



DSWD

Department of Social Welfare and Development

KAGAWARAN NG KAGALINGAN AT PAGPAPAUNLAD PANLIPUNAN

CITIZEN'S CHARTER HANDBOOK

1st Edition

2022

PATAKARAN SA KALIDAD

KAGAWARAN NG KAGALINGAN AT PAGPAPAUNLAD PANLIPUNAN

Maghatid, mag-coordinate, at magmonitor ng mga programa at serbisyo para sa panlipunang proteksyon ng mga mahihirap, mahina, at disadvantaged na populasyon tungo sa isang patas, makatarungan at mapayapang lipunan;

Pagpapanatili ng kultura ng kahusayan sa pamamagitan ng patuloy na pagpapabuti ng mga sistema, mekanismo, at pamamaraan sa paghahatid ng mga programa at serbisyo;

Magtrabaho nang may integridad at sumunod sa mga pamantayang etikal para sa kasiyahan ng customer at kalidad ng serbisyo sa pamamagitan ng pagsunod sa mga mandato ng DSWD, at iba pang nauugnay na batas; at

Magpakita ng tunay na pagmamalasakit sa mahihirap, maagap na mahabagin na paglilingkod, at malaya sa anumang uri ng katiwalian.

I. Mandato:

Ang DSWD ay isang pambansang ahensya na inatasan na magbigay ng tulong sa mga yunit ng pamahalaang lokal, mga organisasyong hindi pang gobyerno, iba pang mga ahensya ng pambansang pamahalaan, mga organisasyon ng mga tao, at iba pang mga kasapi ng lipunang sibil sa mabisang pagpapatupad ng mga programa, mga proyekto at serbisyo na magpapagaan ng kahirapan at magbigay kapangyarihan sa mga kapos-palad na indibidwal, pamilya at pamayanan para sa isang pinabuting kalidad ng buhay (ayon sa utos ng nakatatasa numero 15 na inisyu noong 1998). Nagpapatupad din ito ng naaayon sa batas at nagdadalubhasang mga programa na direktang isinampa sa kagawaran at / o hindi pa naibibigay sa mga mga yunit ng pamahalaang lokal (ayon sa utos ng nakatatasa numero 221 na inisyu noong 2003). Ang dalawang pagpapalabas na ito ay nagdidirekta sa kagawaran na balansehin ang mga "pagpapagana at pagpapatupad" ng mga tungkulin habang ginagawa nito ang mga kritikal na tungkulin bilang isa sa mga ahensya ng gobyerno na nagpapagaan sa kahirapan.

II. Bisyon:

Pinapangarap ng Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan na ang lahat ng mga Filipino ay hindi makaranas ng pagkagutom at karalitaan, may pantay na akses sa mga oportunidad, na binigyang-kakayahan ng isang patas, makatarungan, at payapang lipunan.

III. Misyon:

Manguna sa pagbuo, pagsasagawa, at koordinasyon ng mga patakaran at programa sa kagalingan at pagpapaunlad panlipunan para sa at kasama ng mga maralita, mahina, at kapos-palad.

IV. Pangako sa Serbisyo:

Ang pangunahing halaga ng paggalang sa dignidad ng tao, integridad at kahusayan sa serbisyo ng kagawaran:

Maagap at Mapagkalingang Serbisyo
Serbisyong Walang Puwang sa Katiwalian
Patas na Pagtrato sa Komunidad

TABLE OF CONTENTS

I.	Patakaran sa Kalidad:	2
II.	Mandato:	3
III.	Bisyon:	3
IV.	Misyon:	3
V.	Pangako sa Serbisyo:	3
VI.	Listahan ng mga Serbisyo:	
1.	Assistance to Individuals in Crisis Situation (AICS)	7
2.	Pagkuha ng permit para sa mga Menor de edad na naglalakbay sa ibang bansa	38
3.	Process of Domestic Adoption	46
4.	Securing Certification Declaring a Child Legally Available for Adoption	57
5.	Pagkuha ng Foster Placement Authority (FPA)	64
6.	Pagkuha ng Foster Care License (FCL)	71
7.	RA 11222 Administrative Adoption Process	77
8.	Mga Hakbangin upang mapabilang sa Pogramang Pensiyong Panlipunan	87
9.	Proseso sa pagpapalabas ng stipend sa mga pakinabang sa Social pension	91
10.	Katawagan sa mga Serbisyo/Proseso	94
11.	Pagpahiram ng mga Kagamitan/Aklat/ Materyales/ Koleksyon na Makikita sa Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (KEC/Regional Learning Resource Center).....	98
12.	Pagpapareserba at Paggamit ng KEC/ Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (Regional Learning Resource Center) Function Room	102
13.	Proseso sa Probisyon ng Pagtugon sa Hiling ng Tagapagsalita o Tagabigay ng Mensahe para sa Teknikal na Tulong sa mga Katuwang na Ahensya at Kasapi.....	105
14.	Pagpoproseso ng Relief Augmentation Request	113
15.	Pagtanggap at Pagtugon ng Reklamo	118
16.	Proseso ng Pamamahala ng Hinaing sa SLP	122
17.	Proseso ng Pamamahala sa Referral para sa SLP	124
18.	Pagpoproseso ng Proyekto sa Pagpapaunlad ng Polisiya	129
19.	Pagkuha ng mga Datos at Impormasyon ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan (SWD)	133
20.	Pag-apruba para sa Pagsasagawa ng Pag-aaral sa Pananaliksik at Pagkuha ng Pangunahing Datos mula sa mga Opisyal/ Tauhan ng DSWD, mga Benepisyaryo at Kliyente (FO)	136
21.	Regional Clearance Certificate mula sa Pera, Pag-aari at Ligal na Pananagutan ng mga Hiwalay nang Opisyal at Empleyado	141
22.	Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Employment (COE) sa mga Hiwalay At	144

