tirahan ng kliyente		Tirahan		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
Walk- in na Kliyente at Kliyenteng Isinangguni ng Ibang Ahensiya				
1. Ang biktima ng trafficking ay maaring bisitahin ang opisina ng DSWD.	1.a Para sa walk-in na kliyente, magsasagawa ng interview ang Social Worker.	Wala	1 Oras	Social Welfare Officer II (Recovery and Reintegration Program for

				<i>Trafficked Persons – RRPTP)</i>
	1.b Para sa kliyenteng naisangguni ng ibang ahensiya, magsasagawa ng home visit/pagbisita sa bahay ng biktima o tatawagan ang kliyente.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Officer II (RRPTP)</i>
	1.1.a Kapag hindi kwalipukado, isangguni sa Crisis Intervention Section/ International Social Services Office.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Officer II (RRPTP)</i>
	1.1.b Kapag kwalipikado, magsasagawa ng interview at assessment.	Wala	2 Oras	<i>Social Welfare Officer II (RRPTP)</i>
	1.2 Paghahanda ng dokumento	Wala	3 Oras	<i>Social Welfare Officer II (RRPTP)</i>
	1.3 Pagsusuri ng Dokumento	Wala	1 Araw	<i>Head (Community-based Community Section)</i>
	1.4 Pag-apruba ng dokumento	Wala	1 Araw	<i>Chief (Statutory Programs Division)</i>
	1.5 I-proseso ang dokumento at pagbigay ng cheke	Wala	2 Linggo	<i>Any Staff on Duty (Budget Section and Accounting Section)</i>
	1.6.a Kapag ang kliyente ay kayang kunin ang cheke sa opisina ng DSWD, ibigay sa kliyente ang cheke.	Wala	1 Araw	<i>Any Staff on Duty (Cash Section)</i>

	1.6.b Kapag ang kliyente ay hindi makakapunta sa opisina ng DSWD, ibigay ang cheke sa bahay ng kliyente o sa pinakamalapit na Satellite Office. CASH a. Tulong Medikal b. Tulong Pagpapara-aral c. Tulong para sa P d. Suporta para biktima/saksi at tulong sa transportasyon e. Tulong Pinansiyal sa Pagnenegosyo	Wala	1 Araw	Social Welfare Officer II (RRPTP)
Nailigtas na Biktima ng Trafficking				
1. Paghingi ng tulong para sa nailigtas na biktima ng trafficking.	1. Magsagawa ng Intake Assessment/Case Summary para sa poagbibigay ng pansamantalang tirahan. 1.1 Isangguni ang kliyente sa Center para sa proteksiyon at pagproseso ng tulong. 1.2 Pagbigay ng tirahan at iba pang kailangan. NON-CASH a. Psychosocial counseling b. Skills Training c. Pagbibigay ng Pansamanatala ng Tirahan 1.3 Humingi ng Parenting Capability Assessment Report (PCAR) sa	Wala Wala Wala Wala	1 Araw 1 Araw 3 Buwan 3 Linggo	Social Welfare Officer II (Recovery and Reintegration Program for Trafficked Persons – RRPTP) Social Welfare Officer II and Head (RRPTP and Community-based Community Section - CBSS) Staff (Applicable Center) Social Welfare Officer II (RRPTP)

	Municipal Social Welfare at Development Office (MSWDO) kapag ang kliyente ay menor de edad.			
	1.4 Magsagawa ng Family Assessment / PCAR.	Wala	1 Araw	Social Worker (MSWDO)
	1.5 Magsagawa ng Case Conference kasama ang pamilya ng biktima.	Wala	1 Araw	Social Welfare Officer II and Head (RRPTP and CBSS)
	1.6 Isangguni para sa aftercare services.	Wala	1 Araw	Social Welfare Officer II (RRPTP)
	1.7 Ihanda ang Narrative Report/Case Documentation.	Wala	2 Araw	Social Welfare Officer II (RRPTP)
KABUUAN Walk-in		None	13 Araw at 6 Oras	
Referrals/Naisangguni		None	14 Araw at 5 Oras	
Biktima ng Trafficking		None	3 Buwan at 22 Araw	

* Ang Recovery and Reintegration program for Trafficked Persons (RRPTP) ay saklaw ng Memorandum Circular 20 Series of 2015

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 245) - Electronic mail (rrptp.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 245

29. Registration of Private Social Welfare and Development Agencies (SWDAs)

Ito ay proseso ng pagsusuri para sa aplikanteng organisasyon upang matukoy kung ang intesyong layunin nito ay saklaw ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipunan.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Standards Section			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Client			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng Pribadong Organisasyon na may balak magsagawa ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipunan na aktibidad na nangangasiwa lamang sa isang rehiyon.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Isang (1) Duly Accomplished at Notarized Application Form		- DSWD Central Office – Standards Bureau (SB) IBP Road, Constitution Hills, Batasan Pambansa Complex, Quezon City - Field Office I – Standards Section https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 1. DSWD-RLA-F001 Application Form for Registration		
2. Isang (1) na-update na kopya ng Certificate of Registration at pinakabagong Articles of Incorporation at by-laws na nakalagay ang pangunahing layunin ng organisasyon ay saklaw ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipunan na inisyu ng SEC that na nagbibigay ng lehitimong pagkakakilanlan bilang non-stock non –profit organization na nagooperate sa Pilipinas.		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)		
3. Isang (1) kopya ng kahit ano sa sumusunod: - Handbook o Manual Operations ng polisiya ng program at pamamaraan upang makamit ang layunin - Brochure - Pirmadong Work and Financial Plan kahit para sa dalawang (2) taon		https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/ Annex 4. DSWD-RLA-F004 Manual of Operation		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Kumuha ng application form sa pamamagitan ng DSWD	1. Bigyan ang kliyente ng	Wala	10 Minuto	Administrative Officer I / Administrative

Website at Field Office Standards Section.	application form at listahan ng rekisito.			Aide IV (Standards Section)
2. Magsumite ng aplikasyon at dukumentong pangsuporta.	2. Tanggapin ang documentary requirements at bigyan ang aplikante ng DTS number para mas madaling makita at matukoy.	Wala	15 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
	2.1 Tukuyin kung ang sinumiteng dukumento ay kompleto.	Wala	30 Minuto	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)
	a. Kung kompleto: 2.1.1 Bigyan ang organisasyon ng acknowledgement receipt at i-log ang application documents sa DTS para sa Standards Section.	Wala	15 Minuto	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)
	b. Kung kompleto: 2.1.1 Ibalik lahat ng dukumento na naisumite kasama ang listahan ng requirements sa kailangang ikomply ng aplikanteng organisasyon at hilingin na punan ang Client Satisfaction Feedback	Wala	30 Minuto	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)
3. Magbayad para sa pagproseso	3. Iproseso ang bayad at bigyan ng opisyal na resibo (OR).	PHP 1,000	50 Minuto	Administrative Officer II (Cash Section)
4. Bigyan ang Standards Section ng kopya ng OR.	4. Iacknowledge ang kopya ng OR galing sa aplikanteng	Wala	30 Minuto	Project Development Officer I/III or Social Worker I

	organisasyon at hilingin na punan ang Client Satisfaction Feedback Form.			or Social Welfare Assistant or Administrative Aide IV (Standards Section)
5. Gawin at isumite ang Client Satisfaction Feedback Form.	5. Tanggapin ang natapos na Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	30 Minuto	Administrative Officer I / Administrative Aide IV (Standards Section)
<i>Tandaan: Ang Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipuan ay magpapatupad ng 4:00pm cut-off sa mga sinumiteng kompletong dokumento. Ang mga aplikasyong natanggap pagkatapos ng 4:00pm ay ikokonsiderang transaksyon sa susunod na araw.</i>				
6. Hintayin ang resulta ng pagsusuri.	6. Suriin and dukomentong sinumite kung kompleto at kung sumunod. Ang kompletong dukumento ay dapat masatisfy ang mga sumusunod na kriteria: i. Ang aplikante ay dapat pangunahin at pangkalahatang nagsasagawa ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipunan na aktibidad. ii. ang aplikante ay mayroong sapat na numero ng kwalipikadong empleyado at/o Rehistradong Manggagawang Panlipunan para tumingin at mamahala sa mga Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipunan na aktibidad. At/o mga social work intervention na naayon sa	Wala	2 Araw	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)

	itinakdang pamantayan. iii. Ang aplikante ay magsumite ng sertipikadong pinansyal na ulat na mayroong 70 porsyentong pondo na nagasto para sa direktang social work na serbisyo habang 30 porsyentong pondo ang nagasto para sa administratibo na serbisyo. iv. Ang SWDA ay dapat may kakayahang pinansyal mag-operate ng dalawang taon. v. v. Ang aplikante ay nagpapanitili ng record ng lahat ng Kagalingan at Pagpapa-unlad Panlipunan na aktibidad na isinasagawa. Note: Kriteria ii, iii at v ay naaangkop lamang sa mga organisasyong nagooperate nang sila ay mag-apply para sa Registration.			
6.1	Kapag ang aplikanteng organisasyong ay nasatify ang itinakdang requirements, ang Technical Staff ay susuriin ang mga dokumento at	Wala	1 Araw	Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant (Standards Section)

	maghanda ng Acknowledgement receipt at magdraft ng Sertipiko ng Registration..			
	6.2 Suriin at aprobahan ang acknowledgement letter; lendorso para sa pagaproba ng Sertipiko ng Registration.	Wala	2 Araw	<i>Project Development Officer I/III or Social Worker I or Social Welfare Assistant or Section Head or Division Chief (Standards Section or Policy and Plans Division)</i>
	6.3 Aprobahan at pirmahan ang Sertipiko ng Registration.	Wala	1 Oras	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
7. Tanggapin ang Sertipiko at Acknowledgement Receipt.	7. Ipadala ang Acknowledgement Receipt at bigyang alam kung kailan available ang Sertipiko ng Registration para maibigay sa pamamagitan ng ibat ibang pamamaraan sa kung ano ang nakalagay na kagustuhan sa application form. (direct pick-up or courier).	Wala	2 Oras (Depende sa gusto ng aplikante)	<i>Administrative Aide IV (Standards Section)</i>
KABUUAN Kumpleto at Sumusunod:		PHP 1,000	5 Araw at 6 Oras	
Kulang ang Sinumite		Wala	30 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (standards.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

30. Releasing of Payment Thru Check/LDDAP-ADA to Creditors/Suppliers

Ito ay para sa pagbibigay ng bayad sa pamamagitan ng cheke o List of Due at Demandable Accounts Payable – Advice to Debit Account (LDDAP-ADA) sa creditors/suppliers.

