



DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT

CITIZEN'S CHARTER 2021 (4th Edition)

LIST OF SERVICES

1. Application for Leave	4
2. Cancellation of Property Accountability	6
3. Data Sharing - Statistics/Raw Data Request	9
4. Disposal of Unserviceable Government Property	13
5. Educational Support for DSWD Employees	17
6. Grant of Cash Advances	23
7. ICT Technical Service Support (Simple)	29
8. ICT Technical Service Support (Highly Technical)	33
9. Inspection of Deliveries	36
10. Issuance of Portable Equipment Sticker Pass	39
11. Notice of Cancellation/Change/Adjustment of Travel	41
12. Reimbursement of Travelling Expenses (TE)	46
13. Request for Document Review and Approval	53
14. Request for Janitorial Services	57
15. Request for Supplies and Equipment	61
16. Request for Use of RP Vehicles	64
17. Reservation for Use of Facility	71
18. Review of Information Education and Communication (IEC) Materials	74

Field Office I

Internal Services

1. Application for Leave

Proseso sa aplikasyon ng pagliban dahilan sa pagbakasyon, pagkakasakit, panganganak at sa iba pang klase ng pagliban sa pagpasok.

Opisina or Dibisyon:	Human Resource Management and Development Division – Personnel Administration Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Dalawang orihinal na kopya ng natapos ng napunan na pormas ng aplikasyon		Aplikante		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Ipasa ang aplikasyon.	1. Tanggapin at iproseso ang aplikasyon / Awaten ken panangilakad diyay aplikasyon.	Wala	2 Minuto	Administrative Aide III/IV (Personnel Administration Section - PAS)
	1.1 pagpapatunay ng leave credits.	Wala	1 Minuto	Administrative Officer IV (PAS)
	1.2 Pag-apruba ng aplikasyon.	Wala	5 Minuto	Assistant Regional Director for Administration (Office of the Assistant Regional Director for Administration)/ Regional Director (Office of the Regional Director)
	1.3 Bigyan ng kopya ang aplikante.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide III/IV (PAS)
KABUUAN		Wala	13 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. 216) - Electronic mail (pas.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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	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)

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

2. Cancellation of Property Accountability

Upang makakuha ng kinakailangan pagkansela ng pananagutan at clearance certificate sa pagkakataon ng paglipat ng mga empleyado, ang opisyal na merong pananagutan/empleyado/COS workers ay dapat na humingi ng pagkansela sa pamamagitan ng paglilipat o pagsuko sa PSMS ng ano mang kasangkapan na naibigay sa kanila ng opisina.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division – Property and Supply Management Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G – Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Nagawa nang Furniture and Equipment Slip (FETS)		Property and Supply Management Section (PSMS)		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Ibigay and mga kasangkapan sa PSMS kalakip and FETS.	1. Tanggapin and kasangkapat at FETS.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV (PSMS)
	1.1 Itago ang kasangkapan sa lugar na pinagtataguan.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.2 Pirmahan ang FETS.	Wala	3 Minuto	Administrative Officer V (PSMS)
	1.3 Kailangang iupdate and Property Logbook, Property Card, at Database.	Wala	20 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.4 Kunin ang mga kopya ng mga dokumento sa Accountability Folder ng empleyado.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.5 Ihanda and pagkansela sa Property Acknowledgement Receipt (PAR).	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)

	1.6 Pirmahan and sulat ng pagkansela	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Officer V (PSMS)</i>
	1.7 Tanggapin ang napirmahang sulat ng pagkansela.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
	1.8 Tanggapin and sulat ng pagkansela at ibigay sa pinagmulang opisina.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
2. <i>Tanggapin ang orihinal na kopya ng mga dokumento..</i>	-	Wala	-	
TOTAL		Wala	1 Oras at 9 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. 201) - Electronic mail (psms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. 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. 201

3. 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		
1. Sulat Pang-hiling (Letter of Request) na nagsasaad ng paggagamitan ng datos o estadistika na hinihiling o napunan na Listahanan Statistics Request Form		Humihiling na partido para sa sulat panghiling o sa PPD-NHTS para sa Listahanan Statistics Request Form.		
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 Administration Management System - RAMS)</i>
	1.1. Tanggapin ang sulat panghiling at ieendorso sa Policy and Plans Division Chief.	Wala	4 Oras	<i>Regional Director (Office of the Director)</i>
	1.2.Ipasa and sulat panghiling sa NHTS / Statistician II	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.3.Susuriin and natanggap na sulat kung: a.Hindi naaangkop – sa mga kaso ng hiling na hindi maliwanag, makikipag-ugnayan	Wala	4 Oras	<i>Regional Associate Statistician – RAS (NHTS)</i>

	ang Statistician sa partidong humihiling upang maipaliwanag at masunod ang mga kinakailangan. Magrerekumenda ang Statistician ng ibang estadistika na maaaring mahalaw sa Listahanan database kung wala dito ang hinihiling na datos.			
	b.Naangkop – Hahalawin at bubuuin ang datos o estadistika na hiniling.	Wala	1 Araw	<i>Regional Associate Statistician (NHTS)</i>
	1.4.Ang nahalaw at nabuong estadistika o datos ay isusumite sa NHTS Head para masuri. Kung ito ay:	Wala	4 Oras	<i>Regional Program Coordinator (NHTS)</i>
	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	Wala	4 Oras	<i>Administrative Aide IV (PPD)</i>
	1.6.Susuriin ang nabuong estadistika bago aprubahan. Kung ang nabuong estadistika ay:	Wala	4 Oras	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>

	a.Hindi Tama – ito ay ibabalik sa Statistician II para maisaayos. 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 aprtido.	Wala	10 Minuto	<i>RAS (NHTS)/ AAide IV/VI - 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 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) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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

4. Disposal of Unserviceable Government Property

Pagproseso ng mga kasangkapan na sira na or hindi na ginagamit.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division – Property and Supply Management Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Letter of Request for Disposal of Unserviceable Properties		End user		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng hiling na sulat/Memorandum para sa Pagtatapon ng Sirang Kagamitan sa Regional Disposal and Awards Committee (RPDAC).	1. Tanggapin ang hiling na sulat sa disposal.	Wala	2 Minuto	Secretariat (RPDAC)
	1.1 Ihanda ang Inventory and Inspection Report of Unserviceable Property at Waste Material Report.	Wala	5 Minuto	Secretariat (RPDAC)
	1.2 Ipaalam sa RPDAC ang tungkol sa hiling.	Wala	5 Minuto	Secretariat (RPDAC)
	1.3 Isagawa ang pasuri at pagimbentaryo ng mga kagamitan na paksa ng pagtatapon sa presensiya ng kinatawan ng COA.	Wala	20 Minuto	Members (RPDAC), State Auditor IV (Commission on Audit - COA)
	1.4 Isagawas and pagsuri at pagtasa ng mga gamitan.	Wala	20 Minuto	Members (RPDAC)
	1.5 Ihanda at pagsama-samahin ang Appraisal Report.	Wala	10 Minuto	Secretariat (RPDAC)
	1.6 Ihanda ang Request for Appraisal sa COA	Wala	5 Minuto	Secretariat (RPDAC)

	1.7 Aprubahan ang Request for Appraisal.	Wala	5 Minuto	<i>Members (RPDAC)</i>
	1.8 Tanggapin ang Request for Appraisal.	Wala	5 Minuto	<i>Position (COA)</i>
	1.9 Tanggapin ang Appraisal Report mula sa COA.	Wala	10 Minuto	<i>Secretariat (RPDAC)</i>
	1.10 Ilagay and anunsiyo o Invitation to Bid sa DSWD Website at ipaskil sa lugar na nakikita sa opisina.	Wala	3 Minuto	<i>Secretariat (RPDAC)</i>
	1.11 Maghanap ng mga interesadong mananawad.	Wala	20 Minuto	<i>Secretariat (RPDAC)</i>
	1.12 Isagawa ang bidding.	Wala	45 Minuto	<i>Members (RPDAC)</i>
	1.13 Suriin ang mga bid.	Wala	15 Minuto	<i>Members (RPDAC)</i>
	a. Kapag nabigo ang bidding:			
	1.14 Isagawa ang muling pag-anunsiyo.	Wala	3 Minuto	<i>Members (RPDAC)</i>
	b. Kapag matagumpay ang bidding:			
	1.4 Isumite ang pinansiyal na katayuan ng kumpanya.	Wala	5 Minuto	<i>Highest Calculated Offeror (Supplier)</i>
	1.5 Ibigay sa pinakamataas na tumawad ang Notice of Award.	Wala	3 Minuto	<i>Secretariat (RPDAC)</i>
	1.6 Bayaran ayon sa huling presyo.	Wala	5 Minuto	<i>Highest Calculated Offeror (Supplier)</i>

	1.7 Tanggapin ang bayad at isumite sa Cashier.	Wala	5 Minuto	<i>Members (RPDAC)</i>
	1.8 Ihanda ang Gate Pass/Tall-Out Sheet para sa paghahakot.	Wala	5 Minuto	<i>Members (RPDAC)</i>
	1.9 Saksihan ang paghakot ng sirang gamit.	Wala	5 Minuto	<i>State Auditor IV (COA)</i>
	1.10 Paghakot ng sirang gamit.	Wala	50 Minuto	<i>Highest Calculated Offeror (Supplier)</i>
	1.11 Pag-update ng talaan.	Wala	15 Minuto	<i>Secretariat (RPDAC)</i>
KABUUAN		Wala	4 Oras at 28 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. 201) - Electronic mail (psms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. 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. 201

5. Educational Support for DSWD Employees

Ang suportang pang edukasyon para sa mga empleyado ng DSWD ay isang oportunidad para mapabuti ang kakayahan at kasanayan para maging isang mabuting kontributor sa pagkamit ng misyon at layunin ng Kagawaran. Ang programang ito ay baccalaureate at postgraduate degrees patungo sa pagiging propesyonal na lakas tao ng Departamento.