Empleyado	
23. Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Employment (COE) sa mga kasalukuyang Opisyal, Empleyado At Contract Of Service (COS) na Manggagawa.....	147
24. Pagbibigay ng Certificate - Certificate of Leave without Pay (LWOP)/ No LWOP sa mga hiwalay nang Opisyal At Empleyado	149
25. Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Leave Without Pay (LWOP)/ No LWOP Sa Kasalukuyang Opisyal At Empleyado	152
26. Pagbibigay ng Service Record (SR) sa Hiwalay nang Opisyal at Empleyado	155
27. Pagbibigay ng Service Record (SR) sa kasalukuyang Opisyal at Empleyado	158
28. Pagbibigay ng Certificates - Certificate of Leave Credits (CLC) sa Kasalukuyang Opisyal at Empleyado	160
29. Pagproseso ng Cash Donations para sa Center / Residential Care Facilities (C/RCFs)	164
30. Earmarking ng Project Proposals	170
31. Certifying Availability of Allotment	173
32. Pamamaraan ng papasok na Liham	177
33. Pamamaraan ng palabas na Liham	178
34. Sertipikasyon at pamamahagi ng Administrative Issuance	180
35. Pagbibigay ng teknikal na tulong sa mga tala ng pamamahala	182
36. Pagtapon ng walang halagang mga talaan	184
37. Pangangalaga ng mga Mahahalaga/Permanenteng Talaan	186
38. Malayang Pagkuha ng Impormasyon (FOI)	188
39. Processing of Marillac Hills Case Management	192
40. Pagtanggap ng Donasyong Salapi / Tseke / Kalakal at Serbisyo sa INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center	197
41. Pagpoproseso ng Kaso ng Pamamahala ng INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center	200
42. Pagpapaunlad ng sarili na pag-unlad ng INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center	204
43. Process of Case Management (NK)	206
44. Pagtanggap ng kliyente (Social Auxiliary Service (SAS): (Admission of Clients)	214
45. Marketing na Serbisyo: Pag-engganyo ng kasama (partner) At kostumer	216
46. Serbisyong pang produksyon: Pagsasanay Sa Pagawaan/Pag Disenyo Sa Produkto At Pagpapaunlad	219
47. Administratibong Serbisyo : Panglingguhang sahod ng mga taong may kapansanan	220
48. Medikal na Serbisyo: Paunang Lunas at Referral	221
49. Case Management (EGV)	223
50. Proseso ng Case Management (HFW)	236
51. Pagtatala ng rehistro ng mga magsasanay sa National Vocational Rehabilitation Center (NVRC)	241

PROTECTIVE SERVICES DIVISION

MGA SERBISYONG FRONTLINE

1. Assistance to Individuals in Crisis Situation (AICS)

Ang Assistance to Individual in Crisis Situation (AICS) ay isa sa mga program ng Kagawaran na ang pangunahing tungkulin ay nagsisisilbing pamamaraan o hakbang upang suportahan ang makabangon ng mga indibidwal at pamilya na kinilalang naghihirap mula sa anumang hindi inaasahang pangyayari sa buhay o krisis sa pamamagitan ng pagbibigay ng interbensiyong sikolohikal at/o direktang pagbibigay tulong pinansyal / materyal sa mga kliyente upang matugunan ang mga pangunahing pangangailangan sa anyo ng pagkain, transportasyon, medikal, pang-edukasyon at tulong sa libing at iba pa.

Ang pagbibigay ng payo, referral para sa serbisyong sikolohikal, pati na rin ang tulong pam-pinansyal ay bahagi ng serbisyo ng Kagawaran upang maprotektahan ang mga mahihirap na sektor ng lipunan. Nilalayon ng mga serbisyong ito na matulungan ang mga indibidwal at pamilya na makayanan o malampasan ang mahirap na sitwasyon na kasalukuyang nilang nararanasan, tulad ng sakit, kamatayan, pagkawala ng trabaho o mapagkukunan ng kita.

1.1. Pagbibigay ng Tulong-Medikal sa pamamagitan ng “Outright Cash”

Ang tulong pang medikal ay naglalayong tulungan ang mga kliyente para sa kanilang mga bayarin sa ospital, pambili ng gamot, pambayad sa mga kinakailangan pamamaraang medikal (implant, laboratoryo at kapareho). Ang halaga ng tulong pinansyal na maaaring ibigay ay hanggang Php. 10, 000 depende sa masusing pag-aanalisa o assessment ng social worker base sa nakasaad sa Memorandum Circular 11, serye ng 2019)

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site		
Klase:	Simple		
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen Pamahalaan sa Mamamayan		
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan		
MGA KAILANGAN DOKUMENTO		SAAN MAARING KUMUHA	
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno		Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)	
2. Orihinal na Sertipiko ng inyong Tinitirahan mula sa inyong Barangay na may selyo		Barangay Hall	
3. Sertipikong Medikal na nakasaad ang petsa, buong pangalan, pirma at lisensya ng doctor. Ang Sertipiko at dapat naibigay sa loob ng tatlong buwan at maiprisinta ang original na kopya		Hospital	
4. Para sa pambayad sa hospital; Hospital		Hospital's Billing Section/ Accounting	

bill na nakalagay ang kaukulang balanse na may buong pangalan at pirma ng billing clerk. - Para naman sa mga gamot/ assistive devices; reseta na may petsa, buong pangalang ng doctor, na may pirma at license number na ibinigay sa loob ng tatlong buwan - Para sa mga procedures, chemotherapy dialysis at panglaboratoryo; Quotation na may petsa kung kelan ibinigay, buong pangalan ng doctor, license number at pirma. Ito ay dapat naibigay sa loob ng tatlong buwan		Office Attending Physician from Hospital/ Clinic Dialysis Centers, Hospitals, Attending Physicians		
5. Social Case study na nakasaad ng impormasyon at katayuan sa buhay ng kliyente		Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente Social Service Office ng hospital kung saan nagpapagamot ang kliyente		
MGA HAKBANG	PAMAMARAAN NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
1. Pagsusumite ng mga dokumento at magsusulat sa logbook)	1.1 Ibibigay ang logbook) 1.2 Suriin kung tama o maayos ang detalyeng isinulat) 1.3 Paunang pagsusuri ng mga dokumento ng kliyente 1.4 Pagbibigay ng Checklist at Numero 1.5 Pagsagawa ng Orientasyon tungkol sa mga programa at serbisyo ng programa, mga hakbang at proseso, mga kinakailangan sa dokumentaryo pati na rin kung paano maisasagawa ang Satisfaction Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)	Wala	3 minuto	Mamamayan Desk Officer (Social Welfare Officer I/ II) CIS-OS
2. Pumunta sa nakatalagang lamesa at isumite ang mga dokumento sa	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2. Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na	Wala	13 minuto (mula sa 2.1 hanggang 2.7)	Social Welfare Officer I or II CIS-OS

nakatalagang social worker para sa pag-uusap or interview.	nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangailangan ng kliyente 2.3 Pagsusulat sa Certificate of Eligibility 2.4 Pagsusulat sa "Acknowledgment Receipt" 2.5. Habang naghihintay, magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of Eligibility at Acknowledgement Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito 2.9 Payuhan ang kliyente na magptungo sa Special Disbursing Officer para makuha ang pera			
--	--	--	--	--