Opisina or Dibisyon:	Finance and Management Division – Cash Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2B – Government to Businesses G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng creditors/suppliers at service providers na may money claims			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Principal				
1. Any valid ID of the claimant/payee (1 original)		Claimant/Payee		
Representative				
For individual claims:				
1. Notarized Special Power of Attorney (1 original)		Person being represented		
2. Any valid ID of the person being represented (1 original and 1 photocopy)		Person being represented		
For supplier/service provider claims:				
1. Official Receipt (for services)/Collection/Acknowledgement Receipt (for goods with Sales/Charge Invoice attached to the disbursement voucher) (1 original)		Bureau of Internal Revenue		
2. Authority to Collect from Head of Office or his/her authorized representative (1 original)		Head of Office of the Company being represented		
3. Company ID of the person who signed the Authority to Collect with signature appearing on the ID (1 photocopy)		Company being represented		
4. Company ID of the collector (1 original and 1 photocopy)		Company being represented		
5. Endorsement letter for service providers under AICS (1 original)		DSWD Crisis Intervention Section		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Makipag ugnayan sa Cash Section at ipakita	1. Tanggapin ang kinakailangang dokumento	Wala	5 Minuto	Administrative Officer III/V (Cash Section)

ang mga kailangang papeles Maaring tumawag sa numerong (072) 786-8000 local 206) bago magtungo sa opisina ng DSWD	matapos mapatunayan ang angkop at tamang detalya ng Resibo 1.1 Kailangang maiwan ang orihinal at pangalawang gkopya ng DV at siguraduhing nkapirma sa Warrant Registry Book.			
2. Ang supplier ay magbigay ng Resibo bilang patunay na nakabayad na sila at pipirma sila sa Box E ng orihinal at pangalawang kopya ng DV pati na rin sa Warrant Registry Book	2. Alalayan ang kliyente na makumpletong mapirmahan ang Box E ng orihinal at pangalawang kopya ng DV at Warrant Registry Book na kumpletong pirma/detalye ng tumanggap ng bayad. 2.1 Ibigay ang pangatlong kopya ng DV at ang Certificate of Tax (BIR 2307) kasabay ng tseke kung kinakailangan	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Officer III/V (Cash Section)</i>
KABUUAN		Wala	10 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 206) - Electronic mail (cash.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta

	- Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Finance and Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Crisanto B. Mortera OIC-Chief, Finance and Management Division (072) 687-8000 loc. 251
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 206

31. Rendering Health Care Services

Mangted ti serbisyo a medical para kadagiti empleyado ti DSWD tapno maragpat iti nasayaat a pannakataripato ti salun-at ditoy ahensya ken kasta met iti panangipaay iti kasapulan a serbisyo a medical dagiti pamilya ti empleyado ti DSWD aggraman kliyente iti ahensya.

Opisina wenno Dibision:	Human Resource Management and Development Division – Human Resource Welfare Section			
Pannakaclasena:	Simple			
Tipo ti Transacion:	G2C - Government to Citizens			
Sino ti Mabalin a Benepisiario:	DSWD personnel dependents, walk-in clients from community, referrals from Crisis Intervention Section			
LISTAAN TI KASAPULAN		SADINO TI PANGALAAAN		
1. Health Service Form		Human Resource Welfare Section Clinic		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Sumangpet iti klinik	1. Kablaawan iti pasyente ken pasuratan iti <i>Medical Logbook</i> ken <i>Health Service Form</i>	Awan	1 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Human Resource Welfare Section – HRWS)</i>
2. Agsurat ijay <i>Medical Logbook</i> ken iti <i>Health Service Form</i>	2. Damagen iti pasyente nu anya iti ipakonsulta na.	Awan	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV (HRWS)</i>
	2.1 Awaten ti nurse ken doctor	Awan	2 Minuto	<i>Administrative Aide IV (HRWS)</i>
	2.2 Ipaay iti kasapulan a serbisyo	Awan	25 Minuto	<i>Nurse I / Medical Officer III (HRWS)</i>
	2.3 Ipasungbat iti <i>Client Satisfaction Survey form</i>	Awan	5 Minuto	<i>Nurse I (HRWS)</i>
3. Sungbatan iti <i>Client Satisfaction Survey</i>	3. Awaten iti nasungbatan nga <i>Client Satisfaction Survey form</i>	Awan	5 Minuto	<i>Nurse I (HRWS)</i>
TOTAL		Awan	41 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Kasano ti mangidanon ti saludlod or feedback?	Babaen ti Mecanismo ti panangkita iti pannakapnek ti cliente iti serbisio a naidiaya (client satisfaction measurement mechanism).
Kasano ti tamingen ti saludsod or feedbacks?	Urongen ken anagen a binulan, kada kuatro, kada gudua ti tawen ken tinawen tapno makita a nalaing ti maikagapu wenno babaen ti dadduma pay a di kalidad a tekniko a panangimaton ken panangitudo iti plano ken aramid tapno mairekommda para ti pannakaisayangkat ti pannakaresolbar daguiti naiturong a problema iti ahensiya ken tapno mapasayaat ti kasasaad.
Kasano ti agipila ti Reklamo?	Ti reklamo ket may mabalin nga ipila babaen kadagiti sumaganad: - agtawag iti telepono (072-687-8000 loc. 217) - usaren ti electronic mail (hrws.fo1@dswd.gov.ph) - Ag post, agkumento ken agchat ti mensahe via DSWD FO1 Official Facebook Page: "DSWD Field Office 1" - Agparang a personal (walk-in clients) - Agsurat kenni Apo Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - usaren ti DSWD Official website at fo1.dswd.gov.ph - Babaen iti 8888 Citizen's Complaint Center
Kasano ti pannakasungbat ti naiturong a reklamo?	Dagiti reklamo a naiturong ken naawat babaen iti Official FB Page ket tamingen ti Opisina ti Regional Director, dagiti naawat babaen ti Official website ken 8888 ket maiturong iti Opisina ti Hepe ti Human Resource Management and Development Division tapno sungbatan ken ikkan da ti umiso a solusyon. Dagiti sumaganad ti mangbukel ti Resolusion: 1. Pannaka-awat ti Reklamo 2. Ma-ilista ti reklamo 3. Agsukisok/agkalap ti datos wenno inpormasion ken inbestigaran dagitoy no pundo wenno saan 4. Pannaka-aramid ti Resolusyon 5. Pinal a Sungbat ti Saludlod wenno problema a naiturong
Contact Information	Ms. Clarivel C. Banzuela Chief, Human Resource Management and Development Division (072) 687-8000 loc. 216
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listaan ti Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 217

32. Rendering Legal Advice to External Phone-In Clients

Ang prosesong ito ay tumutugon sa mga rekwas o katanungan patungkol sa mga payong legal na nakakaapekto sa Ahensya.

Opisina or Dibisyon:		Office of the Regional Director – Legal Unit		
Klasipikasyon:		Simple		
Uri ng Transaksyon:		G2C - Government to Citizens G2B – Government to Business		
Sino ang Maaaring Kumuha:		Lahat		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Wala		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Tawagan ang Legal Yunit o ihayag ang mga reklamo sa pamamagitan ng pagtawal sa Legal Yunit.	1. Sagutin ang telepono o ang naturang tawag.	Wala	1 Minuto	<i>Legal Assistant (LA)</i>
	1.1 Itanong ang kliyente patungol sa isyu or kailangan nito.	Wala	2 Minuto	<i>Legal Assistant (LA)</i>
	1.1.1 Busisiin ang klase ng isyu, katanungan o concern kung ito ba ay may implikasyon sa Ahensya patungkol sa mga pormal na mandato nito at paggamit o pag-oberba ng naturang responsibilidad, kapangyarihan at hurisdiksyon.	Wala	5 Minuto	<i>Legal Assistant (LA)</i>
	1.1.2 I-endorso o ilapit ang kliyente sa Abogado ng ahensya upang matugunan ang katanungan nito.	Wala	2 Minuto	<i>Legal Assistant (LA)</i>
2. Tanggapin ang payo o gabay legal.	2. Ang Abogado ng ahensya ay magbibigay ng payo.	Wala	1 Oras	<i>Attorney III (Legal Unit)</i>

3. Sagutan ang <i>customer satisfaction survey</i> at ipadala ito sa Legal Yunit.	3. Tanggapin ang <i>customer satisfaction survey</i> at ang <i>customer feedback</i> mula sa kliyente.	Wala	5 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	3.1 Ilathala or irekord ang naturang insidente o concern sa <i>legal case portal</i> ng legal yunit.	Wala	5 Minuto	<i>Attorney III / Legal Assistant (Legal Unit)</i>
KABUUAN		Wala	1 Oras at 20 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 220) - Electronic mail (legal.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Legal Unit para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Atty. Glaiza Bernadeth P. Tadeo Legal Officer, Legal Unit (072) 687-8000 loc. 220
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888

	CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)
--	---

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 220

33. Rendering Legal Advice to Walk-in Clients

Ang proseso na ito ay sumasaklaw sa mga rekwes o paghingi ng kaukulang legal na opinyon patungkol sa ahensya, sa mandato nito at pag-observa ng mga sakop nitong responsibilidad at tungkulin mula sa mga kliyenteng *internal* o *eksternal* ng DSWD Rehiyon Uno.