Opisina or Dibisyon:	Human Resource Management and Development Division – Learning and Development Section	
Klasipikasyon:	Highly Technical	
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government	
Sino ang Maaaring Kumuha:	Mga kwalipikadong empleyado	
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN
1. Impormasyon galing Central Office at sa Field Office sa pagkakaroon ng bakanteng scholarship slot		Central Office, Human Resource Management and Development Division (HRMDD) – Learning and Development Section (LDS)
2. Endorsement galing sa Head of Office/ Director/Immediate Supervisor na nagbibigay ng alternatibong aksyon na gagawin para hindi matigil ang operasyon ng opisina ng kinabibilangan ng aplikante		Office/Division /Section/Unit of the applicant
3. Educational Support for DSWD Employees Application Form – Annex C.1		LDS
4. Service Record		Personnel Administration Section (PAS)
5. Very Satisfactory (VS) na marka sa nakalipas na dalawang magkasunod na rating periods		Human Resource Planning and Performance Management Section (HRPPMS)
6. Sertipikasyon na walang nakabinbin na kasong administratibo / kriminal na laban sa aplikante		Human Resource Welfare Section (HRWS)
7. Sertipikasyon na walang kasalukuyang obligasyon sa serbisyo at walang nakabinbin na nominasyon sa anumang Local/Foreign Scholarship or Training Program		LDS
8. Updated Personal Data Sheet (PDS)		Aplikante
9. Liham / Sulat na naghahangad ng Non-Scholarship Grant (Study Leave, Official Time or Fund Augmentation)		Aplikante
10. Nagawang Application for Leave Form (for Study Leave)		Aplikante /PAS
11. Pahintulot para sa pagkuha ng Board/Licensure Examination or		Aplikante

Schedule of Examination (for Study Leave)				
12. School Registration/ Enrollment Form/ Schedule of Classes (for DSWD-Sponsored School/ Study Leave/Fund Augmentation for Matriculation)		School where the applicant intends to enroll / study		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Liham na humihiling na mag-avail ng iskolarship.	1. Tanggapin ang request ng aplikante.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide VI (LDS)</i>
2. Maghintay ng pag-apruba sa aplikasyon.	2. Iendorso ang natanggap na request sa Regional Personnel Development Committee (RPDC) sa pamumuno ng LDS.	Wala	1 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
	2.1 Suriing maigi ang mga kinakailangang dokumento at kwalipikasyon, mag uusap at magrekomend ang RPDC para sa pag-apruba ng Regional Director.	Wala	10 Araw	<i>Members (Personnel Development Committee - PDC)</i>
	2.2 Aprubahan ang request.	Wala	4 Oras	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	2.3a Kung hindi naaprubahan, sabihan ang empleyado sa hindi naaprubahan na request.	Wala	4 Oras	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
	2.3b Kung aprubado na ang request, sabihan ang empleyado at ipaalam ang mga kailangang dokumento na isumite.	Wala	4 Oras	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>

3. Kumuha at magsumite ng mga kumpletong dokumento.	3. Tanggapin ang mga kinakailangang dokumento.	Wala	10 Araw	<i>Administrative Aide VI (LDS)</i>
4. Maghintay ng pagproseso sa mga dokumento at pag apruba	4. Magsumite ng mga nominasyon sa Central Office (CO) – Personnel Development Committee.	Wala	2 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
	4.1a Kung hindi aprubado ang nominasyon, gumawa ng liham para sa empleyado na hindi aprubado ang request.	Wala	1 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
	4.1b Kung aprubado ang request, ipaalam sa empleyado at gumawa ng Educational Assistance Program Contract.	Wala	2 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
5. Magpapirma ng Educational Assistance Program Contract.	5. Tanggapin ang pirmadong Educational Assistance Program Contract.	Wala	5 Araw	<i>Administrative Aide VI (LDS)</i>
6. Hintayin ang pagproseso ng mga dokumento.	6. Isumite sa CO - PDC ang pirmadong kontrata para pirmahan ng awtorisadong pipirma at para mapanotaryohan.	Wala	2 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
	6.1 Pirmahan ang Scholarship Contract upang mapanotaryo.	Wala	5 Araw	<i>CO Personnel</i>
	6.2 Ipaalam sa iskolar ang pag-apruba ng kontrata at bigyan ng kopya ang iskolar.	Wala	1 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
7. Magsumite ng mga dokumentong kailangan para magbaba ng sub-	7. Tanggapin ang mga kinakailangang dokumento tulad ng Official Receipt,	Wala	10 Araw	<i>Administrative Aide VI (LDS)</i>

allotment / pambayad sa scholarship.	School Registration, at iba pang kailangang dokumento.			
8. Hintayin ang pagproseso ng mga dokumento	8. Iindorso sa CO – Human Resource Management and Development Service (HRMDS) ang mga dokumento	Wala	2 Araw	<i>Administrative Officer II (LDS)</i>
	8.1 Suriing maigi ang mga isinumiteng dokumento at mag issue ng Sub-Allotment Advice.	Wala	2 Araw	<i>CO Personnel</i>
	8.2 Gumawa ng Disbursement Voucher (DV) / Obligation Requests (ORS) para sa pagbabayad sa bayarin sa paaralan	Wala	2 Araw	<i>Administrative Aide VI (LDS)</i>
	8.3 Iproseso ang DV/ORS.	Wala	10 Araw	<i>Administrative Officer II/Administrative Assistant III or III/Administrative Aide IV (FMD)</i>
	8.4 Pirmahan ang DV/ORS.	Wala	1 Araw	<i>Administrative Officer V (LDS)/ Concurrent OIC Chief (HRMDD)/ Administrative Officer V (Budget Section)/ Accountant III (Accounting Section)</i>
9. Tanggapin ang Educational Assistance.	9. Ibigay ang tseke o ideposito sa account ng iskolar.	Wala	1 Araw	<i>Scholar/Grantee</i>
10. Magbigay ng status / update report ng mga Iskolars (Annex C.6) at Monitoring Sheet for	10. Gumawa ng Quarterly Status Report ng Educational	Wala	5 Araw	<i>Scholar/Grantee /Administrative Officer V (LDS)</i>

DSWD Funded Scholarship (Annex C.7)	Support Para sa DSWD Employees.			
KABUUAN	Wala	72 Araw, 12 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 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. 216) - Electronic mail (lds.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Human Resource Management and Development 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. Clarivel C. Banzuela Chief, HRMDD (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)

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

6. Grant of Cash Advances

Ipinagkakaloob ang Cash Advances sa mga Special Disbursing Officers (SDO) para sa pagsasagawa ng mga aktibidad sa pagpapatupad ng mga programa at serbisyo.