3. Magtungo sa Special Disbursing Window para makuha ang pera)	3.1 Pipirma sa Certificate of eligibility 3.2 Suriin ang pagkakumpleto ng dokumento) 3.3 Pagbigay ang pinirmahang resibo) 3.4 Pagbibigay ang pera sa kliyente	Wala	3 minuto	<i>Social Welfare Officer III</i> <i>Special Disbursing Officer (SWO II or PDOI) CIS-OS</i>
4. Pagkuha ng litrato hawak ang pera at resibo	4.1 Tulungan ang kliyente na ipwesto ang pera at resibo para sa pagkuha ng litrato	Wala	1 minuto	<i>Admin. Assistant IV CIS-OS</i>
Kabuuang Oras			20 minuto	

1.2. Pagbibigay ng Tulong- Panglibing sa pamamagitan ng “Outright Cash”

Ang tulong pampalibing ay naglalayon na bayaran ang serbisyo ng punerarya at iba pang mga kaugnay na gastos, katulad ng pagdadala ng labi sa tirahan at / o sementeryo alinsunod sa mga kaugaliang ng pamilya lalo na sa mga Katutubo at Moro. Ang Cash Outright ay maaaring ibigay hanggang sa Php. 10, 000 depende sa pagtatasa ng pakikipanayam sa social worker. (MC 11, serye ng 2019)

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site		
Klase:	Simple		
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen		
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan		
MGA KAILANGAN DOKUMENTO		SAAN MAARING KUMUHA	
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno		Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)	
2. Orihinal na Sertipiko ng Inyong Tinitirahan mula sa inyong Barangay na may selyo		Barangay Hall	
3. Rehistradong Sertipiko ng Kamatayan na ibinigay sa loob ng tatlong buwan Sertipiko mula sa pinuno ng Tribo o Imam or galing sa autorisadong tao kung walang death certificate)		Local Civil Registry Chieftain, IMAM or Hospital	
4. Kontrata mula sa punerarya na nakasaad ang halaga na nagamit Para sa “transfer ng patay sa ibang lugar, dalhin ang “permiso” mula sa		Funeral Service Providers Funeral Service Providers	

autorisadong opisina na puwedeng mai-byahe ang labi o “cadaver” at ito dapat ay naibigay sa loob ng tatlong buwan				
5. Social Case study na nakasaad ng impormasyon at katayuan sa buhay ng kliyente		Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente Social Service Office ng hospital kung saan nagpapagamot ang kliyente		
MGA HAKBANG	PAMAMARAAN NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
1. Pagsusumite ng mga dokumento at magsusulat sa logbook	1.1 Ibibigay ang logbook) 1.2 Suriin kung tama o maayos ang detalyeng isinulat) 1.3 Paunang pagsusuri ng mga dokumento ng kliyente 1.4 Pagbibigay ng Checklist at Numero 1.5 Pagsagawa ng Orientasyon tungkol sa mga programa at serbisyo ng programa, mga hakbang at proseso, mga kinakailangan sa dokumentaryo pati na rin kung paano maisasagawa ang Satisfaction Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)	Wala	3 minuto	<i>Mamamayan Desk Officer (Social Welfare Officer I/ II) CIS-OS</i>
2. Pumunta sa nakatalagang lamesa at isumite ang mga dokumento sa nakatalagang social worker para sa pag-uusap or interview.	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2. Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangailangan ng kliyente 2.3 Pagsusulat sa Certificate of	Wala	13 minuto (mula sa 2.1 hanggang 2.7)	<i>Social Welfare Officer I or II CIS-OS</i>

	Eligibility 2.4 Pagsusulat sa "Acknowledgment Receipt" 2.5. Habang naghihintay, magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of Eligibility at Acknowledgement Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito 2.9 Payuhan ang kliyente na magtungo sa Special Disbursing Officer para makuha ang pera			
3. Magtungo sa Special Disbursing Window para makuha ang pera	3.1 Pipirma sa Certificate of eligibility 3.2 Suriin ang pagkakumpleto ng dokumento) 3.3 Pagbigay ang pinirmahang resibo) 3.4 Pagbibigay ang pera sa kliyente	Wala	3 minuto	<i>Social Welfare Officer III</i> <i>Special Disbursing Officer (SWO II or PDOI) CIS-OS</i>
4. Pagkuha ng litrato hawak ang pera at resibo	4.1 Tulungan ang kliyente na ipwesto ang pera at resibo para sa pagkuha ng	Wala	1 minuto	<i>Admin. Assistant IV CIS-OS</i>

	litrato			
	Kabuuang Oras		20 minuto	

1.3. Pagbigigay Tulong-Pamasahe Paguwi sa Kanilang Bayan/ Probinsya sa pamamagitan ng “Outright Cash”

Ang tulong pang-pamasahe ay para pambili o pagbabayad ng tiket sa transportasyon (lupa / himpapawid / dagat) at / o mga gastos upang makauwi ang kliyente sa kanilang probinsya o humingi ng karagdagang interbensiyong medikal sa ibang lugar o samahan ang miyembro ng pamilya na nangangailangan ng agarang tulong.