Office or Division:		Office of the Regional Director – Legal Unit		
Classification:		Simple		
Type of Transaction:		G2C - Government to Citizens G2B – Government to Business		
Who may avail:		Lahat		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Wala		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Personal na bumisita sa Legal Yunit.	1. Batiin ang kliyente	Wala	1 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
2. Pumirma sa <i>logbook</i> ng mga bisita.	2. I-require ang kliyente na pumirma sa <i>logbook</i> ng mga bisita.	Wala	1 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	2.1 Tanungin ang kliyente sa naturang isyu, hinaing o rekwes nito.			
	2.1.1 Busisiin ang uri ng isyu o hinaing ng kliyente kung ito ay patungkol sa tungkulin, mandato o responsibilidad ng Ahensya o Kagawaran.	Wala	2 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	2.1.2 Imungkahi o ipadala ang isyu ng kliyente sa abogado ng legal yunit.	Wala	2 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
3. Tumanggap ng legal na payo.	3. Ang abogado ng ahensya ay magbibigay ng legal na tulong o opinyon.	Wala	1 Oras	<i>Attorney III (Legal Unit)</i>
4. Sagutan ang customer satisfaction survey at ang customer feedback form.	4. Kunin ang nasagutang customer satisfaction survey	Wala	5 Minuto	<i>Legal Assistant II (Legal Unit)</i>

	at customer feedback form. 4.1 Ilathala o irekord sa legal case portal.	Wala	5 Minuto	<i>Attorney III / Legal Assistant II (Legal Unit)</i>
	KABUUAN	Wala	1 Oras at 16 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 220) - Electronic mail (legal.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Legal Unit para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Atty. Glaiza Bernadeth P. Tadeo Legal Officer, Legal Unit (072) 687-8000 loc. 220
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB)

	https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)
--	--

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 220

34. Replication of Completed Social Technologies

Ang Social Technology Section (STS) ay nagsasagawa ng promotional activities na nagta-target sa mga Local Government Units at iba pang mga intermediaries upang i-replicate ang completed social technologies ng DSWD. Ang mga intermediaries na nagpapahayag ng interes na i-replicate ang mga teknolohiyang panlipunan ay maaaring humiling ng technical assistance sa pamamagitan ng mga pagsasanay, deepening sessions, pagbisita sa site at iba pang kaugnay na mga aktibidad nang direkta sa Social Technology Bureau/STS.

Office or Division:		Policy and Plans Division – Social Technology Section		
Classification:		Complex		
Type of Transaction:		G2G - Government to Government		
Who may avail:		Local Government Units, Non-Government Organizations, People's Organizations and other		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Hindi angkop		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pag-signify ng Expression of Interest (EOI) upang i-replicate ang completed Social Technologies noong nagsagawa ng promotional activities	1. Itala sa existing database system and EOI.	Wala	1-5 Araw	<i>Social Welfare Assistant (Social Technology Section - STS)</i>
	1.1 Maghanda ng TA plan para sa mga LGU na nagpapahayag ng interes na i-replicate ang completed Social Technologies.	Wala	1-30 Araw	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	1.2 Maghanda ng liham sa LGU na nagpapaalam sa Local Chief Executive (LCE) tungkol sa EOI.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	1.3 Itala ang dokumento sa Document Tracking System (DTS) at ipasa ito sa kawaning administratibo ng Policy and Plans Division (PPD).	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>

	1.4 Suriin at aprubahan ang sulat at ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo.	Wala	1 Araw	Chief (Policy and Plans Division - PPD)
	1.5 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ito sa RD para masuri at malagdaan.	Wala	30 Minuto	Administrative Aide IV (PPD)
	1.6 Suriin at lagdaan ang dokumento na inihianda ng kawaning teknikal.	Wala	1 Araw	Regional Director (Office of the Regional Director – (ORD)
	1.7 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	Administrative Aide IV (ORD)
	1.8 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa STS.	Wala	30 Minuto	Administrative Aide IV (PPD)
	1.9 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa Records and Archives Management Section (RAMS).	Wala	30 Minuto	Social Welfare Assistant (STS)
	1.10 I-update ang document remarks sa DTS at ipadala ang dokumento sa LGU.	Wala	3 Oras, 5 Minuto	Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)
2. Magsumite ng Resolusyon na ipinasa ng Konseho at MOA na pirmado ng LSWDO at ng LCE	2. Itala sa DTS ang natanggap na Resolusyon at MOA.	Wala	30 Minuto	Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (RAMS)

	2.1 Tanggapin ang mga dokumento at magbigay ng tagubilin sa PPD Chief.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>
	2.2 I-update ang document remarks sa DTS at i-endorso ang mga dokumento sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	2.3 Tanggapin ang mga dokumento at iendorso ang mga ito sa PPD Chief.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.4 Magbigay ng karagdagang tagubilin sa kawaning teknikal at ipasa ang mga dokumento sa kawaning administratibo.	Wala	1 Araw	<i>Chief (PPD)</i>
	2.5 I-update and document remarks sa DTS at i-endorso ang mga dokumento sa STS.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.6 Tanggapin ang mga dokumento at iendorso ang mga ito sa kawaning teknikal.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	2.7 Maghanda ng kumpirmasyon at i-endorso ito sa SWA.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	2.8 Itala ang dokumento sa DTS at ipasa ang dokumento sa PPD Administrative Staff.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	2.9 Suriin at aprubahan ang liham at ipasa ang	Wala	1 Araw	<i>Chief (PPD)</i>

	dokumento sa kawaning administratibo.			
	2.10 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ito sa RD para masuri/malagdaan.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.11 Suriin at lagdaan ang dokumento na inihandang kawaning teknikal.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>
	2.12 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	2.13 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa STS.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	2.14 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa RAMS.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	2.15 I-update ang document remarks sa DTS at ipadala ang dokumento sa LGU.	Wala	3 Oras, 5 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (RAMS)</i>
	2.16 Pirmahan ang MOA.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	2.17 I-update ang document remarks sa DTS, at i-endorso ang dokumento sa kawaning administratibo ng ORD.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>

	2.18 I-endorso ang dokumento sa RD para sa lagda.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	2.19 Pirmahan ang MOA at i-endorso ito sa kawaning administratibo.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>
	2.20 I-update ang document remarks sa DTS at i-endorso sa STS.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	2.21 Ipanotaryo ang MOA.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	2.22 Magbigay ng paunang technical session at magbigay ng kopya ng MOA.	Wala	(Depending on the availability of the LGU)	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
3. Magrequest ng Technical Assistance at Resource Augmentation	3. Pagbibigay ng Technical Assistance	Wala	1-3 Araw (Depende sa the request/ haba ng activity)	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	3.1 Magsumite ng kahilingan para sa pag-download ng start-up fund.	Wala	20 Araw	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
KABUUAN		Wala	69 Araw, 7 Oras at 40 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (soctech.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

35. Request for Cash for Work under the Risk Resilience Program on Climate Change Adaptation and Mitigation and Disaster Risk Reduction (RRP-CCAM-DRR)

Ang proyekto ay nakatuon sa labing walong pangunahin o major na ilog o river basins at sampung prinsipal na ilog o river basin, apat na pangunahing urban centers, walong daan dalawampu't dalawang munisipalidad na malapit sa dagat, dalawampung dalawa na malapit sa mga sakuna base sa rekomendasyon ng DENR at iba pang mahihirap at madaling tablan ng mga sakuna base sa pagsusuri at pagkilala ng DSWD FO at LSWDO. Ang Cash for Work ay inilalakad o pino-proseso ng Disaster Response Management Division (DRMD) sa pamamagitan ng isa sa kanyang sangay na Disaster Response and Rehabilitation Section (DRRS).

Opisina or Dibisyon:	Disaster Response Management Division - Disaster Response and Rehabilitation Section			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga mahihirap na pamilya na kabilang sa DSWD Listahanan; Mahihirap na pamilya na hindi kabilang sa DSWD Listahanan ayon sa pagsusuri ng LSWDO; mga katutubo; at mga pamilyang may miyembro sa kanilang pamilya na may kapansanan, senior o matatanda, solong mga magulang, at iba pa na nakatira sa tabi ng mga ilog, dagat, madaling tablan ng sakunang mga probinsya na base sa pagsusuri at pag-aaral ng DENR.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Mga kinakailangan ng pamahalaang lokal				
1. Panukala ng Proyekto o Project Proposal		Hindi angkop		
2. Pangunahing Listahan ng mga Benepisyaryo		Hindi angkop		
Mga kinakailangan ng Benepisyaryo				
1. Talaan ng Oras sa pang-araw araw o DTR		Pamahalaang Lokal		
2. Accomplishment Report		Pamahalaang Lokal		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng Panukala ng Proyekto o Project Proposal, Pangunahing listahan at Programa	1. Tanggapin ang Panukala ng Proyekto mula sa kliyente	Wala	1 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (Disaster Response Management Division - DRMD)
	1.1 Itala sa Talaan ng Komunikasyon ang Panukala ng Proyekto o Project Proposal	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)

	1.2 I-update ang impormasyon sa tracking system / baguhin base sa pagsusuri ng Panukala ng Proyekto o Project Proposal	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.3 I-endorso ang Panukala ng Proyekto o Project Proposal sa talaan ng outgoing communication	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.4 Tanggapin at itala ang Panukala ng Proyekto o Project Proposal sa Talaan ng incoming communication	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.5 I-endorso ang Panukala ng Proyekto sa Pangunahing kausap o taong pakikipag-ugnayan ukol sa Climate Change Adaptation and Mitigation (CCAM)	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.6 Pag-aralan ang Panukala ng Proyekto	Wala	1 Oras	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (Disaster Response and Rehabilitation Section - DRRS)</i>
	1.7.a Kung ang mga detalye ay hindi kumpleto, sabihan ang kausap o kliyente na kumpletuhin ito	Wala	5 Minuto	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (DRRS)</i>
	1.7.b Kung kumpleto na ang mga detalye, i-rekomenda na ito sa Division Chief /	Wala	5 Minuto	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (DRRS)</i>

	Regional Director para maaprubahan			
	1.8 Magsagawa ng pagsusuri sa mga Panukala ng Proyekto)	Wala	3 Araw	<i>Project Development Officer III (DRRS)</i>
	1.9 I-rekomenda para sa pag-apruba o maaprubahan	Wala	2 Oras	<i>Head (DRRS)</i>
	1.10 I-update ang impormasyon sa Data tracking system	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.11 I-endorso ang Panukala ng Proyekto sa talaan ng outgoing communication	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.12 Tanggapin at itala ang Panukala ng Programa sa Talaan ng lahat ng incoming communication	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.13 Pag-aralan at i- rekomenda ang Panukala ng Proyekto	Wala	2 Oras	<i>Chief (DRMD)</i>
	1.14 I-update ang mga impormasyon na nakatala sa Data Tracking System base sa pag-aaral ng dokumento	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.15 Ipadala ang mga dokumento sa outgoing communication	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.16 Patunayan ang pagkakaloob	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Officer V (Budget Section)</i>
	1.17 Tanggapin ang aprubadong	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>