Opisina or Dibisyon:	Finance and Management Division – Accounting Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Special Disbursing Officers (SDOs)/ Program Implementers			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Request for Cash Advance		End User (Program Implementer)		
2. Obligation Request and Status (ORS)		End User (Program Implementer)		
3. Disbursement Voucher (DV)		End User (Program Implementer)		
4. Approved Project Proposal		End User (Program Implementer)		
5. Cash Assistance Payroll/Approved Purchase Request		End User (Program Implementer)		
6. Notice of Obligation Request and Status and Adjustment (NORSA)		Accounting Section (Processor)		
7. Check		Cash Section (CS)		
8. Advice of Check Issued and Cancelled (ACIC)		CS		
9. Masterlist of Beneficiaries (CCAM and ESA)		Local Government Unit (LGUs)		
10. Certificate of Day Care Worker (DCW)		LGUs		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Maghanda ng mga dokumento para sa Cash Advance at ipasa Accounting Section (AS).	1. Suriin ang kasulukuyang balanse ng Unliquidated Cash Advances ng SDOs:	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant II / III (Accounting Section)</i>
	a. Kung ang SDO ay lumampas sa pinapayagang cash accountability: 1. Ibalik ang mga dokumento sa gumawa at ipaipasa ang likidasyon sa naunang cash advance/s	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide III (Accounting Section)</i>

	b. Kung hindi: 1. Iendorso ang Request for Cash Advance sa Assistant Regional Director 1.1 Abrubahan ang request.	Wala	5 Minuto	<i>Accountant III (Accounting Section)</i>
		Wala	10 Minuto	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)/ OIC-Assistant Regional Director for Administration (Office of the OIC-Assistant Regional Director for Administration)</i>
2. Ipasa ang Pananalapi na Dokumento sa Seksyon ng Badyet	2. Iproseso ayon sa magagamit na Allotment. a. Kung may Allotment: 2.1 Magtalaga ORS Number. 2.2 Patunayan ang pagkakaroon ng pagpapamahagi sa ORS. 2.3 Ipasa ang Dokumentong Pinansyal sa Seksyon ng Accounting para sa pagproseso. b. Kung walang Allotment: 2.1 Ibalik ang Dokumentong Pinansyal sa pagtatapos ng gumagamit o makipag-ugnay sa end-user (sa kaso ng	Wala Wala Wala Wala	10 Minuto 10 Minuto 5 Minuto 10 Minuto	<i>Administrative Assistant III (Budget Section)</i> <i>Administrative Officer V (Budget Section)</i> <i>Administrative Assistant III (Budget Section)</i> <i>Administrative Assistant II / III (Budget Section)</i>

	3.4 Aprubahan ang DV	Wala	10 Minuto	<i>Regional Director or Assistant Regional Director for Operations or OIC-Assistant Regional Director for Administration or Division Chief (ORD or OARDO or OOADDA or Concerned Division)</i>
	3.5 Dalhin ang buong dokumento sa Cash Section para sa paggawa ng Tseke at ACIC	Wala	10 Minuto	<i>Division Clerk (ORD or OARDO or OOADDA or Concerned Division)</i>
	3.6 Ihanda ang tseke at ang kaukulang ACIC (Advice of Check Issued and Cancelled)	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant I / II / III (Cash Section)</i>
	3.7 Pirmahan ang ACIC at Tseke	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Officer V (Cash Section)</i>
	3.8 Dalhin ang buong dokumento sa mga kaukulang opisyal na pipirma	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant I / II / III (Cash Section)</i>
	3.9 Aprubahan at primahan angTseke at ACIC	Wala	10 Minuto	<i>Regional Director or Assistant Regional Director for Operations or OIC-Assistant Regional Director for Administration or Division Chief (ORD or OARDO or OOADDA or</i>

	3.10 Ibalik ang buong dokumentong aprubado at pirmado sa Cash Section para sa babayaran 3.11 Ibigay ang pirmadong tseke sa kliyente b. Kung ang mga sumusupportang dokumento ay hindi kumpleto: 3.1 Ibalik ang dokumento sa pananalapi sa End user para sa pagsunod sa kawalan ng dokumento.	Wala Wala Wala	5 Minuto 10 Minuto 10 Minuto	<i>Concerned Division)</i> <i>Administrative Assistant II / III (ORD or OARDO or OOARDA OR Finance and Management Division)</i> <i>Administrative Assistant II / III (Cash Section)/ Special Disbursing Officer (Cash Section)</i> <i>Administrative Aide III (Accounting Section)</i>
aa. Kung Oo: 4. Kumpirmahin at maghanda ng mga bagong ORS para sa pagsasaayos at ipasa ang Seksyon ng Badyet para sa pagrekord. bb. Kung Hindi: 4. Tanggapin ang tseke at i-update ang Cash Disbursement Record ng SDO. 4.1 I-encash ang tseke. b. Kung ang mga sumusuportang dokumento ay hindi kumpleto 4. Ibalik ang dokumentong pampinansyal sa Seksyon ng Accounting				

para sa muling pagproseso.				
KABUUAN		Wala	2 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. 200) - Electronic mail (accounting.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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. 200

7. ICT Technical Service Support (Simple)

Responsable sa pamamahala ng proyekto sa malawakang koneksyon ng network, pagbibigay ng tulong na panteknikal, at pamamahala ng mga aplikasyon sa kaayusan ng produksyon.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Regional Information and Communications Technology Management Section – Network and Technical Service Support Unit				
Klasipikasyon:	Simple				
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government				
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD				
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN			
Para sa Serbisyong Teknikal na Pwedeng Lutasin sa loob ng isang (1) Araw					
1. Ganap na nagawang RICTMS Form 4		Opisina ng RICTMS-NTSSU			
Para sa Serbisyong Teknikal na Pwedeng Lutasin ng Higit sa isang (1) Araw					
1. Ganap na nagawa nang RICTMS Form 1 Nalalapat ito para sa kapalit ng mga sira na bahagi na kailangang bilhin at kung ang kagamitan ay nasa ilalim pa rin ng garantiya ng supplier		Opisina ng RICTMS-NTSSU			
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE	
Para sa Serbisyong Teknikal na Pwedeng Lutasin sa loob ng isang (1) Araw					
1.	1. Humiling ng tulong na panteknikal sa pamamagitan ng tawag sa telepono o sa tanggapan ng RICTMS.	1. Tanggapin ang pakiusap at asikasuhin ang mga paunang natuklasan na mga pag aalala.	Wala	1 Minuto	Computer Maintenance Technologist - CMT (RICTMS) I/II
		1.1 Tignan at suriin ang aktwal kahilingan para sa mga isyu at problemang naranasan.	Wala	5 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
		1.2 Ipaalam sa kliyente ang problema at magsagawa ng wastong interbensyon.	Wala	2 Oras	CMT (RICTMS) I/II
		1.3 Kapag nalutas na ang isyu, hilingin sa client na punan at lagdaan ang	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II

	bahagi ng survey ng kasiyahan ng kliyente ng Form 4 ng RICTMS.			
2. Lagdaan ang RICTMS Form 3 puna / komento / kumpirmasyon.	2. Makatanggap ng puna para sa kasiyahan ng kliyente.	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
KABUUAN :		Wala	2 Oras at 8 Minuto	
Para sa Serbisyong Teknikal na Pwedeng Lutasin Ng Higit sa 1 Araw (In-house)				
1. 1. Humiling ng tulong panteknikal sa pamamagitan ng tawag sa telepono o sa tanggapan ng RICTMS.	1. Tanggapin ang pakiusap at asikasuhin ang mga paunang natuklasan na mga pag aalala.	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	1.1 Suriin ang kahilingan sa onsite para sa mga isyu at problemang naranasan.	Wala	5 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	1.2 Ipaalam sa kliyente ang tungkol sa problema at magsagawa ng wastong interbensyon.	Wala	2 Oras	CMT (RICTMS) I/II
	1.3 Kapag nalutas na ang isyu, hilingin sa client na punan at lagdaan ang bahagi ng survey ng kasiyahan ng kliyente ng Form 1 ng RICTMS.	Wala	1 Araw	CMT (RICTMS) I/II
2. Punan ang RICTMS Form 1 (Bahagi ng Kahilingan sa Serbisyo)	2. Magsagawa ng karagdagang pagtatasa kung ang solusyon ay malulutas sa opisina ng RICTMS o hindi.	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	2.1 Ipaalam sa kliyente at magsagawa ng tamang solusyon sa problema.	Wala	1 Araw	CMT (RICTMS) I/II

	2.2 Kapag nalutas na ang isyu, hilingin sa client na punan at lagdaan ang bahagi ng survey ng kasiyahan ng kliyente ng Form 1 ng RICTMS.	Wala	2 Minuto	<i>CMT (RICTMS)</i> I/II
3. Punan ang RICTMS survey ng kasiyahan sa client ng Form 1	3. Tumanggap ng form ng feedback ng kasiyahan ng kliyente.	Wala	1 Minute	<i>CMT (RICTMS)</i> I/II
KABUUAN In-House		Wala	2 Araw, 2 Oras at 9 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. 226) - Electronic mail (rictms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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, PPD (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. 226

8. ICT Technical Service Support (Highly Technical)

Responsable sa pamamahala ng proyekto sa malawakang koneksyon ng network, pagbibigay ng tulong na panteknikal, at pamamahala ng mga aplikasyon sa kaayusan ng produksyon.