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site			
Klase:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen			
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan			
MGA KAILANGAN DOKUMENTO		SAAN MAARING KUMUHA		
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno		Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)		
2. Sertipiko mula sa barangay kung saan nakatira ang kliyente Kung walang Sertipiko mula sa Barangay, ang “Blotter” mula sa Presinto ng mga Pulis ay ang maaring ipakita Kung isa sa mga nabanggit na dokuemnto ay wala, ang Social Worker ay gagawa ng Case Summary kung saan nakasaad ang katayuan ng kliyente. Maari rin kumuha ng Social Case Study sa Lokal na Pamahalaan		Barangay Hall Himpilan ng Pulis Manggagawang Panlipunan Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente		
MGA HAKBANG	PAMAMARAAN NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
1. Pagsusumite ng mga dokumento at magsusulat sa logbook	1.1 Ibibigay ang logbook) 1.2 Suriin kung tama o maayos ang detalyeng isinulat) 1.3 Paunang pagsusuri ng mga dokumento ng kliyente	Wala	3 minuto	Mamamayan Desk Officer (Social Welfare Officer I/ II) CIS-OS

	1.4 Pagbibigay ng Checklist at Numero 1.5 Pagsagawa ng Orientasyon tungkol sa mga programa at serbisyo ng programa, mga hakbang at proseso, mga kinakailangan sa dokumentaryo pati na rin kung paano maisasagawa ang Satisfaction Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)			
2. Pumunta sa nakatalagang lamesa at isumite ang mga dokumento sa nakatalagang social worker para sa pag-uusap or interview.	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2. Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangailangan ng kliyente 2.3 Pagsusulat sa Certificate of Eligibility 2.4 Pagsusulat sa "Acknowledgment Receipt" 2.5.Habang naghihintay,	Wala	13 minuto (mula sa 2.1 hanggang 2.7)	<i>Social Welfare Officer I or II CIS-OS</i>

	magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of Eligibility at Acknowledgement Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito 2.9 Payuhan ang kliyente na magtungo sa Special Disbursing Officer para makuha ang pera			
3. Ibibigay ang napagkasundu ang tulong 1.1 Kung Tiket mula sa Autorisadong Service Provider ang kukunin	3.1.1 Tatawagan ang service provider para sa halaga ng tiket) 3.1.2 Aalamin ang petsa ng biyahe) 3.1.3 Pag-bookng tiket ayon sa	None	10 Minutes	Social Welfare Officer I or II CIS-OS

3.2 Magtungo sa Special Disbursing Window para makuha ang pera	napagkasunduang petsa at bilang ng taong uuwi			
	3.1.4 Pabibigay ng orihinal na kopya ng tiket			
	3.1.5 Pagpayo sa kliyente na pumunta sa Special Disbursing Officer para sa tiket na binili			
	3.2.1 Pipirma sa Certificate of eligibility		3 Minutes	Social Welfare Officer III / Head CIS-OS
	3.2.2 Suriin ang pagkakumpleto ng dokumento)			Special Disbursing Officer (SWO II and PDOI) CIS-OS
	3.2.3 Pagbigay ang pinirmahang resibo)			
	3.2.4 Pagbibigay ang pera sa kliyente			
4. Pagkuha ng litrato hawak ang pera at resibo	4.1Tulungan ang kliyente na ipwesto ang pera at resibo para sa pagkuha ng litrato	Wala	1 minuto	Admin. Assistant IV CIS-OS
Kabuuang Oras			20 minuto	

1.4. Pagbibigay Tulong- Pangaral sa pamamagitan ng “Outright Cash”

Ang tulong pang edukasyon ay para sa mga karapat-dapat na mag-aaral upang makatulong na bayaran ang mga gastos sa paaralan at / o gastos sa pagpapa aral ng mga bata tulad ng bayad sa paaralan, mga gamit, proyekto, atbp. (MC 11, serye ng 2019)

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site
Klase:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan
MGA KAILANGAN DOKUMENTO	SAAN MAARING KUMUHA
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno	Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)
2. Orihinal na Sertipiko ng Inyong Tinitirahan mula sa inyong Barangay	Barangay Hall

na may selyo				
3. Enrollment Assessment Form or Setipikasyon ng Enrollment/Registration para sa Elementarya hanggang Senior High School (1 Original and 1 Certified True Copy)		School's Registrar		
Registration Form at Statement of Account para sa mga Estudyante ng Kolehiyo (1 Original and 1 Certified True Copy)		College/ University Registrar		
Sertipikasyon na ang mag-aaral ay ay Scholar at nag-aaral sa mga Probadong Paaralan (1 Original and 1 Certified True Copy)		College/ University Registrar		
4. Social Case study na nakasaad ng impormasyon at katayuan sa buhay ng kliyente		Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente		
		Social Service Office ng hospital kung saan nagpapagamot ang kliyente		
MGA HAKBANG	PAMAMARAAN NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
1. Pagsusumite ng mga dokumento at magsusulat sa logbook	1.1 Ibibigay ang logbook) 1.2 Suriin kung tama o maayos ang detalyeng isinulat) 1.3 Paunang pagsusuri ng mga dokumento ng kliyente 1.4 Pagbibigay ng Checklist at Numero 1.5 Pagsagawa ng Orientasyon tungkol sa mga programa at serbisyo ng programa, mga hakbang at proseso, mga kinakailangan sa dokumentaryo	Wala	3 minuto	Mamamayan Desk Officer (Social Welfare Officer I/ II) CIS-OS

	pati na rin kung paano maisasagawa ang Satisfaction Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)			
2. Pumunta sa nakatalagang lamesa at isumite ang mga dokumento sa nakatalagang social worker para sa pag-uusap or interview.	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2. Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangailangan ng kliyente 2.3 Pagsusulat sa Certificate of Eligibility 2.4 Pagsusulat sa "Acknowlegment Receipt" 2.5.Habang naghihintay, magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online	Wala	13 minuto (mula sa 2.1 hanggang 2.7)	<i>Social Welfare Officer I or II</i> CIS-OS

	sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of Eligibility at Acknowledgement Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito 2.9 Payuhan ang kliyente na magtungo sa Special Disbursing Officer para makuha ang pera			
3. Magtungo sa Special Disbursing Window para makuha ang pera	3.1 Pipirma sa Certificate of eligibility 3.2 Suriin ang pagkakumpleto ng dokumento) 3.3 Pagbigay ang pinirmahang resibo) 3.4 Pagbibigay ang pera sa kliyente	Wala	3 minuto	<i>Social Welfare Officer III</i> <i>Special Disbursing Officer (SWO II or PDOI) CIS-OS</i>
4. Pagkuha ng litrato hawak ang pera at resibo	Tulungan ang kliyente na ipwesto ang pera at resibo para sa pagkuha ng litrato	Wala	1 minuto	<i>Admin. Assistant IV CIS-OS</i>
Kabuuang Oras			20 minuto	

1.5. Pagbibigay Tulong-Pang-araw araw sa pamamagitan ng “Outright Cash”

Ang Tulong sa Pagkain ay ibinibigay sa mga kliyente na may agarang pangangailangan at pati na rin sa mga nagaalaga sa mga maysakit na kamag-anak nasa sa ospital, pandagdag tulong sa mga pauwi ng probinsya, sa mga dumalo ng pagdinig sa korte at sa mga biktima ng trafficking.