	Panukala ng Proyekto			
	1.18 I-endorso ang Panukala ng Proyekto	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.19 Itala sa database	Wala	5 Minuto	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (DRRS)</i>
	1.20 Ihanda ang mga dokumentong pampinansyal.	Wala	5 Minuto	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (DRRS)</i>
	1.21 I-update ang Data tracking system	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.22 Itala at i- endorso ang mga dokumento sa talaan ng outgoing communication	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.23 I-proseso ang mga dokumento para sa cash advance	Wala	1 Araw	<i>Administrative Assistant III (Accounting Section)</i>
	1.24 Makipag- ugnay ukol sa araw at oras kung kailan ilalabas ang pera o pondo	Wala	30 Minuto	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (DRRS)</i>
	1.25 Bumuo ng pangkat ng mga awtorisadong maglalabas ng pera.	Wala	30 Minuto	<i>Project Development Officer II – CCAM Focal Person (DRRS)</i>
	1.26 Ihanda ang Travel Authority	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.27 Tanggapin ang pera na ibabahagi o ilalabas.	Wala	1 Oras	<i>Paymaster (DRMD)</i>

	1.28 Magbigay pugay sa Lokal na Punong Ehekutibo.	Wala	30 Minuto	<i>Paymaster (DRMD)</i>
	1.29 Isagawa ang pagbabayad o pagbibigay ng pondo o pera	Wala	3 Araw	<i>Paymaster (DRMD)</i>
	1.30 Suriin kung kumpleto ang lahat ng dokumento	Wala	5 Minuto	<i>Paymaster (DRMD)</i>
	1.31.a Kapag hindi kumpleto ang mga dokumento kabilang ang lahat na dapat kalakip nito, sabihan ang benepisyaryo na mag-sumite ng mga kaukulang dokumento na maaring sumoporta sa kaniyang aplikasyon	Wala	5 Minuto	<i>Paymaster (DRMD)</i>
	1.31.b Kapag kumpleto ang mga dokumento, papirmahan ito sa benepisyaryo.	Wala	2 Minuto	<i>Paymaster (DRMD)</i>
Pirmahan	2. Ibigay ang pera o pondo	Wala	3 Minuto	<i>Paymaster (DRMD)</i>
KABUUAN				
Hindi kumpletong dokumento na galling sa LGU o Pamahalaang Lokal		Wala	1 Oras at 21 Minuto	
Kumpletong dokumento na galling sa LGU o Pamahalaang Lokal		Wala	7 Araw, 9 Oras at 1 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 208) - Electronic mail (drfs.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Disaster Response Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Maricel S. Caleja OIC-Chief, Disaster Response Management Division (072) 687-8000 loc. 208
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208

36. Request for Emergency Shelter Assistance (ESA)

Ang tulong na pangkanlungan o Shelter Assistance ay para sa mga pamilyang biktima ng sakuna na siyang tutulong sa pagbuong muli ng maayos na tirahan. Ang pagiging kwalipikado rito ay base sa pamantayan at rekomendasyon ng LSWDO na mula rin sa DSWD na nakabatay sa mga gabay na isinaad sa ilalim ng Shelter Assistance ng mga DSWD Field Offices. Ang pagbibigay nito ay depende sa pondong mayroon para sa layunin o paggamit nito. Ang Request for Emergency Shelter Assistance ay inilalakad o pino-proseso ng Disaster Response Management Division (DRMD) sa pamamagitan ng isa sa kanyang sangay na Disaster Response and Rehabilitation Section (DRRS).

Office or Division:	Disaster Response Management Division - Disaster Response and Rehabilitation Section			
Classification:	Highly Technical			
Type of Transaction:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Who may avail:	Mga pamilyang nasiraan ng bahay (parsyal o kabuuan) ng mga natural o gawang taong sakuna			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Panukala ng Proyekto o Project Proposal		Hindi Angkop		
2. Pangunahing Listahan ng mga Benepisyaryo		Hindi Angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Isumite ang Emergency Shelter Assistance (ESA) na may kasamang listahan. (LGU)	1. Tanggapin at itala ang mga dokumentong sinumite ng kabilang partido na may kailangan nito.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (Disaster Response Management Division - DRMD)</i>
	1.1 I-endorso ang dokumento sa Disaster Response and Rehabilitation Section.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Aide VI (Disaster Response and Rehabilitation Section - DRRS)</i>
	1.2 Ibangga kung ilan ang nasirang kabahayan na isinumite sa talaan ng Disaster Response Operations Monitoring and Information Center (DROMIC).	Wala	45 Minuto	<i>Project Development Officer I – ESA Focal Person (DRRS) and Project Development Officer III – DROMIC Focal Person (Disaster Response</i>

				<i>Information Management System - DRIMS)</i>
	1.3. Pag-aralan ang Panukala ng Proyekto o Project Proposal at ang pagka kumpleto ng mga dokumento.	Wala	1 Oras	<i>Project Development Officer I – ESA Focal Person (DRRS)</i>
	1.4 I-rekomenda ang pag-apruba sa Panukala ng Proyekto	Wala	1 Oras	<i>Chief (DRMD)</i>
	1.5 Suriin ang Panukala ng Proyekto	Wala	2 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	1.6 Ihanda ang request or funding sa Central Office	Wala	1 Oras	<i>Project Development Officer I – ESA Focal Person (DRRS)</i>
	1.7 I-proseso o ilakad ang pag-download ng pondo sa field office	Wala	6 Buwan	<i>ESA Counterpart (Central Office)</i>
	1.8 Ihanda ang DV/ORs sa pamamagitan ng cash advance ng SDO.	Wala	1 Oras	<i>Project Development Officer I – ESA Focal Person (DRRS)</i>
	1.9 Ilakad ang cash advance	Wala	5 Araw	<i>Administrative Assistant III (Accounting Section)</i>
	1.10 Ihanda ang cheke ng SDO)	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Assistant III (Accounting Section)</i>
	1.11 Sabihan ang DRRS kung kelan magkakaroon ng cheke	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant III (Accounting Section)</i>

	1.12 Makipag-ugnayan sa LGU ukol sa kung kailan pwedeng mailabas ang pera o pondo.	Wala	30 Minuto	<i>Project Development Officer I – ESA Focal Person (DRRS)</i>
2. I-skedyul ang paglabas ng pera o pondo. (LGU)	2. Ipaalam o sabihan ang Special Disbursing Officer (SDO) sa paglabas ng pera na nakasaad sa cheke.	Wala	5 Minuto	<i>Project Development Officer I – ESA Focal Person (DRRS)</i>
2.1 Pangunahan ang pagsagot sa ESA forms at iba pang dokumento. (LGU)	2.1 Ipalit ng pera ang cheke.	Wala	3 Oras	<i>Special Disbursing Officer – SDO (DRMD)</i>
2.2 Sagutan ang ESA form at iba pang dokumento (Benepisyaryo)	2.2 Ibigay ang pera o pondo sa paymaster.	Wala	1 Oras	<i>SDO (DRMD)</i>
	2.3 Tanggapin ang pera o pondo na ilalabas.	Wala	30 Minuto	<i>Paymaster (DRMD)</i>
	2.4 Pangunahan ang paglabas ng pondo sa mga benepisyaryo ng LGU, kasama ang paymaster.	Wala	5 Minuto (Kada Benepisyaryo kada isang kawani)	<i>Paymaster (DRMD)</i>
3. Pagtanggap ng tulong pinansyal (Benepisyaryo)	-	Wala	2 Minuto	-
KABUUAN		Wala	6 Buwan, 8 Araw, 2 Oras at 44 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 208) - Electronic mail (drfs.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Disaster Response Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Maricel S. Caleja OIC-Chief, Disaster Response Management Division (072) 687-8000 loc. 208
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208

37. Request for Food for Work

Ang pagbibigay ng pagkain o tulong pinansyal sa mga biktima ng sakuna / lumikas na mga tao kapalit ng kanilang serbisyo o paglahok sa pagsasagawa ng mga aktibidad sa pagpapanumbalik at rehabilitasyon.

Opisina or Dibisyon:	Disaster Response Management Division - Disaster Response and Rehabilitation Section			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga mahihirap na pamilya na kabilang sa DSWD Listahanan; Mahihirap na pamilya na hindi kabilang sa DSWD Listahanan ayon sa pagsusuri ng LSWDO; mga katutubo; at mga pamilyang may miyembro sa kanilang pamilya na may kapansanan, senior o matatanda, at solong mga magulang.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Panukala ng Proyekto o Project Proposal		Hindi Angkop		
2. Pangunahing Listahan ng mga Benepisyaryo		Hindi Angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng Project Proposal o Panukala ng Proyekto, Masterlist at Program of Works	1. Tanggapin ang Project Proposal o Panukala ng Proyekto mula sa end user	Wala	1 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (Disaster Response Management Division - DRMD)
	1.1 Itala ang Project Proposal o Panukala ng Proyekto sa incoming communication logbook.	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)
	1.2 I-update ang data tracking system.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)
	1.3 I-endorso ang outgoing communication logbook	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)

	1.4 Tanggapin at itala ang proposal sa incoming communication logbook	Wala	1 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.5 I-endorso ang proposal.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)</i>
	1.6 Suriin ang Project Proposal.	Wala	1 Oras	<i>Head (Disaster Response and Rehabilitation Section - DRRS)</i>
	1.7.a Kung ang mga detalye ay hindi kumpleto, ipaalam sa end user para sa pagkumpleto ng mga detalye.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant III (DRRS)</i>
	1.7.b Kung ang mga detalye ay kumpleto, i-rekomenda para sa pag-apruba ng Division Chief/Regional Director.	Wala	5 Minuto	<i>Head (Disaster Response and Rehabilitation Section - DRRS)</i>
	1.8 Magsagawa ng pagpapatunay sa mga iminungkahing proyekto.	Wala	3 Araw	<i>Technical Staff (DRMD)</i>
	1.9 I-rerekominda para sap ag-apruba.	Wala	2 Oras	<i>Head (DRRS)</i>
	1.10 I-update ang data tracking system.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.11 I-endorso ang outgoing communication logbook.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide VI (DRRS)</i>
	1.12 Tanggapin at i-endorso ang project proposal.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV/ Administrative</i>