Opisina or Dibisyon:	Policy and Plans Division – Regional Information and Communications Technology Management Section – Network and Technical Service Support Unit			
Klasipikasyon:	Highly Technical			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Para sa Serbisyong Teknikal na Pwedeng Lutasin ng Higit sa isang (1) Araw				
1. Ganap na nagawang RICTMS Form 1 Nalalapat ito para sa kapalit ng mga sira na bahagi na kailangang bilhin at kung ang kagamitan ay nasa ilalim pa rin ng garantiya ng supplier		Seksyon ng Pangangasiwa ng Panrehiyon na Impormasyon at mga Komunikasyon sa Teknolohiya – Yunit sa Pagbibigay ng Tulong Teknikal		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
For Technical Service Resolved for More Than 1 Day (Not In-House)				
1. Humiling ng tulong na panteknikal sa pamamagitan ng tawag sa telepono o sa tanggapan ng RICTMS.	1. Tanggapin ang pakiusap at asikasuhin ang mga paunang natuklasan na mga pag aalala.	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	1.1 Tignan at suriin ang aktwal kahilingan para sa mga isyu at problemang naranasan.	Wala	5 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	1.2 Ipaalam sa kliyente ang problema at magsagawa ng wastong interbensyon.	Wala	2 Oras	CMT (RICTMS) I/II
	1.3 Kung hindi agad nalutas sa loob ng isang araw, magsagawa ng karagdagang pagtatasa at hilingin sa kliyente	Wala	1 Araw	CMT (RICTMS) I/II

	na punan ang bahagi ng survey ng kasiyahan ng kliyente ng RICTMS Form 1.			
2. Lagdaan ang RICTMS Form 1 (Bahagi ng Kahilingan sa Serbisyo)	2. Magsagawa ng karagdagang pagsusuri kung ang solusyon ay maaaring malutas sa lugar nila o hindi.	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	2.1 Ipaalam sa kliyente para sa tamang solusyon o rekomendasyon (panlabas na serbisyo).	Wala	1 Araw	CMT (RICTMS) I/II
	2.2 Humiling para sa panlabas na serbisyo kung para sa kapalit ng mga sira na bahagi na kailangang kunin at kagamitan na nasa ilalim pa ng garantiya ng tagapagtustos.	Wala	35 Araw*	CMT (RICTMS) I/II
	2.3 Kung hindi malulutas ng panlabas na serbisyo ang isyu, ipaalam sa kliyente at magrekomenda para sa pagtatapon ng kagamitan.	Wala	2 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
	2.4 Humiling sa kliyente na punan ang RICTMS survey ng kasiyahan Form 1.	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
3. Punan ang RICTMS survey ng kasiyahan sa kliyente ng Form 1	3. Makatanggap ng form ng feedback ng kasiyahan ng kliyente	Wala	1 Minuto	CMT (RICTMS) I/II
KABUUAN		Wala	37 Araw, 2 Oras at 11 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. 226) - Electronic mail (rictms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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. angwakas na tugon
Kanino makikipag-ugnay	Mr. Melecio C. Ubilas Chief, PPD (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. 226

9. Inspection of Deliveries

Ito ay proseso ng paghiling mula sa Regional Inspection Committee (RIC) kapag merong mga dumating na kalakal gamit and Inspection form.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division- Property and Supply Management Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Purchase Order (PO)		Procurement Section (PS)		
2. Abstract of Quotation (AOQ)		PS		
3. Request for Quotation (RFQ)		PS		
4. Purchase Request (PR)		PS/End-user		
5. Charge Invoice/Delivery Receipt/Billing Statement		Supplier		
6. Request for Inspection Form		Property and Supply Management Section (PSMS)		
7. Inspection and Acceptance Report (IAR)		PSMS/RIC		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Punan ang Request for Inspection Form	1. Ibigay ang RIF sa RIC.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Aide IV (PSMS)</i>
	1.1 Tanggapin and RIF.	Wala	5 Minuto	<i>Secretariat (RIC)</i>
	1.2 Humiling ng inspector ng mga hinatid na bagay.	Wala	5 Minuto	<i>Secretariat (RIC)</i>
	1.3 Siyasatin ang mga bagay.	Wala	10 Minuto	<i>Member (RIC)</i>
	a. Kapag hindi naaayon sa mga detalye: 1.4 Maghanda ng sulat para sa tagapagtustos.	Wala	10 Minuto	<i>Member (RIC)</i>
	b. Kapag naaayon sa mga detalye: 1.4 Ihanda ang Inspection and Acceptance Report (IAR).	Wala	10 Minuto	<i>Member (RIC)</i>

	aa. Kapag ang transaksyon ay umabot sa lampas Php 15,000: 1.4aa Aprubahan ang siniyasat.	Wala	3 Minuto	<i>Secretariat/ Chairperson/ Alternate Chairperson (RIC)</i>
	bb. Kapa gang transaksyon ay mas mababa sa Php 15,000: 1.4bb Pirmahan ang dokumento.	Wala	3 Minuto	<i>Member (RIC)</i>
	1.5 Tanggapin ang dokumento at ibigay sa PSMS.	Wala	2 Minuto	<i>Secretariat (RIC)</i>
KABUUAN		Wala	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. 201) - Electronic mail (psms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. 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. 201

10. Issuance of Portable Equipment Sticker Pass (PESP)

Ang portable equipment na palagi dinadala sa labas ng DSWD FO1 ay nangangailan ng sticker pass.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division – Property and Supply Management Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Napunan na Request for Portable Equipment Sticker Pass (PESP) Form		Property and Supply Management Section (PSMS)		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Ipasa ang napunan na hiling para sa PESP.	1. Itago ang natanggap na dokumento.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV (PSMS)
	1.1 Ihanda ang PESP.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.2 Pirmahan ang hiling sa PESP.	Wala	10 Minuto	Administrative Officer V (PSMS)
	1.3 Ilagay ang sticker sa portable na kagamitan.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.4 Ibigay ang PESP at magbigay ng kopya ng hiling para sa PESP sa end user.	Wala	3 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
2. Tanggapin ang kasangkapan at ang hiling para sa PESP form.				
KABUUAN		Wala	31 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. 201) - Electronic mail (psms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. 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. 201

11. Notice of Cancellation/Change/Adjustment of Travel

Ang General Services Section na kabahagi ng Administrative Division ang responsableng nagpapatupad upang magbigay ng suporta sa mga pangangailangan sa lohistika at syang tatanggap ng mga kahilingan para sa abiso sa pagkansela, pagbago at pagsasaayos ng mga byahe mula sa mga humihiling na mga partido (mga kawani ng DSWD Field Office 1) na tanggapin, tasahin at padaliin ng mga kawani ng GSS.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division - General Services Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa/Opisyales ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Para sa iniatas ng proseso gamit ang General Services Electronic Ticketing System (GSETS)				
1. Online na aplikasyon sa kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe		DSWD Field Office 1 Local Area Network using Information Communication Technology (ICT) /Computer-base		
Para sa Manu-manong Proceso, (ginagamit kapag walang internet o downtime ang GSETS)				
1. Ang napunang kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe na nakalimbag sa papel		Vehicle Dispatcher of Administrative Division-General Services Section (AD-GSS), Centers and Institution, and Regional Project Management		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
Isumite ang kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe sa pamamagitan ng GSETS o sa napunang nakalimbag na form na may kompletong detalye.	1 Ilimprenta o tanggapin ang kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe	Wala	2 Minuto	Vehicle Dispatcher (General Services Section - GSS)
	Para sa Pagkansela: 1.1 Ibigay ang kopya ng kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe sa Namumuno sa seksyon para sa kanyang kaalaman.	Wala	3 Minuto	Vehicle Dispatcher (GSS)

	1.2 Suriin at magbigay tagubilin sa kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe	Wala	3 Minuto	Head (GSS)
	1.3 I-update GSETS/DTS, logbook, and bulletin board	Wala	10 Minuto	Vehicle Dispatcher (GSS)
	Para sa Pagbago at Pagsasaayos ng Byahe:			
	1.4 Magrekomenda ng maaaring gamiting sasakyan o di kaya ng mga drayber na pwedeng magmaneho.	Wala	3 Minuto	Vehicle Dispatcher (GSS)
	1.5 Suriin at tasahan ang naaprubahang trip ticket/s at ikumpara sa kahilingan sa Pagkansela, Pagbago at Pagsasaayos ng byahe at sa schedule ng byahe ng mga sasakyan o ng mga drayber.	Wala	5 Minuto	Head (GSS)
	a. Kung hindi available:			
	1.6 Ipabatid sa humihiling na partido na walang available na drayber o sasakyan sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono o pag-update sa GSETS.	Wala	10 Minuto	Vehicle Dispatcher (GSS)