Ang halaga ng tulong ay maaaring tugunan ang pangangailangan hanggang sa loob ng sampung (10) araw. (MC 11, serye ng 2019)

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site			
Klase:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen			
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan			
MGA KAILANGAN DOKUMENTO		SAAN MAARING KUMUHA		
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno		Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)		
2. Orihinal na Sertipiko ng Inyong Tinitirahan mula sa inyong Barangay na may selyo		Barangay Hall		
3. Social Case study na nakasaad ng impormasyon at katayuan sa buhay ng kliyente		Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente Social Service Office ng hospital kung saan nagpapagamot ang kliyente		
MGA HAKBANG	PAMAMARAAN NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
1. Pagsusumite ng mga dokumento at magsusulat sa logbook	1.1 Ibibigay ang logbook) 1.2 Suriin kung tama o maayos ang detalyeng isinulat) 1.3 Paunang pagsusuri ng mga dokumento ng kliyente 1.4 Pagbibigay ng Checklist at Numero 1.5 Pagsagawa ng Orientasyon tungkol sa mga programa at serbisyo ng	Wala	3 minuto	Mamamayan Desk Officer (Social Welfare Officer I/ II) CIS-OS

	programa, mga hakbang at proseso, mga kinakailangan sa dokumentaryo pati na rin kung paano maisasagawa ang Satisfaction Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)			
2. Pumunta sa nakatalagang lamesa at isumite ang mga dokumento sa nakatalagang social worker para sa pag-uusap or interview.	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2. Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangailangan ng kliyente 2.3 Pagsusulat sa Certificate of Eligibility 2.4 Pagsusulat sa "Acknowlegment Receipt" 2.5.Habang naghihintay, magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay	Wala	13 minuto (mula sa 2.1 hanggang 2.7)	<i>Social Welfare Officer I or II</i> CIS-OS

	ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of Eligibility at Acknowledgement Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito 2.9 Payuhan ang kliyente na magtungo sa Special Disbursing Officer para makuha ang pera			
3. Magtungo sa Special Disbursing Window para makuha ang pera	3.1 Pipirma sa Certificate of eligibility 3.2 Suriin ang pagkakumpleto ng dokumento) 3.3 Pagbigay ang pinirmahang resibo) 3.4 Pagbibigay ang pera sa kliyente	Wala	3 minuto	<i>Social Welfare Officer III</i> <i>Special Disbursing Officer (SWO II or PDOI) CIS-OS</i>
4. Pagkuha ng litrato hawak ang pera at resibo	4.1Tulungan ang kliyente na ipwesto ang pera at resibo para sa pagkuha ng litrato	Wala	1 minuto	<i>Admin. Assistant IV CIS-OS</i>
Kabuuang Oras			20 minuto	

1.6. Pagbibigay Tulong- Medikal sa pamamagitan ng “Guarantee Letter”

Ang Social Worker ay maaaring magbigay ng tulong sa pamamagitan ng isang Guarantee Letter kung batay sa kanyang pag aanalisa (o assessment) na ang kliyente ay mas nangangailangan ng mataas na halaga ng tulong at hindi maaaring matugunan sa pamamagitan ng Cash Outright. Sa pamamagitan ng Guarantee Letter ay maaaring makapag-bigay ng hanggang Php 150,000.00 depende sa pagtatasa ng social worker at pag-apruba ng mga itinalagang lumagda.

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site
Klase:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan
MGA KAILANGAN DOKUMENTO	SAAN MAARING KUMUHA
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno	Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)
2. Orihinal na Sertipiko ng Inyong Tinitirahan mula sa inyong Barangay na may selyo	Barangay Hall
3. Sertipikong Medikal na nakasaad ang petsa, buong pangalan, pirma at licene number ng doctor. Ang Sertipiko at dapat naibigay sa loob ng tatlong buwan at maiprisinta ang original na kopya	Hospital
4. Para sa pambayad sa hospital; Hospital bill na nakalagay ang kaukulang balanse na may buong pangalan at pirma ng billing clerk. Para naman sa mga gamot/ assistive devices; reseta na may petsa, buong pangalang ng doctor, na may pirma at license number na ibinigay sa loob ng tatlong buwan Para sa mga procedures, chemotherapy dialysis at panglaboratoryo; Quotation na may petsa kung kelan ibinigay, buong pangalan ng doctor, license number at pirma. Ito ay dapat naibigay sa loob ng tatlong buwan	Hospital's Billing Section/ Accounting Office Attending Physician from Hospital/ Clinic Dialysis Centers, Hospitals, Attending Physicians
5. Social Case study na nakasaad ng impormasyon at katayuan sa buhay ng kliyente	Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente Social Service Office ng hospital kung saan nagpapagamot ang kliyente
Para sa pagproseso ng bayarin (Service Providers)	

1. Valid / Unexpired Memorandum of Agreement (MOA)	Pirmado at nakanotaryong kasunduan pagitan ng DSWD at Service Provider			
2. Sulat na may kompletong detalye ng service provider, nakasaad ang pangalan ng banko, account name at account number naka address sa Admin Officer V ng Cash Section na may pirma ng may ari o itinalagang kawani	Service provider			
Sa pagkuha ng Tseke				
Karagdagang Dokumento				
Kung ang Tseke ay nakapangalan sa "business entity": - Sulat na ngbigay authorozation sa taong naglakad Para sa tao na kukuha maliban sa taong nakapangalan (representative) - Special Power of Attorney (SPA) - Pagkakakilanlan ng Taong Nakglakad (Valid ID)		Head ng nasabing Service Provider or authorisadong empleyado 		

	Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)			
2. Pumunta sa nakatalagang lamesa at isumite ang mga dokumento sa nakatalagang social worker para sa pag-uusap or interview.	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2. Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangaila (kasama na ang pakikipag-ugnayan sa Service Provide ukol sa proseso at pagtanggap ng tulong mula sa Kagawaran) 2.3 Pagsusulat sa Certificate of Eligibility 2.4 Pagsusulat sa "Acknowledgment Receipt" 2.5. Habang naghihintay, magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of Eligibility at Acknowledgement	None	15 Minutes	<i>Social Welfare Officer I or II</i> CIS-OS
			2 minutes	<i>Section Head /SWO III</i> CIS-OS

	Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito 2.8 Gagawin ang Guarantee letter) 2.9. Pipirmahan ang Certificate of Eligibility at ilalagay ang inisyal sa Guarantee letter		1 minute	
3. Pagtanggap ng Guarantee Letter at Acknowledgement Receipt	3.1. Ibibigay ang pirmadong Guarantee letter Lagdaan ang resibo	None	2 minutes	SWO I / SWO II CIS-OS
4. Dalhin ang Guarantee Letter sa Billing section ng ospital	4.1 Ibabawas ang halaga ng tulong sa bill ng kliyente 4.2. Ibigay ang serbisyo na nais ng kliyente 4.3 Ihanda ang Statement of Account (SoA) 4.4. Isumite ang SOA kasama ang mga dokumentong kailangan para maproseso ang bayad 4.5. Ihanda ang Disbursement Voucher at ORS 4.6 Pirmahan ang DV/ ORS 4.7. Isumite ang DV/ ORS para mapondohan 4.8. Paglalagay ng code or reference number ang pinirmahang dokumento 4.8. Pagsususi ng	None	2 Minutes (time depends on the procedure/ service requested) 5 minute 20 minutes 5 minutes 30 seconds 10 minutes 5 minutes	Billing Section of Medical Facility Medical Facility Billing Section of Medical Facility Billing Section of Medical Facility Admin Aide IV CIS-OS SWO III/ Head CIS-OS Chief / OIC PSD Admin Aide IV CIS-OS

	pagkakumpleto at bias ng DV/ORS at mga dokumento		10 minutes	<i>Admin Aide IV</i> FMU
	4.9. Paglalagay sa ledger para madaling hanapin		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> FMD-Budget
	4.10. Pirmahan ang dokumento		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	4.11. Pagtatala ng piirmahang dokuments			
	4.12. Pagsusuri ng pagkakumpleto ng dokumento		5 minutes	<i>Admin Officer V</i> FMD Budget
	4.13. Pag-proseso at gumawa ng Accounting entry		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	4.14. Ihanda ang dalwang kopya ng BIR Form 2306 at 2307		10 minutes	<i>Admin Aide IV</i> FMU
	4.15. Ayusin ang pagtatala sa Journal Entry Voucher		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	4.16. Pagsusuri at Pag-apruba ng Disbursement Voucher (DV, Journal Entry Voucher (JEV), BIR Form (2306 at 2307),) at mga sumusuportang dokumento		10 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	4.17. Pagsubaybay ng mga primadong dokumento			
	4.18. Paghihiwalay ang bayad sa pamamagitan ng ADA o Cheque		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	4.19. Paghanda ng bayad			
	a. Para sa Authority to		30 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section

For service providers / clients receiving payment thru cheque

at petsa) at sa warrant record (pangalan, pirma at petsa	5.2. Ibigay ang cheke			
TOTAL : Kabuohang Oras sa Pagkuha ng GL Kabuohang Oras as Pagbabayan sa pamamagitan ng checke Kabuohang Oras as Pagbabayan sa pamamagitan ng checke <i>Hinde kasama ang oras ng paghihintay</i>			23 minuto 3 oras, 4 minuto,30 segundo 3 oras, 4 minuto,30 segundo	

1.7. Pagbibigay Tulong- Medikal sa pamamagitan ng “Guarantee Letter”

Maaaring magbigay ng Guarantee letter kung, batay sa masusing pag aanalisa o assessment ng social worker ang pangangailangan ng kliyente ay nangangailangan ng mataas tulong at hindi maaaring sakupin ng Cash Outright. Ang halaga ng Guarantee Letter ay maaring hanggang Php. 25, 000 o depende sa pagtatasa ng pakikipanayam sa social worker at pag-apruba ng mga itinalagang lumagda.

Opisina:	Crisis Intervention Section- On-Site	
Klase:	Simple	
Uri ng Transaksyon:	G2C- Government to Citizen	
Sino ang maaring humingi ng tulong:	Lahat ng may pangangailangan	
MGA KAILANGAN DOKUMENTO		SAAN MAARING KUMUHA
1. Isang lihitimong pagkakakilanlan galing sa isang ahensya ng gobyerno		Mga Valid ID galing sa ahensya ng gobyerno tulad ng SSS, Philhealth, LTO, PAG-IBIG, COMELEC, NBI, DFA, PhilPost, Police Station, BIR, and Barangay o iba pa)
2. Orihinal na Sertipiko ng Inyong Tinitirahan mula sa inyong Barangay na may selyo		Barangay Hall
3. Rehistradong Sertipiko ng Kamatayan na ibinigay sa loob ng tatlong buwan Sertipiko mula sa pinuno ng Tribo o Imam or galing sa autorisadong tao kung walang death certificate)		Local Civil Registry Chieftain, IMAM or Hospital
4. Kontrata mula sa punerarya na nakasaad ang halaga na nagamit Para sa “transfer ng patay sa ibang lugar, dalhin ang “permiso” mula sa autorisadong opisina na puwedeng mai-byahe ang labi o “cadaver” at ito dapat ay naibigay sa loob ng tatlong buwan		Funeral Service Providers Funeral Service Providers
5. Social Case study na nakasaad ng impormasyon at katayuan sa buhay ng kliyente		Opisina ng lokal na Social Welfare and Development kung saan nakatira ang kliyente Social Service Office ng hospital kung saan nagpapagamot ang kliyente
Sa pagkuha ng Tseke		
Karagdagang Dokumento		
Kung ang Tseke ay nakapangalan sa “business entity”:		Head ng nasabing Service Provider or autorisadong empleyado