				Assistant III (DRMD)
	1.13 Suriin at i-rekomenda ang Panukala ng Proyekto	Wala	2 Oras	Chief (DRMD)
	1.14 I-update ang data tracking system.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)
	1.15 Ipasa ang mga dokumento sa outgoing communications.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV/ Administrative Assistant III (DRMD)
	1.16 Tanggapin at i-apruba ang Project Proposal o Panukala ng Proyekto	Wala	3 Minuto	Administrative Aide VI (DRRS)
	1.17 I-endorso ang Project Proposal o Panukala ng Proyekto	Wala	3 Minuto	Administrative Aide VI (DRRS)
	1.18 I-update ang database.	Wala	5 Minuto	Project Development Officer III/ Administrative Assistant III (Regional Recourse Operation Section - RROS)
	1.19 I-update ang data tracking system	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant III (RROS)
	1.20 Itala ang dokumento	Wala	3 Minuto	Administrative Assistant III (RROS)
	1.21 Makipagusap sa iskedyul ng relief distribution sa humiling na partido	Wala	30 Minuto	Project Development Officer I/II / Social Welfare Officer II (DRRS)

2. Punuan ang Disaster Assistance Family Access Card (DAFAC) at maghanda ng iba pang mga sumusuportang dokumento.	2. I-handa ang travel authority.	Wala	35 Minuto	<i>Distribution Team (DRMD)</i>
	2.1 Magsagawa ng courtesy call sa Local Chief Executive.	Wala	30 Minuto	<i>Distribution Team (DRMD)</i>
	2.2 I-kumpirma ang detalyeng nakatala sa DAFAC.	Wala	5 Minuto	<i>Distribution Team (DRMD)</i>
3. Pirmahan ang Relief Distribution Sheet	3. Paglabas ng Food and Non-Food Items.	Wala	15 Minuto	Distribution Team
KABUUAN				
Hindi kumpletong detalye		Wala	1 Oras at 21 Minuto	
Kumpletong detalye		Wala	3 Araw, 7 Oras at 56 Minuto	

PARAAN NG PAGPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 208) - Electronic mail (drfs.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Disaster Response Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Maricel S. Caleja OIC-Chief, Disaster Response Management Division (072) 687-8000 loc. 208
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208

38. Request for Inclusion to Social Pension Program

Ang Social Pension for Indigent Senior Citizens ay ang probisyon ng buwanang pensyon na nagkakahalga ng Limang Daang Piso (PhP500.00) para matustusan ang pangunahing pangangailangan at medical ng maralitang mga nakatatanda. Ito ay patungkol sa katuparan ng obligasyon ng Gobyerno para sa mga mahihinang sector sa pamamagitan ng panlipunang proteksiyon at sa kabuoang implementasyon ng R.A. No. 9994 o ang “Expanded Senior Citizen’s Act of 2010”.

Office or Division:	Statutory Programs Division – Community-Based Services Section – Social Pension Program Management Office			
Classification:	Highly Technical			
Type of Transaction:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Who may avail:	60 taong gulang at pataas na mga nakatatanda: • Mahina, sakitin, may kapansanan, at/o nakaratay na; • Hindi tumatanggap ng anumang pensyon galing sa Government Service Insurance System, Social Security System, Armed Forces and Police Mutual Benefit Association, Inc., Philippine Veterans Affairs Office, o sa kahit anong pribadong kumpanya; • Walang permanenteng pinagkukunan ng kita; • Walang regular na suporta o tulong mula sa kanyang pamilya o kamag-anak para matugunan ang kanyang pangunahing pangangailangan.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Hindi angkop		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Liham o Hiling para Mapabilang sa Social Pension Program.	1. Pagsuri sa Kahilingan.	Wala	10 Minuto	Head (Social Pension Program Management Office – SPPMO)
	1.1 Ibangga sa talaan ng Waiting-list.	Wala	15 Minuto	Project Development Officer I – PDO I / Social Welfare Officer I – SWO I (SPPMO)
	1.2.a Kapag kasali na sa talaan ng Waiting-list, Ipapaalam sa kliyente sa pamamagitan ng	Wala	1 Araw	PDO I / SWO I (SPPMO)

	liham na nilagdaan ng Regional Director. 1.2.b Kapag hindi kasali sa talaan, magsasagawa ng balidasyon, personal na paki-kipag panayam at magtipon ng mga datos. 1.3.a Kapag hindi kwalipikado, ipapaalam sa kliyente kung anu ang rason kung bakit hindi siya puwedeng mapabilang sa pamamagitan ng liham na nilagdaan ng Region Director. 1.3.b Kung kwalipikado, i-eencode ang imposmasyon ng kliyente sa Social Pension Information System – SPIS. 1.4 Pagsasamahin ang mga na-encode na mga impormasyon at ipadala sa Central Office para sa Eligibility Test. 1.5 Isasagawa ang proseso ng Eligibility Test at ibabalik sa Field Office ang resulta (Cleanlist). 1.6 Pagsasamahin ang mga datos na natanggap (Consolidated).	Wala Wala Wala Wala Wala Wala	4 Oras 1 Araw 15 Minuto 15 Minuto 2 Linggo 15 Minuto	<i>PDO I / SWO I (SPPMO)</i> <i>PDO I / SWO I (SPPMO)</i> <i>PDO I / SWO I (SPPMO)</i> <i>Information Technology Office I (SPPMO)</i> <i>Staff (Central Office)</i> <i>ITO I (SPPMO)</i>
--	---	---	--	--

	1.7 Ilalagay / idadagdag ang mga lbinabang pangalan sa social pension database. 1.8 Ipaalam sa kliyente na mapapabilang na siya sa Waiting-list sa pamamagitan ng liham na nilagdaan ng Regional Director.	Wala	15 Minuto	<i>ITO I (SPPMO)</i>
		Wala	1 Araw	<i>Administrative Assistant / (SSPMO)</i>
KABUUAN Hindi kasama sa Waiting List		Wala	11 Araw, 5 Oras at 25 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 228) - Electronic mail (socpen.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 228

39. Request for Relief Augmentation

Ang kahilingan para sa karagdagang tulong na nauugnay sa utos ng Ahensiya sa Disaster Response ay dadaan sa Disaster Response Management Division (DRMD) sa pamamagitan ng Regional Resource Operations Section (RROS). Ang Dibisyon ay magbibigay ng naaangkop na suporta sa pamamagitan ng Food and Non Food Items (FNFI) para madagdagan ang tulong na maibibigay ng Local Government Unit (LGU) sa mga pamilyang apektado ng natural o gawa ng tao na kalamidad ayon sa pagsasaliksik ng Disaster Response and Rehabilitation Section (DRRS) na inirerekomenda ng Dibisyon para sap ag-apruba batay sa mga ulat sa sakuna. Natutuloy ang prioritization base sa pananaliksik ng DRRS at LGU sa kalakhan at epekto ng isang kalamidad o kaganapan sa lugar.

Opisina or Dibisyon:	Disaster Response Management Division - Regional Resource Operations Section			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Nakasulat at may pirmang liham ng kahilingan na may kumpletong mga detalye (pangalan at impormasyon sa pakikipag-ugnay) ng humihiling na partido, paglalarawan sa hiling na FNFI.		Hindi Angkop		
<i>Kahilingan sa pamamagitan ng Email</i>				
1. Na-scan na kopya ng liham na hinihiling		Hindi Angkop		
2. Masterlist o Pangunahing Listahan ng Benepisyaryo		Hindi Angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. I-sumite ang mga kinakailangang dokumento	1. Tanggapin ang hiling	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant III – AA III/ Administrative Aide IV – AAide IV (Disaster Response Management Section - DRMD)</i>
	1.1 I-endorso ang hiling sa Department Response and Rehabilitation Section – DRRS.	Wala	10 Minuto	<i>Chief (DRMD)</i>

	1.2 Kumpirmahin at suriin ang kahilingan batay sa DROMIC report.	Wala	1 Oras	Head (DRRS)
	1.3.a Kung isinasaad ng pagsusuri na hindi kailangan ng karagdagang tulong, ipapaalam ito sa humihiling na partido.	Wala	15 Minuto	Head (DRRS)
	1.3.b Kung isinasaad ng pagsusuri na kinakailangan ng karagdagang tulong, alamin ang mayroong relief goods na maaaring magamit at bilang ng mga pamilyang pagsisilbihan.	Wala	1 Araw	Head (DRRS)
	1.4 Irekomenda ang kahilingan sa DRMD	Wala	1 Oras	Head (DRRS)
	1.5 I-endorso ang kahilingan sa Office of Assistant Regional Director for Operations (OARDO) para sa rekomendasyon sa Office of the Regional Director.	Wala	15 Minuto	Head (DRRS)
	1.6 Tanggapin at i-endorso ang kahilingan sa Office of the Regional Director.	Wala	5 Minuto	Assistant Regional Director for Operation (OARDO)
	1.7 Aprunahan ang kahilingan batay sa rekomendasyon at ibalik sa OARDO.	Wala	15 Minuto	Regional Director) Office of the Regional Director)
	1.8 Ibalik ang inaprubahang kahilingan.	Wala	5 Minuto	AAide IV (OARDO)

	1.9 I-endorso ang aprubadong kahilingan sa Regional Resource Operations Section – RROS. 1.10 Ihanda ang naitalang numero ng kinakailangang goods. 1.11 I-ayos ang iskedyul ng paghatid/pagkuha ng goods.	Wala Wala Wala	5 Minuto 1 Araw (Humigit kumulang 1000 na packs) 15 Minuto	AA III / AAide IV (DRMD) Head, Members, Volunteers (RROS, Warehouse Management Team, Community) Head, Focal Person on Warehouse Management (RROS)
2.a Iskedyul ang paghatid o pagkuha ng goods.	Para sa Pagpapadala: 2.a. Kung walang sasakyan na maaaring gamitin, ang opisina ay makikipagusap sa humihiling na partido na kuhanin ang mga goods. 2.b Kung may sasakyan na maaaring gamitin, ihanda ang mga kinakailangang dokumento para sa paghatid ng goods sa napagkasunduang iskedyul. 2.1 Isakay ang goods sa sasakyan at ihatid sa drop-off point. 2.2 Ibigay ang goods at mag-isyu ng Delivery Receipt (DR), Request at Issue Slip (RIS), at Relief Distribution Sheets (RDS).	Wala Wala Wala Wala	1 Oras 15 Minuto 1 Araw 1 Araw	Any Staff on Duty (RROS) Any Staff on Duty (RROS) Any Staff on Duty, Volunteers (RROS, Community) Any Staff on Duty (RROS)