	1.7 I-update ang GSETS/DTS, logbook, at bulletin board.	Wala	5 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	b. Kung available: 1.8 Baguhin ang naunang trip ticket/s at iba pang mga kailangan dokumento (Travel Check-up Checklist, Assessment of Passenger/s and Authority to Transact Business) para sa pagbago at pagsasaayos ng byahe.	Wala	20 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.9 Suriin at pirmahan ang trip ticket/s at iba pang mga kailangan dokumento.	Wala	5 Minuto	<i>Head (GSS)</i>
	1.10 Itala at ibigay ang trip ticket at iba pang mga kailangan dokumento para aprobahan ng AD Chief.	Wala	5 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
	1.11 Suriin at pirmahan/aprobahan ang trip ticket/s at iba pang mga kailangan dokumento.	Wala	5 Minuto	<i>Chief, Administrative Division</i>
	Kung hindi inaprobahan: 1.12 Tanggapin at ipabatid sa humihiling na partido na hindi naaprobahan	Wala	13 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>

	ang kanilang kahilingan sa pamamagintan ng pagtawag sa telepono o pag-update sa GSETS.			
	1.13 I-update ang GSETS/DTS, logbook, at bulletin board.	Wala	5 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	If approve: 1.14 Tanggapin at ipabatid sa humihiling na partido at sa magiging drayber na naaprobahan ang kanilang kahilingang baguhin at isaayos ang kanilang byahe sa pamamagintan ng pagtawag sa telepono o pag-update sa GSETS at ibigay ang aprobadong trip ticket at iba pang mga kailangan dokumento sa naatasang drayber o sa Scurity Guard na naka-duty.	Wala	13 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.15 I-update ang GSETS/DTS, logbook, at bulletin board.	Wala	15 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
TOTAL Para sa Pagbago at Pagsasaayos ng Byahe: Pag Naaprubahan		Wala	1 Oras at 13 Minuto	
Pag hindi naaprubahan		Wala	1 Oras at 3 Minuto	

Para sa Pagkansela:	Wala	18 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. 224) - Electronic mail (gss.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. Anniely J. Ferrer Concurrent Chief, Administrative Division (072) 687-8000 Local 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

12. Reimbursement of Travelling Expenses

Pagpoproseso ng kahilingan ng reimbursement ng Paglalakbay Mga Gastos ng mga kawani na nagpunta sa opisyal na gawain sa negosyo o larangan.

Opisina or Dibisyon:	Finance and Management Division – Accounting Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. 3 copies of Itinerary of Expense (IOT)/Certification of Travel Completed (CTC)		Claimant		
2. 3 copies of Obligation Request and Status (ORS)		Claimant		
3. 3 copies of Disbursement Voucher (DV)		Claimant		
4. Certificate of Appearance (CA)		Agency or Entity where the staff conducted the activity		
5. Approved Special Order (SO)/Travel Order (TO)/Locator Slip		Records and Archives Management Section/Personnel Administrative Section		
6. Reimbursement Expense Receipt (RER)/Bus Tickets/Official Receipt (OR)		Business Entity		
7. 4 copies of Notice of Obligation Request and Status and Adjustment (NORSA)		Accounting Section		
8. Certification on the use of Private Vehicle		Claimant		
9. Check		Cash Section (CS)		
10. Certification of Expenses Not Requiring Receipt (CENRR)		Claimant		
11. Advice of Check Issued and Cancelled (ACIC)		CS		
12. Payroll/Payroll Register		CS		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Ihanda ang dokumento sa pananalapi para sa muling pagbabayad ng mga gastos sa paglalakbay.	1. Iproseso ang pagkakaroon ng Allotment.			
	a. Kung may Allotment: 1.1 Magtalaga ng Bilang ng ORS.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II / III (Budget Section)
	1.2 Icertify ang pagkakaroon ng pagpapamahagi sa ORS.	Wala	10 Minuto	Administrative Officer V (Budget Section)

	1.3 Ipasa ang Dokumentong Pinansyal sa Seksyon ng Accounting para sa pagproseso. b. b. Kung walang Allotment: 1.1 Ibalik ang Dokumentong Pinansyal sa pagtatapos ng gumagamit o makipag-ugnay sa end-user (sa kaso ng Pantawid Pamilya Pilipino Program).	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant II / III (Budget Section)</i>
		Wala	10 Minuto	<i>Administrative Assistant II / III (Budget Section)</i>
a. Available: 2. Hintayin ang pagpabayad ng TE upang maproseso at maaprubahan at mai-credit sa kanyang account b. Not Available: 2. Tanggapin ang Dokumentong Pinansyal at i-follow up ang allotment sa Central Office.	2. Magtalaga ng Bilang at proseso ng DV tungkol sa pagkakumpleto, legalidad, bisa at pagkalkula ng Mga Gastos sa Paglalakbay. a. Kung ang mga dokumento sa pananalapi ay kumpleto: 2.1 Suriin kung mayroong anumang pagsasaayos sa halaga ng TE. aa. Oo: 2.2 Ihanda ang NORSA. 2.3 Aprubahan ang NORSA 2.4 Ibalik ang pampinansyal na dokumento sa pagtatapos ng gumagamit para sa sertipikasyon ng	Wala Wala Wala Wala	10 Minuto 5 Minuto 5 Minuto 10 Minuto	<i>Administrative Aide IV or Administrative Assistant I / II / III (Accounting Section)</i> <i>Administrative Aide IV or Administrative Assistant I / II / III (Accounting Section)</i> <i>Accountant III (Accounting Section)</i> <i>Administrative Aide III (Section)</i> <i>Accountant III (Accounting Section)</i>

	pagsasaayos at naghahanda ng isang bagong ORS. bb. Hindi: 2.2 Icertify kung kumpleto, totoo, legal at pagkakaroon ng cash ang DV. 2.3 Ipasa ang dokumentong pampinansyal sa itinalagang lumagda sa DV para sa pag-apruba para sa pagbabayad. 2.4 Aprubahan ang DV. 2.5 Ipasa ang naaprubahang dokumento sa pananalapi sa Seksyon ng Cash para sa paghahanda ng payroll. 2.6 Ihanda ang Payroll at DV. 2.7 Ipasa ang Payroll at DV sa Accounting Seksyon para sa pagproseso.	Wala Wala Wala Wala Wala Wala	10 Minuto 10 Minuto 10 Minuto 10 Minuto 30 Minuto 5 Minuto	<i>Administrative Aide III (Section)</i> <i>Regional Director or Assistant Regional Director for Operations or OIC-Assistant Regional Director for Administration or Division Chief (ORD or OARDO or OOADDA or Concerned Division)</i> <i>Administrative Assistant II / III or Division Clerk (ORD or OARDO or OOADDA or Concerned Division)</i> <i>Administrative Assistant II / III (Cash Section)</i> <i>Administrative Assistant II / III (Cash Section)</i> <i>Administrative Aide IV or Administrative Assistant I / II / III</i>
--	--	---	--	---

	2.8 Magtalaga ng DV Number at iproseso ang Payroll tungkol sa kawastuhan ng pagsingil ng pondo at halaga.	Wala	10 Minuto	(Accounting Section) Accountant III (Accounting Section)
	2.9 Icertify ang pagkakumpleto, bisa at pagkakaroon ng cash.	Wala	5 Minuto	Administrative Aide III (Accounting Section)
	2.10 Ipasa ang Dokumentong Pinansyal sa Aprubadong Opisyal	Wala	10 Minuto	Regional Director, OIC-Assistant Regional Director for Administration (ORD, OOARDA)
	2.11 Aprubahan ang DV at Payroll para sa pagbabayad.	Wala	15 Minuto	Administrative Assistant II / III (ORD / OOARDA)
	2.12 Ipasa ang dokumentong pampinansyal sa Seksyon ng Cash para sa paghahanda ng Check / ACIC.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant I / III (Cash Section)
	2.13 Ihanda ang Tseke, ACIC at Payroll Register.	Wala	30 Minuto	Administrative Officer V (Cash Section)
	2.14 Pirmahan ang ACIC, Check, at Payroll Register.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant I / III (Cash Section)
	2.15 Ipasa ang Dokumentong Pinansyal sa Awtorisadong Lagda para sa Check, ACIC at Payroll Register.	Wala	10 Minuto	Regional Director or Assistant Regional Director for Operations or OIC-Assistant Regional Director for

	2.16 Aprubahan and Tseke, ACIC at Payroll Register.	Wala	10 Minuto	<i>Administration or Supervising Administrative Officer (ORD or OARDO or OOADDA or Finance and Management Division)</i>
	2.17 Ipasa ang pirmadong mga dokumento sa Seksyon ng Cash	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Assistant II / III (ORD or OARDO or OOADDA or Finance and Management Division)</i>
	2.18 Ipasa ang ACIC, Rehistro ng Payroll at Suriin sa Land Bank of the Philippines (LBP) para sa pag-kredito sa account ng Claimant.	Wala	60 Minuto	<i>Administrative Assistant I / II / III (Cash Section)</i>
	b. Kung ang mga sumusuportang dokumento ay hindi kumpleto:			
	2.1 Maghanda ng memorandum para sa kawalan ng mga dokumento (maliban sa SO / TO / Locator Slip).	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV or Administrative Assistant I / II / III (Accounting Section)</i>
	2.2 Suriin at ilakip ang mga inisyal sa memorya para sa kawalan ng dokumento.	Wala	5 Minuto	<i>Accountant III (Accounting Section)</i>
	2.3 Ipasa ang Financial Document sa OARDA para sa pag-apruba ng memorandum.	Wala	10 Minutes	<i>Administrative Aide III (Accounting Section)</i>
	2.4 Aprubahan ang Memorandum.	Wala	5 Minuto	<i>OIC - Assistant Regional Director for Administration</i>