- Sulat na ngbigay authorozation sa taong naglakad Para sa tao na kukuha maliban sa taong nakapangalan (representative) - Special Power of Attorney (SPA) - Pagkakakilanlan ng Taong Nakglakad (Valid ID)		Lawyer of the payee Payee		
MGA HAKBANG	PAMAMARAAN NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PROSESO	NAKATALAG ANG EMPLEYADO
1. Pagsusumite ng mga dokumento at magsusulat sa logbook	1.1 Ibibigay ang logbook 1.2 Suriin kung tama o maayos ang detalyeng isinulat 1.3 Paunang pagsusuri ng mga dokumento ng kliyente 1.4 Pagbibigay ng Checklist at Numero 1.5 Pagsagawa ng Orientasyon tungkol sa mga programa at serbisyo ng programa, mga hakbang at proseso, mga kinakailangan sa dokumentaryo pati na rin kung paano maisasagawa ang Satisfaction Survey ng Client sa pamamagitan ng Online (Tablet)	Wala	3 minuto	Mamamayan Desk Officer (Social Welfare Officer I/ II) CIS-OS
2. Pumunta sa nakatalagan g lamesa at isumite ang mga dokumento sa nakatalagan g social	2.1 Pagkuha ng dokumentong isumit 2.2 Magsagawa ng panayam base sa impormasyon na nailgay sa General Intake Sheet (GIS) at pagtatasa ng	None	15 Minutes	Social Welfare Officer I or II CIS-OS

worker para sa pag-uusap or interview.	pangangailangan batay sa mga isinumite na dokumento. Makikipag ugnayan sa ospital or klinika upang matugunan ang pangangaila (kasama na ang pakikipag-ugnayan sa Service Provide ukol sa proseso at pagtanggap ng tulong mula sa Kagawaran) 2.3 Pagsusulat sa Certificate of Eligibility 2.4 Pagsusulat "Acknowledgegment Receipt" 2.5 Habang naghihintay, magagawa na ng kliyente ang pagsagot sa survey ukol sa kanyang pananaw sa serbisyo na kanyang natanggap sa pamamagitan ng Tablet na ibibigay ng social worker (Tandaan: ang mga hakbang sa kung pagsagot ng nasabing online sheet ay nakalathala sa lamesa ng social worker) 2.6 Paggabay ng Social worker kung saan pipirma ang kliyente sa Certificate of			
--	--	--	--	--

2 minutes

	Eligibility at Acknowledgement Receipt 2.7 Ipaliwanag sa kliyente ang halaga ng tulong na inibigay at ang batayan nito Gagawin ang Guarantee letter) 2.8 Pipirmahan ang Certificate of Eligibility at ilalagay ang inisyal sa Guarantee letter		1 minute	Section Head /SWO III CIS-OS
3. Pagtanggap ng Guarantee Letter at Acknowledgement Receipt	3.1 Ibibigay ang pirmadong Guarantee letter 3.2 Lagdaan ang resibo	None	2 minutes	SWO I / SWO II CIS-OS
4. Dalhin ang Guarantee Letter sa Billing section ng ospital	4.1 Ibabawas ang halaga ng tulong sa bill ng kliyente 4.2. Ibigay ang serbisyo na nais ng kliyente 4.3 Ihanda ang Statement of Account (SoA) 4.4. Isumite ang SOA kasama ang mga dokumentong kailangan para maproseso ang bayad 4.5. Ihanda ang Disbursement Voucher at ORS 4.6 Pirmahan ang	None	2 Minutes (time depends on the procedure/ service requested) 5 minute 20 minutes 5 minutes 30 seconds	Billing Section of Medical Facility Medical Facility Billing Section of Medical Facility Billing Section of Medical Facility Admin Aide IV CIS-OS

	DV/ ORS			
	4.7. Isumite ang DV/ ORS para mapondohan		10 minutes	<i>SWO III/ Head CIS-OS</i>
	4.8. Paglalagay ng code or reference number ang pinirmahang dokumento		5 minutes	<i>Chief / OIC PSD</i>
	4.8. Pagsususi ng pagkakumpleto at bias ng DV/ORS at mga dokumento		10 minutes	<i>Admin Aide IV CIS-OS</i>
	4.9. Paglalagay sa ledger para madaling hanapin		5 minutes	<i>Admin Aide IV FMU</i>
	4.10. Pirmahan ang dokumento		5 minutes	<i>Admin Aide IV FMD-Budget</i>
	4.11. Pagtatala ng piirmahang dokuments		5 minutes	<i>Admin Aide IV FMD Budget</i>
	4.12. Pagsusuri ng pagkakumpleto ng dokumento		5 minutes	<i>Admin Officer V FMD Budget</i>
	4.13. Pag-proseso at gumawa ng Accounting entry		10 minutes	<i>Admin Aide IV FMD Budget</i>
	4.14. Ihanda ang dalwang kopya ng BIR Form 2306 at 2307		5 minutes	<i>Admin Aide IV FMU</i>
	4.15. Ayusin ang pagtatala sa Journal Entry Voucher		10 minutes	<i>Admin Aide IV Accounting Section</i>
	4.16. Pagsusuri at Pag-apruba ng Disbursement Voucher (DV,		10 minutes	<i>Admin Aide IV Accounting</i>

	Journal Entry Voucher (JEV), BIR Form (2306 at 2307),) at mga sumusuportang dokumento		5 minutes	Section
	4.17. Pagsubaybay ng mga primadong dokumento		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	4.18. Paghihiwalay ang bayad sa pamamagitan ng ADA o Cheque		30 minutes	
			5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	4.19. Paghanda ng bayad		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	a. Para sa Authority to Debit (ADA: LLDAP, BILLERDES, FINDES, ACIC , may kasamang “soft copy”		15 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	b. Pambayad sa pamamagitan ng cheque: “ soft copy and ACIC		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Accounting Section
	4.20. Papipirmahan ang ADA o cheque sa mga pinuno ng mga sumusunod:			<i>Admin Aide IV</i> FMU
	a. Cash section		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Cash Section
	b. Accounting Section			
	c. Chief- Finance Division (Php 1- 500K		5 minutes	<i>Admin Aide IV</i> Cash Section
	d. Assistant Regional Director for Administration (Php 501M- 5M)			<i>Admin Aide IV</i> Cash Section
	e. Regional Director			<i>Admin</i> <i>Assistant II</i>

	(Php 5M -50M)			Cash Section
	4.21a. Dalhin ang Authority to debit account and cheque sa banko			<i>Admin Aide IV</i> Cash Section
	4.22a. Sabihan ang service provider tungkol sa ADA payment			
	4.21b. Ipaalam sa payee ang tungkol sa cheque			
For service providers / clients receiving payment thru cheque				
Ipakita ang pagkakilanlan o dokumento	Suriin ang inilahad na Identification Card, sulat ng pahintulot at “special power of attorney” kung kukuha iba maliban sa payee	Wala	5 minutes	<i>Admin Assistant II</i> Cash Section
	Kunin ang DV at cheque		10 minutes	<i>Admin Assistant II</i> Cash Section
Pumirma sa Disbursement voucher(nakalagay ang pangalan, pirma at petsa) at sa warrant record (pangalan, pirma at petsa)	Ibigay ang DV at logbook para sa detalye at pirma ng claimant Ibigay ang cheke	Wala	10 minuto	<i>Admin Assistant II</i> Cash Section
TOTAL :				
A. Kabuohang Oras sa Pagkuha ng GL			23 minuto	
B. Kabuohang Oras as Pagbabayan sa pamamagitan ng checke			3 oras, 4 minuto,30 segundo	
C. Kabuohang Oras as Pagbabayan sa pamamagitan ng checke			3 oras, 4 minuto,30 segundo	
<i>Hinde kasama ang oras ng paghihintay</i>				