	Para sa pagkuha: 2. Ibigay ang goods at mag-isyu ng Delivery Receipt (DR), Request at Issue Slip (RIS), at Relief Distribution Sheets (RDS).	Wala	1 Araw (Hindi kasama ang oras ng pagbyahe ng sasakyan para sa pagkuha)	<i>Any Staff on Duty (RROS)</i>
3. Tanggapin ang goods at pumirma sa DR at RIS.	3. Tanggapin ang napirmahang DR at RIS.	Wala	15 Minuto	<i>Any Staff on Duty (RROS)</i>
TOTAL				
Hindi Kailangan ng Augmentation		Wala	1 Oras at 30 Minuto	
Ide-delivery na Goods		Wala	4 Araw, 3 Oras at 45 Minuto	
Ipi-pick-up na Goods		Wala	3 Araw, 3 Oras at 30 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 208) - Electronic mail (rros.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Disaster Response Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Maricel S. Caleja OIC-Chief, Disaster Response Management Division (072) 687-8000 loc. 208
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208

40. Request for Revalidation of Social Pension Program Beneficiary

Ang Social Pension Program ay puwedeng magsagawa muli ng balidasyon sa mga kasalukuyang benepisyaryo kapag may mga imormasyon/hinaing para sa isang benepisyaryo.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division – Community-Based Services Section – Social Pension Program Management Office			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	60 taong gulang at pataas na mga nakatatanda: • Mahina, sakitin, may kapansanan, at/o nakaratay na; • Hindi tumatanggap ng anumang pensyon galing sa Government Service Insurance System, Social Security System, Armed Forces and Police Mutual Benefit Association, Inc., Philippine Veterans Affairs Office, o sa kahit anong pribadong kumpanya; • Walang permanenteng pinagkukunan ng kita; • Walang regular na suporta o tulong mula sa kanyang pamilya o kamag-anak para matugunan ang kanyang pangunahing pangangailangan.			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Hindi angkop		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Liham o Hiling para Mmuling balidasyon sa Social Pension Program.	1. Suriin sa Kahilingan.	Wala	15 Minuto	Head (Social Pension Program Management Office – SPPMO)
	1.1 Lipunin ang mga `magagamit na impormasyon para sa hinaing/isyu.	Wala	30 Minuto	Project Development Officer I – PDO I / Social Welfare Officer I – SWO I (SPPMO)
	1.2 Isagawa ng muling balidasyon	Wala	1 Araw	PDO I/II / SWO I (SPPMO)
	1.3. Gumawa ng Assesment Report at Liham.	Wala	2 Oras	PDO I/II / SWO I (SPPMO)
	1.4 Suriin ang Assesment Report at Liham.	Wala	1 Oras	Head (SPPMO)

	1.5 Suriin ang Assessment Report at Liham. At irekomenda para ma-aprubahan	Wala	1 Oras	<i>Chief (Statutory Programs Division)</i>
	1.6 Suriin ang Assessment Report at Liham at magbigay ng karagdagang rekomendasyon para ma-aprubahan.	Wala	1 Oras	<i>Assistant Regional Director for Operations – ARDO (Office of the ARDO)</i>
	1.7 Magbigay ng karagdagang input at aa-prubahan.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director – RD (Office of the RD)</i>
	1.8 Ipapadala sa kliyente ang Liham na nilagdaan ng Regional Director.	Wala	15 Minuto	<i>Administrative Assistant I (SSPMO)</i>
KABUUAN		Wala	2 Araw at 6 Oras	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 228) - Electronic mail (socpen.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 228

41. Resource Person on Completed Social Technologies and Other Related Topics

Ang staff ng Social Technology Section ay maaaring maimbitahan ng mga Local Government Units (LGU) at iba pang intermediaries bilang Resource Person upang talakayin ang completed Social Technologies at iba pang mga kaugnay na paksa.

Office or Division:	Policy and Plans Division – Social Technology Section			
Classification:	Highly Technical			
Type of Transaction:	G2G – Government to Government			
Who may avail:	Local Government Units, Non-Government Organizations (NGO), People's Organizations (PO) and others			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Hindi angkop		Hindi angkop		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Request para sa isang Resource Person (RP) sa orientation ng completed Social Technologies	1. Itala sa Document Tracking System (DTS) ang request para sa RP ng concerned LGU / NGO / PO. Ipasa ang dokumento sa Regional Director (RD) para sa naaangkop na aksyon.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 Tanggapin ang dokumento at i-endorso sa Chief ng Policy and Plans Division (PPD) para sa naaangkop na aksyon sa request.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director - ORD)</i>
	1.2 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	1.3 Ipasa ang dokumento sa PPD Chief.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Policy and Plans Division - PPD)</i>
	1.4 Suriin ang request para sa RP at magbigay ng	Wala	1 Araw	<i>Chief (PPD)</i>

	tagubilin sa kawaning teknikal.			
	1.5 I-update ang document remarks sa DTS at i-endorso ang dokumento sa STS.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.6 I-update ang document remarks sa DTS at i-endorso ang dokumento sa kawaning teknikal.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (Social Technology Section – STS)</i>
	1.7 Tanggapin ang dokumento at iparating ang tugon sa kinauukulang LGU / PO.	Wala	1-3 Araw	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	1.8 Itala sa DTS ang komunikasyon / tugon na inihanda ng kawaning teknikal at ipasa ang komunikasyon / tugon sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	1.9 Tanggapin ang dokumento at ipasa ang dokumento sa PPD Chief.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.10 Suriin at aprubahan ang komunikasyon / tugon at ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo.	Wala	1 Araw	<i>Chief (PPD)</i>
	1.11 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ito sa RD para masuri / malagdaan.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.12 Suriin at lagdaan ang dokumento na inihanda ng kawaning teknikal.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>

	1.13 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	1.14 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa STS.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.15 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa RAMS.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	1.16 I-update ang document remarks sa DTS at ipadala ang dokumento sa LGU.	Wala	3 Oras, 5 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.17 Paglunsad ng social marketing kung saan Resource Person ang kawaning teknikal.	Wala	1-5 Araw (Depending on the request/ duration of the activity)	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
	1.18 Isagawa ang customer satisfaction survey sa kinaauukulang LGU / PO.	Wala	15 Minuto	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i>
KABUUAN		Wala	13 Araw at 50 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (soctech.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

42. Services to Distressed Overseas Filipinos

Ang programang International Social Services Office (ISSO) ay ang pagbibigay ng Serbisyong Psychosocial sa mga distressed Overseas Filipinos sa kanilang paguwi. Karamihan ng mga kaso na nangangailangan ng after care services ay nagmula sa Social Welfare Attaches sa ibang bansa.

Opisina or Dibisyon:	Statutory Programs Division – Community-Based Services Section - International Social Services Office			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Distressed Individuals na may Filipino Citizenship			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Pasaporte/ Travel Documents		Kliyente		
2. Referral form galling sa Social Welfare Attaché Office (SWATO), International Social Services Office (ISSO) Central Office at iba pang ahensiya		Ahensiyang nag Sangguni		
3. Social Case Study Report		Field Office 1		
4. Certificate of Indigency		Lokal na Pamahalaan		
5. Valid ID		Kliyente		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagtanggap ng referral form SWATO/ ISSO Central Office at iba pang ahensiyang nag sangguni.	1. Pagtawag at/o paghahanap sa kliyente	Wala	5 Araw	<i>Social Welfare Officer II – SWO II (International Social Services Office – ISSO)</i>
	1.1 Panayam at pagsuri sa pangangailangan ng kliyente.	Wala	3 Oras	<i>SWO II (ISSO)</i>
	1.2 Pagbibigay ng Non-cash na tulong a. Psychological First-Aid b. Psychosocial Processing	Wala	1 Oras	<i>SWO II (ISSO)</i>
2. Pagsumite ng mga kinakailang papeles.	2. Pagtanggap at pag tsek ng mga kinakailangan dokumento ng kliyente.	Wala	5 Minuto	<i>SWO II (ISSO)</i>
3. Proseso pag fill-up ng Intake Sheets at Certificate of Eligibility.	3. Paghanda ng Case Summary o Case Study Report.	Wala	10 Araw	<i>SWO II (ISSO)</i>

	3.1 Pagbibigay ng tulong base sa pag susuri: PINANSYAL: a. Cash Assistance b. Educational Assistance c. Medical Assistance d. Burial Assistance	Wala	1 Buwan	SWO II (ISSO)
	3.2 Pag proseso ng tulong na hinihingi. a. Pag handa ng Voucher (kung financial assistance). b. Pag handa referral letter (kung kailangan ng iba pang tulong).	Wala	1 Araw	SWO II (ISSO)
	3.3 Pag rekomenda ng ibibigay ng tulong para sa pag aproba ng Statutory Programs Division (StPD) Chief.	Wala	4 Oras	Head (Community-based Services Section)
	3.4 Pag rekomenda ng ibibigay ng tulong para sa aproba ng Assistant Regional Director for Operations (ARDO).	Wala	4 Oras	Chief (Statutory Programs Division)
	3.5 Pag aproba sa pag bibigay ng tulong sa distressed Overseas Filipino.	Wala	4 Oras	Assistant Regional Director for Operations (Office of the Assistant Regional Director for Operations)
	3.6 Ipag-alam sa kliyente ang naitakdang araw ng pagbibigay ng tulong.	Wala	4 Oras	SWO II (ISSO)

4. Pag tanggap ng Tulong Pinansyal at pag pirma ng kliyente sa acknowledgement receipt.	4. Pasuyo sa kliyente ng pag fill-up ng Client Satisfaction Feedback Form.	Wala	5 Minuto	SWO II (ISSO)
KABUUAN		Wala	1 Buwan, 18 Araw, 4 Oras at 10 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 245) - Electronic mail (isso.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Statutory Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Paano magpadala ng tugon o puna?	Ms. Helen O. Nerona Chief, Statutory Programs Division (072) 687-8000 loc. 219
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines

	email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)
--	---

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 245

43. SLP Grievance Management Process

Benepisyaryo man o hindi ay maaaring maghain ng reklamo patungkol sa implementasyon ng Sustainable Livelihood Program.