	2.5 Ibalik ang Dokumentong Pinansyal sa Seksyon ng Accounting. 2.6 Ibalik ang Dokumentong Pinansyal sa End User para sa pagsunod sa kawalan ng mga dokumento.	Wala	10 Minuto	(Office of the OIC- Regional Director for Administration) Administrative Assistant II (OOARDA)
		Wala	10 Minuto	Administrative Aide III (Accounting Section)
aa. Oo: 3. Kumpirmahin at ihahanda ang mga bagong ORS para sa pagsasaayos at pasulong sa Seksyon ng Badyet para sa pagrekord. b. Kung ang mga sumusuportang dokumento ay hindi kumpleto: 3. Ibalik ang Dokumentong Pinansyal sa Seksyon ng Accounting para sa muling pagproseso.	aa. Oo: 3. Ipasa ang Dokumentong Pinansyal sa Seksyon ng Accounting para sa muling pagproseso.	Wala	10 Minuto	Accountant III (Accounting Section)
KABUUAN: Complete Supporting Documents with Allotment Incomplete Supporting Documents with Allotment		Wala Wala	4 Oras at 30 Minuto 1 Hour 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. 200) - Electronic mail (accounting.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 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. 200

13. Request for Document Review and Approval for QMS Documents

Ti panaka proseso ti singasing a partuaten, panakabaliw ken daan/laus nga kapapelan ti Quality Management System (QMS) sigun ti Field Office Control of Documents a kasapulan. Mairaman ti pakabigbigan, panakaiwaras ken panakakabil ayanti FO1 Resources Site/Drive.

Opisina wenno Dibision:	Administrative Division – Records and Archives Management Section			
Pannakaclasena:	Complex			
Tipo ti Transacion:	G2G - Government to Government			
Sino ti Mabalin a Benepisiario:	DSWD Staff			
LISTAAN TI KASAPULAN		SADINO TI PANGALAAN		
1. Document Review and Approval Form		FO1 Resource Site		
2. Soft copy of the proposed document		Client		
DAGUITI ADDANG A SURUTEN	BATANG TI AHENSYA KEN KAKADUANA	MABAYADAN	ORAS TI PROCESO	TAO A MANGIGANWAT
1. Ited ti singasing nga kapapelan ti QMS agraman ti nasuratan nga Document Review and Approval Form.	1. Awaten ti kapapelan	Awan	3 Minuto	<i>Administrative Aide IV/VI – AAide IV/VI / Administrative Assistant I – AA I (Records and Archives Management Section - RAMS)</i>
	1.1 Repasuen ti kapapelan no kompleto ken umiso	Awan	15 Minuto	<i>Head (RAMS)</i>
	1.2.a No haan nga umiso, isubli ti kapapelan iti kliyente para ti panangbaliw	Awan	10 Minuto	<i>AAide IV/VI / AA I (RAMS)</i>
	1.2.b No umiso, ilasin no partuaten, baliwan wenno daan/laus	Awan	5 Minuto	<i>Head (RAMS)</i>
	1.3.a No partuaten, ikkan numero ti kapapelan ken maaddaan ti Revision a bilang.	Awan	5 Minuto	<i>Head (RAMS)</i>

	1.3.b No baliwan, ikkan ti baro nga Revision numero	Awan	5 Minuto	Head (RAMS)
	1.4 Pakaamwan ti kliyente nga iyimprenta ti singasing nga kapapelan nga addaan numero ken Revision a bilang.	Awan	5 Minuto	AAide IV/VI / AA I (RAMS)
2. Iyimprenta ti singasing nga kapapelan ken pirmaan ti Division Chief a kas Reviewer. Ited ti singasing nga kapapelan ti RAMS.	2. Repasuen no kusto ti numero ti kapapelan ken ti Revision a bilang.	Awan	5 Minuto	Head (RAMS)
	2.1 Repasuen ken sukimaten ti pateg ti kiddaw)	Awan	4 Oras	Member (QMS Secretariat)
	2.2 Repasuen ken agrikomenda ti panakaaprobar na)	Awan	1 Aldaw (Sigun ti nailanad iskedyl)	Member (SPREC/RMDC/ RMANCOM)
	2.3 Repasuen ken anamongan ti kiddaw	Awan	1 Aldaw	Regional Director - RD (Office of the RD)
	2.4 Markaan ti "Master Copy" ti anamongan nga kapapelan ken iraman dyay listaan. Para ti nabaliwan nga kapapelan, alain ti daan/laus nga kopia tapno iselio ti "Obsolete Copy")	Awan	1 Oras	Head (RAMS)
	2.5 Aramiden ken /wenno iraman dyay Revision History and Distribution and Retrieval List Form	Awan	30 Minuto	Head (RAMS)
	2.6 Urnosen ti Master Copy and Revision History	Awan	5 Minuto	Head (RAMS)

	2.7 Scan ken agi-upload ti baro nga kapapelan a Master Copy ken ikkaten ti daan/laus nga kapapelan dyay FO1 Resource Site/Drive	Awan	1 Oras	<i>Head (RAMS)</i>
	2.8 Paaduen ti kopia ti Master Copy a markaan ti Controlled Copy nga ibunong sigun iti bilang ti akincucua ti proseso	Awan	2 Oras	<i>Head (RAMS)</i>
	2.9 Ibunong ti baro nga kapapelan para ti akincucua ti proseso ken alain ti daan/laus a kopia ti Controlled Copy	Awan	1 Araw	<i>AAide IV/VI / AA I (RAMS)</i>
3. Pirmaan iti Distribution and Retrieval List Form	3. Urnosen ti Distribution and Retrieval List Form	Awan	10 Minuto	<i>AAide IV/VI / AA I (RAMS)</i>
DAGUP		Awan	4 Aldaw ken 38 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?	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) - Agparang a personal (walk-in clients) - Agsurat kenni Apo Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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)

Listaan ti Opisina

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

14. Request for Janitorial Services

Ang General Services Section na kabahagi ng Administrative Division ang responsableng nagpapatupad upang magbigay ng suporta sa mga pangangailangan sa lohistika at syang tatanggap ng mga kahilingan para serbisyo ng mga tagapaglinis/janitors na manggagaling sa mga humihiling na mga partido (mga kawani ng DSWD FO 1) na tatanggapin, tasahin at padaliin ng mga kawani ng GSS.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division - General Services Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Government Agency, Government Employees or Officials			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Para sa iniatas ng proseso gamit ang General Services Electronic Ticketing System (GSETS)				
1. Online na aplikasyon sa kahilingan para serbisyo ng mga tagapaglinis gamit ang GSETS		DSWD Field Office 1 Local Area Network using Information Communication Technology (ICT) /Computer-base		
Para sa Manu-manong Proceso, (ginagamit kapag walang internet o downtime ang GSETS)				
1. Kahilingan para sa serbisyo ng mga tagapaglinis na nakalimbag sa papel		Administrative Division-General Services Section (AD-GSS)		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Isumite ang kahilingan para sa serbisyo ng mga tagapaglinis sa pamamagitan ng GSTS o sa napunang nakalimbag na form na may kompletong detalye.	1. limpreta o tanggapin ang kahilingan para sa serbisyo ng mga tagapaglinis.	Wala	3 Minuto	Any Staff on Duty (General Services Section - GSS)
	1.1 Magrecomenda ng mga tagapaglinis na maaring gumawa sa serbisyong ninanais ng mga humihiling na partido.	Wala	3 Minuto	Any Staff on Duty (GSS)
	1.2 Suriin at tasahan ang kahilingan sa serbisyo ng mga tagapaglinis kontra sa naaprobahang schedule ng	Wala	5 Minuto	Head (GSS)

	trabaho ng mga tagapaglinis. 1.3 Aprobahan ang kahilingan para sa serbisyo ng mga tagapaglinis If Not Available: 1.4 Ipabatid sa humihiling na partido na walang available na tagapaglinis na maaaring gumawa sa kanilang kahilingan. 1.5 I-update ang GSETS na walang available na tagapaglinis para gumawa sa kanilang kahilingan, isara ang transaksyon at close transaction and i-file ang dokumento. If Available: 1.6 Tanggapin ang aprobadong kahilingan para sa serbisyo ng mga tagapaglinis. 1.7 Tagubilinan ang mga tagapaglinis na pumunta sa humihiling na partido at ibigay ang Client Satisfaction Measurement (CSM) Form.	Wala Wala Wala Wala Wala Wala	3 Minuto 5 Minuto 10 Minuto 3 Minuto 5 Minuto	<i>Head (GSS)</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
--	---	---	--	--