Opisina or Dibisyon:	Specialized Programs Division – Sustainable Livelihood Program			
Klasipikasyon:	Highly Technical (Requests for information or updates, seeks clarification explanation, referrals for livelihood assistance, etc) do not require conduct of thorough validation visits in the area but provision of feedback report that is substantial will do.)			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government G2B – Government to Business			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng kwalipikadong kasali sa programa			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Complaint Letter		Kliyente		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
Para sa walk-in na kliyente				
1. Personal na bisitahin ang Sustainable Livelihood Program (SLP) Regional Program Management Office (RPMO).	1. Inisyal na panayam sa nagrereklamo.	Wala	10 Minuto	Grievance Officer/Alternate Grievance Officer (Sustainable Livelihood Program – SLP)
	1.1 Punan ang Grievance Form / Client Satisfaction Feedback.	Wala	10 Minuto	Grievance Officer/Alternate Grievance Officer (SLP)
	1.2 Pag encode ng data at profile ng kliyente.	Wala	5 Minuto	Regional Monitoring and Evaluation Officer (SLP)
	1.3 Pag validate ng impormasyon/ reklamo.	Wala	10 Minuto	Regional Monitoring and Evaluation Officer (SLP)
	1.4 Pag klasipika ng reklamo.	Wala	10 Minuto	Regional Program Coordinator (SLP)
	1.5 Pag beripika ng DSWD Provincial	Wala	3 Araw	Regional Monitoring and

	Operations office (POO) at pagbigay ng mga update at feedback.			<i>Evaluation Officer (SLP)</i>
KABUUAN		Wala	3 Araw at 45 Minuto	
Para sa mga reklamong natanggap sa pamamagitan ng Email, Social Media, Tawag at SMS				
1. Pagbibigay ng reklamo	1. Pagtanggap at pag acknowledge receipt sa mga referral.	Wala	2 Minuto	<i>Administrative Assistant II, Social Marketing Officer (SLP)</i>
	1.1 Pagsuri at pagkuha ng impormasyon ng kliyente.	Wala	20 Minuto	<i>Grievance Officer/Alternate Grievance Officer (SLP)</i>
	1.2 Pag klasipika ng reklamo.	Wala	10 Minuto	<i>Regional Program Coordinator (SLP)</i>
	1.3 Pag beripika ng DSWD POO sa reklamo at pagbigay ng update at feedback	Wala	3 Araw	<i>Regional Monitoring and Evaluation Officer (SLP)</i>
KABUUAN		Wala	3 Araw at 32 Minuto	
Mga reklamo mula sa Field Offices, Offices/Bureaus/Services/Units (OBSU's), National Government Agencies (NGA's), Non-Government Organizations (NGO's), Civil Society Organizations (CSO's) at 8888 Citizens Complaints				
1. Paghain ng reklamo	1. Pag acknowledge sa reklamo.	Wala	20 Minuto	<i>Administrative Assistant II (SLP)</i>
	1.1 Pagsuri at pagkuha ng impormasyon ng kliyente.	Wala	10 Minuto	<i>Grievance Officer/Alternate Grievance Officer (SLP)</i>
	1.2 Pag klasipika ng reklamo.	Wala	10 Minuto	<i>Regional Program Coordinator (SLP)</i>
	1.3 Pag beripika ng DSWD POO sa reklamo at pagbigay ng update o feedback.	Wala	3 Araw	<i>Regional Monitoring and Evaluation Officer (SLP)</i>
KABUUAN		Wala	3 Araw at 40 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 229) - Electronic mail (slp.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Specialized Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Chad Everett Q. Llanes Regional Program Coordinator, SLP (072) 687-8000 loc. 229
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 229

44. SLP Referral Management Process

Opisina or Dibisyon:	Specialized Programs Division – Sustainable Livelihood Program			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens G2G – Government to Government G2B – Government to Business			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng kwalipikadong kasali sa programa			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Referral Letter		Kliyente		
2. Valid ID		Kliyente		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
Para sa walk in na kliyente				
1. Personal na bisitahin ang Sustainable Livelihood Program (SLP) Regional Program Management Office (RPMO).	1. Pag interbyu sa kliyente	Wala	5 Minuto	<i>Special Project Focal Person (Sustainable Livelihood Program - SLP)</i>
	1.1 Pag klasipika sa request.	Wala	2 Minuto	<i>Special Project Focal Person (SLP)</i>
	1.2 Oryentasyon sa proseso ng slp at pagsagot sa mga katanungan.	Wala	5 Minuto	<i>Special Project Focal Person (SLP)</i>
	1.3 Pag encode ng impormasyon sa tracker	Wala	3 Minuto	<i>Special Project Focal Person (SLP)</i>
	1.4 Pag request ng kliyente sa pagsagot ng Client Satisfaction Feedback form.	Wala	2 Minuto	<i>Special Project Focal Person (SLP)</i>
2. Pagsagot at pagsumite ng kumpletong Client Satisfaction Feedback form.	2. Pagtanggap sa Client Satisfaction Feedback form.	Wala	4 Oras	<i>Special Project Focal Person (SLP)</i>
	2.1 Pag refer sa Provincial Operations Office (POO).	Wala	4 Oras	<i>Special Project Focal Person (SLP)</i>
KABUUAN		Wala	1 Araw at 17 Minuto	

Para sa mga referrals mula sa Offices/Bureaus/Services/Units (OBSU's), National Government Agencies (NGA's), Non-Government Organizations (NGO's), Civil Society Organizations (CSO's) at iba pang mga institusyon.					
1. Pag send ng referral	1. Pagtanggap at pag acknowledge receipt ng referral.	Wala	2 Minuto	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
	1.1 Pag klasipika ng request.	Wala	2 Minuto	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
	1.2 Pag validate ng kulang na impormasyon ng kliyente kung kinakailangan.	Wala	5 Minuto	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
	1.3 Pag encode ng impormasyon sa tracker.	Wala	3 Minuto	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
	1.4 Pag request sa kliyente na punan ang Client Satisfaction Form.	Wala	2 Minuto	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
2. Pagsagot at pagsumite ng kumpletong Client Satisfaction Feedback form.	2. Pagtanggap ng kumpletong Client Satisfaction Feedback form.	Wala	4 Oras	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
	2.1 Pag refer sa angkop na Provincial Operations Office (POO).	Wala	4 Oras	<i>Special Focal (SLP)</i>	<i>Project Person</i>
KABUUAN		Wala	1 Araw at 14 Minuto		

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 229) - Electronic mail (slp.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Specialized Programs Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Chad Everett Q. Llanes Regional Program Coordinator, SLP (072) 687-8000 loc. 229
Contact Information ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 229

45. Technical Assistance for Completed Social Technologies

Ang Social Technology Section (STS) ay nagbibigay ng technical assistance sa mga Local Government Units (LGU's), Non-Government Organisations (NGO's), People's Organization (PO's) at iba pa para sa completed Social Technologies. Ang LGU's, NGO's, PO's at iba pa ay maaaring humiling ng patnubay ng kawani ng STS na magbigay ng mga dokumento ng proyekto at ipaliwanag kung paano ipinapatupad ang completed social technologies.

Office or Division:		Policy and Plans Division – Social Technology Section		
Classification:		Highly Technical		
Type of Transaction:		G2G – Government to Government		
Who may avail:		Local Government Units, Non-Government Organizations, People's Organizations and other		
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Request Letter		Aplikante		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Request sa kawani ng STS na magsagawa ng technical assistance	1. Itala and natanggap na request sa Document Tracking System (DTS) (hal. mga alituntunin / manwal ng proyekto, presentation / sanggunian, IEC materials, atbp.)	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 Tanggapin ang request at magbigay ng tagubilin sa PPD Chief.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director - ORD)</i>
	1.2 I-update ang document remarks sa DTS at i-endorso ang dokumento sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	1.3 Tanggapin ang dokumento at iendorso ito sa PPD Chief.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (Policy and Plans Division - PPD)</i>
	1.4 Magbigay ng karagdagang mga komento at tagubilin	Wala	1 Araw	<i>Chief (PPD)</i>

	sa kawaning teknikal.			
	1.5 Maghanda ng tugon sa requesting party kasama ang mga kopya ng hiniling na dokumento / iskedyul ng mga TA at i-endorso ito sa SWA.	Wala	3 Araw	<i>Social Welfare Officer II (Social Technology Section – STS)</i>
	1.6 I-encode sa DTS ang tugon na inihanda ng kawaning teknikal at ipasa ito sa kawaning administratibo ng PPD.	Wala	30 Minuto	<i>Social Welfare Assistant (STS)</i>
	1.7 Tanggapin ang dokumento at i-endorso ito sa PPD Chief para maaprubahan.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.8 Suriin at aprubahan ang tugon at ipasa ang dokumento sa PPD Administrative Staff.	Wala	1 Araw	<i>Chief (PPD)</i>
	1.9 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ito sa RD para sa masuri at malagdaan.	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.10 Aprubahan ang tugon sa requesting office at i-endorso ito sa kawaning administratibo ng ORD.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>
	1.11 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa kawaning	Wala	30 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>

	administratibo ng PPD. 1.12 I-update ang document remarks sa DTS at ipasa ang dokumento sa STS. 1.13 I-update ang document remarks sa DTS at ipapasa ang dokumento sa RAMS. 1.14 I-update ang document remarks sa DTS at ipadala ang dokumento sa LGU.	Wala Wala Wala	30 Minuto 30 Minuto 3 Oras, 5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i> <i>Social Welfare Assistant (STS)</i> <i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
2. Magbigay ng mga komento / mungkahi / input habang isinasagawa ang technical session.	2. Magsagawa ng technical session sa kawani ng requesting office kabilang ang customer satisfaction survey para sa technical session. 2.1 Maghanda at magsumite ng confirmation report gamit ang prescribed monitoring template at i-endorso ito sa kawaning administratibo ng PPD para sa tracking. 2.2 Pag-aralan ang customer satisfaction survey. 2.3 Irekomenda ang pag-apruba at/o magbigay ng mga komento / input sa confirmation report bago isumite sa RD at i-endorso ito sa	Wala Wala Wala Wala	3 Araw 5 Araw 10 Minuto 1 Araw	<i>Social Welfare Officer II (STS)</i> <i>Social Welfare Officer II (STS)</i> <i>Social Welfare Officer II (STS)</i> <i>Chief (PPD)</i>

	kawaning administratibo ng PPD para sa tracking. 2.5 I-encode ang document remarks sa DTS at i-endorso ito sa kawaning teknikal. 2.6 Kung may mga komento, baguhin ang confirmation report at i-endorso ito sa kawaning administratibo ng PPD para sa tracking. 2.7 I-update ang document remarks sa DTS at iendorso ito sa SWA. 2.8 Ipasa ang dokumento sa RD para sa pag-apruba.	Wala Wala Wala Wala	1 Araw 1 Araw 30 Minuto 1 Araw	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i> <i>Social Welfare Officer II (STS)</i> <i>Social Welfare Assistant II (STS)</i> <i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
3. Iacknowledge na natanggap ang confirmation report ng technical session	3. Aprubahan at/o i-endorso ang confirmation report kung saan nakareflect ang mga isyu, kasunduan / mungkahi, at mga susunod na hakbang.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (ORD)</i>
KABUUAN		Wala	21 Araw at 15 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (soctech.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221