	1.8 Pumunta sa humuling na partido at antayin ang anumang tagubilin, kung meron at ibigay ang CSM.	Wala	3 Minuto	<i>Utility Worker/s</i>
	1.9 Gawin at gampanan ang serbisyong hiniling.	Wala	1 Araw (Depende sa hiniling na serbisyo)	<i>Utility Worker/s</i>
	1.10 I-update ang GSETS at isara ang transaksyon.	Wala	10 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
2. Punan ang Client Satisfaction Measurement Form and isumite	2. I-file and mga dokumento	Wala	8 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
KABUUAN		Wala	1 Araw at 43 Minuto	

PARAAN NG PAGPAPADALA NG PUNA AT REKLAMO	
How to send feedback?	Through client satisfaction measurement mechanism.
How feedbacks are processed?	Consolidate and analyze monthly, quarterly, semi-annually and annually to identify root cause analysis or other known quality management techniques and identify plans and actions that must be recommended for execution to resolve the issues and improve the situation.
How to file a complaint?	A complaint may be filed through any of the established modalities: - A telephone call (072-687-8000 loc. 246) - Electronic mail (gss.fo1@dswd.gov.ph) - Personal appearance - Letters addressed to the Regional Director or OIC Assistant Regional Director for Administration
How complaints are processed?	Complaints received by the Office of the Regional Director will be forwarded to the Administrative Division for action and resolution. The resolution of all complaint consists of: 1. Submission/Receipt of a complaint 2. Recording of complaint 3. Data Gathering and Investigation 4. Resolution 5. Final Feedback
Contact Information	Ms. Anniely J. Ferrer Concurrent Chief, Administrative Division (072) 687-8000 Local 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. 246

15. Request for Supplies and Equipment

Ang mga dokumentong ginagamit sa paglalabas ay inihahanda ng PSMS bilang suporta sa pagbibigay ng mga bagay at kagamitan sa mga opisyal at empleyado ng Departamento.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division - Property and Supply Management Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Napunan na RIS at pirmado ng Division Chief ng end-user.		PSMS, End user or Designated Property/Supply Custodian		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1. Humiling ng mga bagay at kagamitan sa pamamagitan ng RIS na nakatala sa DTS.	1. Tanggapin ang RIS.	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV (PSMS)
	1.1 Suriin ang mga bagay na meron sa stock.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	a. Kapag wala sa stock: 1.2 Ibalik and RIS sa end-user upang maihanda ang kaukulang Purchase Request.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	b. Kapag meron sa stocks: 1.2 Irekomenda and pagapruba ng RIS sa pamamagitan ng pagpirma.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.3 Lagyan ng numero and RIS at itala sa logbook.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)
	1.4 Apprubahan and RIS.	Wala	3 Minuto	Administrative Officer V (PSMS)
	1.5 Tanggapin ang RIS.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant II (PSMS)

	1.6 Ihanda ang mga bagay na ilalabas.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	a. Para sa mga bagay na palagiang ginagamit:			
	1.7 Ihatid and mga bagay sa end-user kasama ang RIS.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	b. Para sa mga expendable inventories:			
	1.7 Ihanda ang IC.	Wala	3 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	1.8 Aprubahan and ICS.	Wala	10 Minuto	Administrative Officer (PSMS) V
	1.9 Ikabit and ICS sa RIS.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	1.10 Ilagay and sticker sa kasangkapan.	Wala	10 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	c. Para sa Property, Plant, and Equipment			
	1.7 Ihanda ang PAR.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	1.8 Aprubahan and PAR	Wala	5 Minuto	Administrative Officer (PSMS) V
	1.9 Ikabit and PAR sa RIS.	Wala	3 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
	1.10 Ikabit and sticker sa gamit.	Wala	5 Minuto	Administrative Assistant (PSMS) II
2. Tanggapin and mga bagay sa RIS.	2. Magbigay ng kopya ng mga dokumento.			
	a. Para sa mga bagay na			

	palagiang ginagamit: 2.1 Isang kopya ng RIS.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
	b. Para sa mga Expendable Inventories: 2.1 Isang kopya ng RIS at ICS.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
	c. Para sa Property, Plant and Equipment: 2.1 Isang kopya ng RIS at ICS.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
	2.2 Itala ang naibigay sa Stock Card at database.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
	2.3 Magfile ng tatlong (3) kopya ng ICS/PAR par maging handa sa pagagawing RSML.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant II (PSMS)</i>
KABUUAN				
Para sa Common Supplies:		Wala	1 Oras	
b. Para sa Semi Expendable Inventories:		Wala	1 Oras at 25 Minuto	
c. Para sa Property, Plant and Equipment:		Wala	1 Oras at 8 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. 201) - Electronic mail (psms.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. Anniely J. Ferrer Concurrent Head, 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. 201

16. Request for Use of Red Plate (RP) Vehicles

AnMngg Seksyon ng Pangkalahatang Serbisyo o General Services Section (GSS) bilang tagapagtupad ng Administratibong Dibisyon sa pagpapakaloob ng suporta sa logistik ay dapat makatanggap ng mga kahilingan para sa pagpapareserba sa paggamit ng mga Sasakyang ng Gobyerno mula sa mga humihiling na mga partido (kawani ng DSWD Field Office 1) ay tatanggapin, susuriin at maisasagawa ng kawani ng GSS.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division - General Services Section			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggaagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Mula sa Inirekomendang Proseso gamit ang Sistemang Pagbibilyente sa Pangkalahatang Serbisyo				
1. Online na Aplikasyon sa Paghiling ng Paggamit ng Sasakyan ng Gobyerno		DSWD Field Office 1 Lokal Area Network gamit ang Impormasyon sa Teknolohiyang Pangkomunikasyon /Base sa Kompyuter		
For Manual Process, GSETS Service Downtime				
1. Form sa Pagreserba sa Paggamit ng Sasakyan ng Gobyerno		Aministratibong Dibisyon - Seksyon ng Pangkalahatang Serbisyo		
2. Online na Aplikasyon sa Paghiling ng Paggamit ng Sasakyan ng Gobyerno		DSWD Field Office 1 Lokal Area Network gamit ang Impormasyon sa Teknolohiyang Pangkomunikasyon /Base sa Kompyuter		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagpasa ng kahilingan sa paggamit ng Sasakyan ng Gobyerno gamit ang GSETS o Pagpunan ng “request form” na may kumpletong impormasyon.	1. Ilimbag/tanggapin ang kahilingan sa paggamit ng sasakyan ng gobyerno.	Wala	2 Minuto	Vehicle Dispatcher (General Services Section)
2.	1.1 Irekomenda ang mga walang byaheng sasakyan at drayber.	Wala	5 Minuto	Vehicle Dispatcher (GSS)
	1.2 Suriin at pag-aralan ang kahilingan base pagkakaroon ng sasakyan at drayber	Wala	3 Minuto	Head (GSS)
	Kung walang maaring magamit:			

	1.3 Ipaalam sa humihiling na partido ang kawalan ng sasakyan o drayber na maaring magamit. Kung May Maaaring Magamit:	Wala	7 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.3 Ihanda ang tiket sa paglalakbay at iba pang mga kinakailangang dokumento (Listahan sa Paglalakbay, Panukat sa Satisfaksyon ng mga Kliyente/Pasahero sa Serbisyong naibigay, Napansin or nasuri sa mga Pasahero at ang Awtoridad ng Pakikipagpalitan sa Negosyo) at Petty Cash Voucher kung kinakailangan.	Wala	20 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.4 Suriin at mag initial na lagda sa Tiket para sa paglalakbay at iba pang kinakailangang mga dokumento.	Wala	8 Minuto	<i>Head (GSS)</i>
	1.5 Iendorso ang Trip Ticket at iba pang mga kinakailangang dokumento sa Namumuno sa Administratibong Dibisyon.	Wala	3 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
	1.6 Surrin ng maaigi ang lagdaan ang Trip Ticket at mga	Wala	5 Minuto	<i>Chief (Administrative Division)</i>

	kinakailangan dokumento			
	Kung hindi inaprobahan:			
	1.7 Tanggapin and Trip Ticket at mga dokumentong hindi inaprobahan.	Wala	3 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
	1.8 Iupdate and GSETS/talaan	Wala	8 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.9 Ipaalam sa humihiling napartido	Wala	2 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	Kung naaprobahan:			
	1.7 Tanggapin ang aprobadong Trip Ticket at mga iba pang dokumento.	Wala	3 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
	1.8 Iupdate and GSETS/DTS, talaan at pisara.	Wala	15 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.9 Iendorso ang Trip Ticket kasama ang iba pang kinakailangang dokumento sa Drayber/guardiya	Wala	7 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
	1.10 Gawin ang regular na pagkilatis sa sasakyan (BLOWBAGETS) bago ang pag-alis.	Wala	20 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher, Driver (GSS); Security Guard on Duty</i>
	a. Kung may ipaaayos:			
	1.11 Ihanda and mga kinakailangang dokumento sa pagpapaayos ng sasakyan.	Wala	1 Araw (Depende sa pagpaayos na isasagawa)	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>

	b. Kung hindi kinakailangan ng pagsasaayos:			
	1.11 Sundin ang naiatang na paglalakbay	Wala	1 Araw (Depende sa pagpaayos na isasagawa)	<i>Driver (GSS)</i>
	c. Kung nakitaan ng depekto habang nasa byahe:			
	1.11 Ipaalam and depektong napansin sa mga kawani ng GSS.	Wala	10 Minuto	<i>Driver (GSS)</i>
	1.12 Ipaapruba ang pagbili or pagpapaayos ng hindi inaasahang depekto.	Wala	5 Minuto	<i>Head (GSS)</i>
	1.13 Isagawa ang pagbili parte ng sasakyan at pagpapaayos.	Wala	1 Araw (Depende sa ipapaayos na parte ng sasakyan at kung ang nasabing parte ay mayroon)	<i>Driver (GSS)</i>
	1.14 Isagawa ang muling pagkilatis sa sasakyan (BLOWBAGETS) pagkatapos ng naiatang na byahe.	Wala	20 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher, Driver (GSS); Security Guard on Duty</i>
	1.15 Ipasa ng napunang trip ticket at mga iba pang dokumento kasama ang resibo, kung kinakailangan.	Wala	8 Minuto	<i>Driver (GSS)</i>
	1.16 Tanggapin ang napunang trip ticket at mga ibang dokumento kasama ang resibo, kung kinakailangan.	Wala	3 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>

	1.17 Ipaalam sa humihiling na partido ang napaaprubahan na byahe at iedorso ang Panukat ng Satispaksyon ng mga Kliyento o Pasahero.	Wala	10 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
2. Punan ang Panukat ng Satispaksyon ng mga Kliyento o Pasahero.	2. Tanggapin ang natapos na Panukat ng Satispaksyon ng mga Kliyento o Pasahero at itabi ng paayos ang dokumento	Wala	8 Minuto	<i>Vehicle Dispatcher (GSS)</i>
KABUUAN		Wala	1 Araw, 2 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. 246) - Electronic mail (gss.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. Anniely J. Ferrer Concurrent Chief, Administrative Division (072) 687-8000 Local 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. 246

17. Reservation for Use of Facility

Ang Seksyon ng Pangkalahatang Serbisyo bilang ang kamay na tagapagpatupad ng Administratibong Dibisyon sa pagbibigay ng lohistikal na suporta ang dapat na tumanggap ng mga kahilingan sa pagpapareserba sa paggamit ng pasilidad mula sa mga humihiling na partido (Kawani ng DSWD Field Office 1) na dapat na tanggapin, aralin at madaliin ng kawani ng Seksyon ng Pangkalahatang Serbisyo.

Opisina or Dibisyon:	Administrative Division - General Services Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Ahensya ng Gobyerno, Empleyado o Opisyal ng Gobyerno			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
Para sa Itinakdang Proseso gamit ang GSETS				
1. Online na aplikasyon para sa Paggamit ng Pasilidad sa pamamagitan ng GSETS		DSWD Field Office 1 Local Area Network gamit ang Information Communication Technology (ICT) /Computer-base		
Para sa Manwal na Proseso, sa oras ng pagtigil ng serbisyo ng GSETS				
1. Porma para sa Reserbasyon sa Paggamit ng Pasilidad		Administratibong Dibisyon-Seksyon ng Pangkalahatang Serbisyo		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Magsumite ng kahilingan para sa paggamit ng pasilidad sa pamamagitan ng GSETS o sa pamamagitan ng paglalagay ng kompletong detalye sa nakaprintang porma.	1. Iprinta/Tanggapin ang kahilingan sa pagpapareserba ng pasilidad.	Wala	3 Minuto	Any Staff on Duty (GSS)
	1.1 Magmungkahi kung maaaring magamit ang hinihiling na pasilidad.	Wala	5 Minuto	Any Staff on Duty (GSS)
	1.2 Pag-aralan/ Suriin ang hiling sa paggamit ng pasilidad.	Wala	3 Minuto	Head (GSS)
	1.3 Aprobahan ang kahilingan sa paggamit ng pasilidad.	Wala	3 Minuto	Head (GSS)
	Kung Hindi Maari: 1.4 Ipaalam sa humihiling na partido na hindi maaring magamit ng hinihiling na pasilidad sa	Wala	5 Minuto	Any Staff on Duty (GSS)

	pamamagitan ng telepono at GSETS. 1.5 I-update ang GSETS sa hindi pagkakaroon ng pasilidad, isara ang transksyon at isinop ang dokumento/ mga dokumento. Kung Maari: 1.4 Ipaalam sa Utility Worker na isaayos ang hiniling na pasilidad. 1.5 Ihanda ang hiniling na pasilidad ayon sa gustong ayos. 1.6 Ipaalam sa humihiling na partido ang pagkaaprubang paggamit ng pasilidad sa pamamagitan ng telepono a GSETS. 1.7 I-update ang bulletin board at logbook para sa iskedyul ng aktibidad at isinop ang dokumento/ mga dokumento.	Wala Wala Wala Wala Wala	10 Minuto 5 Minuto 20 Minuto 5 Minuto 15 Minuto	<i>Any Staff on Duty (GSS)</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i> <i>Utility Worker</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i> <i>Any Staff on Duty (GSS)</i>
KABUUAN		Wala	59 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. 246) - Electronic mail (gss.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Administrative 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. Anniely J. Ferrer Concurrent Chief, Administrative Division (072) 687-8000 Local 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. 246

18. Provision of Technical Assistance (on Branding Designs and Messages and Forewords)

Nilalayon ng serbisyong ito na magbigay ng tulong na pangteknikal sa mga kliyente mula sa mga empleyedo upang magamit nang maayos ang tatak ng DSWD. Tinitiyak din ng probisyon na sumunod ang materyal pang-adbokasiya sa ibinigay na mga alituntunin sa tatak ng DSWD.

Opisina or Dibisyon:	Office of the Regional Director – Social Marketing Unit			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G - Government to Government			
Sino ang Maaaring Kumuha:	Manggagawa ng DSWD			
LISTAHAN NG KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN KUKUNIN		
1. Isang (1) kopya ng halimbawa ng layout na may numero ng DTS at may kasamang sukat para sa IEC (Information, Education, and Communication) na materyal, damit, at ibang mga materyales pang-adbokasiya kung kinakailangan.		Kliyente		
MGA HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Pagsusumite ng halimbawa ng layout ng IEC (Information, Education, and Communication) na materyal na may numero ng DTS	1. Punan ang form ng Teknikal na Tulong (T.A).	Wala	10 Minuto	Information Officer o Regional Information Officer (Social Marketing Unit - SMU)
	1.1 Suriin ang pagsunod ng isinumiteng materyal na IEC sa mga alituntunin sa pagba-brand	Wala	1 Araw	Information Officer o Regional Information Officer (SMU)
	1.2.a Kapag naaprubahan, ang materyal ng layout ay ipapasa sa Regional Director para sa pinal na pag-apruba	Wala	10 Minuto	Information Officer o Regional Information Officer (SMU)
	1.2.b Para sa karagdagang pagbabago o mga pagbabago, ang	Wala	10 Minuto	Information Officer o Regional Information Officer (SMU)

	materyal na IEC ay ibabalik sa kliyente.			
	1.3 Suriin o aprubahan ang mga material na IEC.	Wala	1 Araw	<i>Regional Director (Office of the Regional Director)</i>
	1.4.a Kapag naaprubahan ng Regional Director, ang materyal na IEC ay ipapasa sa kliyente para sa produksyon o pamamahagi nito	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
	1.4.b Para sa karagdagang pagbabago o mga pagbabago, ang materyal na IEC ay ibabalik sa kliyente.	Wala	10 Minuto	<i>Administrative Aide IV (ORD)</i>
KABUUAN		Wala	2 Araw 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 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 (smu.fo1@dswd.gov.ph) - Personal na pagpunta - Sulat na nakapangalan sa Regional Director, Ms. Marie Angela S. Gopalan
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 Social Marketing 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	Ms. Marie Angela S. Gopalan Regional Director (072) 687-8000 loc. 223
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