46. Volunteer Registration and Deployment

Ang mga nagboboluntaryo ay malaking pangkat sa Regional Resource Operation Section (RROS) dahil karamihan sa mga aktibidad ay nakasalalay sa mga boluntaryong papasok upang magbigay ng serbisyo. Sa nagdaang taon, ang RROS ay nakapagbigay ng kinakailangang karagdang tulong sa iba't-ibang Local Government Units (LGUs) dahil sa pinagsamang pagsisikap ng management team at mga community volunteer.

Ang mga nagboboluntaryo ay nakikibahagi sa mga aktibidad sa buong taon ng pag-repack, paglo-load, at pagdiskarga ng mga Food and Non-Food Items. Bago ang iskedyul ng aktibidad, kinakailangang magrehistro muna bilang isang boluntaryo

Opisina or Dibisyon:	Disaster Response Management Division - Regional Resource Operation Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Liham ng pahintulot ng tagapag-alaga king menor de edad.		Home-Guardian of volunteers		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
A. Pagrehistro sa pamamagitan ng Telepono				
1. Tawagan ang DRMD telephone number (072) 687 – 8000 loc. 208 upang suriin ang iskedyul na aktibidad ng mga nagboluntaryo.	1. Sagutin ang tawag.	Wala	1 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (Regional Resource Operation Section – RROS)
2. Magtanong ng iskedyul	2. Magbigay ng iskedyul ng aktibidad sa mgha sumusunod na kumpletong detalye: a. Araw at oras ng aktibidad. b. Aktibidad na gagawin	Wala	2 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
3. Kung interesado, magbigay ng mga sumusunod na detlaye: a. Pangalan b. Tirahan c. Edad d. Numero	3. Itala ang detalye ng nagboboluntaryo at kumpirmahin ang iskedyul.	Wala	10 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)

e. (Bilang ng mga sasaling magboboluntaryo a. Nais na araw ng pagboboluntaryo				
4. Ibaba ang tawag at hintayin ang iskedyul ng aktibidad.	4. I-update ang volunteer schedule monitoring.	Wala	5 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
B.Walk-in na Pagpaparehistro				
1. Pumunta sa Regional Warehouse, Biday, City of San Fernando, La Union.	1. Asikasuhin ang mga magboboluntaryo at i-assist sila sa Volunteers Orientation Room.	Wala	5 Minuto	Security Guard (Outsourced Security Agency)
2. Maghintay sa Volunteers focal person na maga-assist. a. Kung may available na iskedyul ay magpatuloy sa step no. 6 "On scheduled date of volunteer activity".) b. Kung walang available na iskedyul, magtanong ng ibang iskedyul.	2. Ipakita ang mga kasalukuyang iskedyul sa mga magboboluntaryo. 2.1 Mag-alok ng iba pang iskedyul ng aktibidad.	Wala	5 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
On schedule date of volunteer activity:				
1. Pumunta sa Regional Warehouse, Blday, City of San Fernando, La Unio)	1. Hintayin ang inaabangang magboboluntaryo	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
2. Magrehistro sa attendance sheets at logbook. Ibigay ang mga sumusunod na impormasyon: a. Pangalan b. Pangalan ng organisasyon/barangay a. c. Pirma	2. Magbigay ng attendance sheeys kung saan dapat mag-log ang mga magboboluntaryo.	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
3. Magsumite sa RROS security protocol (Bag inspection at Frisking).	3. Siyasin isa-isa ang mga papadsok na magboboluntaryo.)	Wala	5 Minuto	Security Guard (Outsourced Security Agency)
4. Pumasok sa Regional Resource Operation	4. I-assist ang mga magboboluntaryo sa entrance gates	Wala	1 Minuto	Security Guard (Outsourced

				Security Agency)
5. Magtungo sa Warehouse ground para sa oryentasyon (para sa bagong magboboluntaryo o deployment instruction (para sa magboboluntaryong dumalo bago ang oryentasyon.	5. I-assist ang mga magboboluntaryo patungo sa orientation room.	Wala	1 Minuto	Security Guard/ Administrative Assistant II (Outsourced Security Agency/RROS)
6. Makilahok sa oryentasyon.	6. I-orient ang mga magboboluntaryo.	Wala	30 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
7. Pumirma sa waiver forms.	7. Magbigay ng waiver forms.	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
8. Ibalik ang waiver forms	8. Tanggapin / Kolektahin ang waiver forms	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
9. Magtungo sa itinalagang lugar para sa aktibidad.	9. Manguna at tulungan ang magboboluntaryo sa itinalagang lugar	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II / Administrative Assistant II (RROS)
KABUUAN		Wala	1 Oras at 20 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomenda ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 208) - Electronic mail (rros.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta

	- Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Disaster Response Management Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Ms. Maricel S. Caleja OIC-Chief, Disaster Response Management Division (072) 687-8000 loc. 208
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS) 165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208
Regional Warehouse	Biday, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 208; 09232423831 /
	Urayong, Bauang, La Union, 2501	09065827161

47. Walk-in Name Matching Process

Pagbibigay ng mga datos bilang tugon sa mga name matching request ng mga indibidwal, para matukoy kung ang isang sambahayan ay nasa database ng Listahanan at ang kanyang kaukulang poverty status.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – National Household Targeting Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C - Government to Citizens			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Lahat ng mga Walk-in na Kliyente			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Pormas para sa Walk-in Name Matching		National Household Targeting Section		
1. Valid ID o Patunay ng Pagkakakilanlan		Kliyente		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
Punan ang pormas para sa Walk-in Name Matching.	1.Tatanggapin at irekord ang dokumento gamit ang Docutrack (DSWD Document Tracking System. Ang pormas ay ibibigay sa Project Development Officer IV (PDO IV) ng NHTS para masuri.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant III (National Household Targeting Section – NHTS)</i>
	1.1. Makikipanayam sa kliyente para masuri at malaman ang bisa ng hiling bago aprubahan.	Wala	10 Minuto	<i>Project Development Officer IV (NHTS)</i>
	1.2.Aaprubahan ang hiling.	Wala	2 Minuto	<i>Chief (Policy and Plans Division)</i>
	1.3.Ipoproseso ang hiling gamit ang naibigay na impormasyon sa pormas na napunan sa pamamagitan ng Information System	Wala	3 Minuto	<i>Information Technology Officer II (NHTS)</i>

	1.4.Susuriin, iaarkibo at ieendorso ang resulta ng pagtutugma sa PDO IV ng NHTS	Wala	5 Minuto	Information Technology Officer II (NHTS)
5. Tatanggapin ang resulta ng nagawang pagtutugma ng pangalan.	5.Ang resulta ng pagtutugma ng pangalan ay ilalahad ng PDO IV ng NHTS sa kliyente.	Wala	5 Minuto	Project Development Officer IV (NHTS)
KABUUAN		Wala	30 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon o puna?	Sa pamamagitan ng Client Satisfaction Measurement form.
Paano napoproseso ang mga tugon o puna?	Pagsamahin at pag-aralan nang buwanan, kada ikatlong buwan, kalahating-taunan at taun-taon upang makilala at mapag-aralan ang sanhi, makapagbigay ng mga plano at makapagrekomena ng aksyon para malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon.
Paano magsampa ng reklamo?	Ang reklamo ay maaaring isampa sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan: - Tumawag sa telepono (072-687-8000 loc. 221) - Electronic mail (nhts.fo1@dswd.gov.ph) - Komento at mensahe sa pamamagitan ng Opisyal na Facebook Page: DSWD Field Office 1 - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan - Opisyal na website sa fo1.dswd.gov.ph - Sa 8888 Citizen's Complaint Center
Paano napoproseso ang mga reklamo?	Ang mga reklamo na natanggap sa pamamagitan ng Opisyal na FB Page, Opisina ng Regional Director, Opisyal na Website at 8888 ay ipapasa sa Policy and Plans Division para sa aksyon at resolusyon. Ang resolusyon sa lahat ng reklamo ay binubuo ng: 1. Pagsumumiti/Pagtanggap ng reklamo 2. Pagtatala ng reklamo 3. Pagkuha ng impormasyon at paiimbestiga 4. Resolusyon 5. Pangwakas na tugon
Kanino makikipag-uugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Jr. Chief, Policy and Plans Division (072) 687-8000 loc. 244
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph 8478 5093 PCC: 8888 CCB: 0908-881-6565 (SMS)

	165 65 (CALL) Php 5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines email@contactcenterngbayan.gov.ph (EMAIL) https://contactcenterngbayan.gov.ph (WEB) https://facebook.com/civilservicegovph (FACEBOOK)
--	---

Listahan ng mga Opisina

Office	Address	Contact Information
DSWD Field Office 1	Quezon Avenue, City of San Fernando, La Union 2500	072-687-8000 loc. 221