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng reklamo	Ang mga kliyente ng Crisis Intervention Section- Onsite (CIS) ay bibigyan ng Orientation tungkol sa paggamit ng Online Client Satisfaction Survey Form na kung saan nila maaring ilagay o isulat ang kanilang mga karanasan at puna sa proseso ng pagkuha ng tulong sa opisina. Ang Mamamayan Muna Desk Officer at Social Workers ng CIS ay personal na tutulong sa kliyente sa pagsagot ng online survey form. Ang kanilang mga puna o komento ay subaybayan ng nakalagang kawani upang mabigyan ng aksyon. Telepono Bilang: 8735-5413/ 3493-7907 Email: ncrcis2020@gmail.com/
Paano pinoproseso ang mga feedback	Ang itinalagang kawani ay dapat isaalang-alang ang bilang ng mga sumasagot at ibubuod ang kanilang antas ng kasiyahan at mga puna sa mga serbisyo ng Seksyon araw -araw. Ang resulta ng survey / puna bawat araw ay ibabahagi sa mga kawani sa upang ipaalam ang mga puna na kailangan ng agarang pansin / tugon. Ang mga puna na nangangailangan ng agarang sagot ay tutugonan sa loob ng tatlong (3) araw mula nang matanggap ang nasabing dokumento na nakatuon sa mga nabanggit na tanggapan pati na rin sa mismong kliyente. Ipadadala sa Field Office NCR kada tatlong buwan ang resulta kasama ng analysis ng survey.
Paano magfile ng reklamo?	Ang kliyente na nais na maghain ng isang reklamo ay maaaring magpadala ng email sa pamamagitan ng Section Official Electronic Mail Address at / o sa pamamagitan ng Regional Director's Office. Maaari ring tumawag sa telepono ang kliyente upang isampa/ sabihin ang mga reklamo. Bawat araw mayroong nakalagang Social Worker na maaring sumagot sa mga katanungan patungkol sa serbisyo ng opisina Telepono Biang: 8735-5413/ 3493-7907 Email: ncrcis2020@gmail.com/
Paano tinutugunan ang Reklamo	Ang reklamo ng kliyente ay dadaluhan ng Designated Mamamayan Desk Officer sa araw araw. Kung ang reklamo ay kailangan ng agarang tugon, ipapasa ito sa Head ng Seksyon para sa naaangkop na kasagutan. Ipapasa ng Section Head ang nasabing reklamo na may kalakip na tugon sa FO-NCR para sa karagdagang mga pagtugon at pag-apruba. Kapag naaprubahan, ipapadala ito sa nagrereklamo para sa kanya / kanyang impormasyon at ipabatid ang naging aksyon na ginawa ng Seksyon. Maliban kung ang reklamo ay nangangailangan ng pagsisiyasat, ang nasabing dokumento, kasama ang lahat ng iba pang mga dokumento ito ay ipapasa sa FO-NCR para sa sanggunian at naaangkop na aksyon. Telepono Bilang; 8735-5413/ 3493-7907 Email: ncrcis2020@gmail.com/
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	ARTA: complaints@arta.gov.ph/ Numero; 8478-5093 CCB: 0908-881-6565 (SMS) CIS Tel Bilang; 8735-5413/ 3493-7907 PCC: 8888

2. Pagkuha ng permit para sa mga menor de edad na naglalakbay sa ibang bansa

Ang Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan ay inatasan na magbigay ng espesyal na proteksyon sa mga bata mula sa lahat ng uri ng pang-aabuso, pagsasamantala, trafficking at / o pagbebenta o anumang iba pang kasanayan na hindi kanais-nais sa kanilang kaunlaran. Samakatuwid, ang isang bata ay hindi pinapayagan na maglakbay nang mag-isa o samahan ng isang tao maliban sa magulang o ligal na tagapag-alaga sa isang banyagang bansa nang walang permit sa paglalakbay na inisyu ng kagawaran.

Opisina o Dibisyon:	Menor de edad na naglalakbay sa ibang bansa
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksiyon:	G2C – Transaksiyon ng mamamayan sa gobyerno
Mga maaaring kumuha ng serbisyo:	Mga menor de edad na pilipino na mas mababa sa labing walong (18) taong gulang na maglakbay sa ibang bansa na walang kasama ng sinumang magulang o mga taong mayroong awtoridad ng magulang at ligal na pangangalaga sa bata. Mga taong pinapayagan mag proseso ng aplikasyon 1. Magulang o ligal na tagapag-alaga ng menor de edad; 2. Kasamang naglalakbay ng menor de edad; 3. Isang maayos na pinahintulatang kinatawan ng magulang, suportado ng isang liham ng pahintulot at wastong pagkakakilanlan ng kinatawan.
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN SAAN KUKUHAIN	
Para sa unang-beses na aplikasyon:	
1. Ganap na napunang form ng aplikasyon.	Sa tanggapan ng kagawaran/ o maaaring mag-download mula sa internet sa pamamagitan ng https://ncr.dswd.gov.ph/about-us/citizens-charter/travel-clearance-for-minors/
2. Orihinal at kopya ng sertipiko ng kapanganakan ng menor de edad	Awtoridad ng istatistika ng pilipinas
3. Sertipiko ng kasal ng magulang ng menor de edad kung lehitimong anak. Kung ang mga magulang ay hindi kasal, sertipiko ng walang kasal ng ina (orihinal at kopya)	Awtoridad ng istatistika ng pilipinas
Sertipiko ng kamatayan ng namatay na magulang (kung naaangkop), orihinal at kopya	
4. Notariyadong sinumpaang pahayag ng pahintulot ng mga magulang, solong magulang, o ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad	Ang mga magulang, solong magulang, o ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad

5. Ang wastong pagkakakilanlan ng mga magulang na may mga lagda ng ispesimen. Kopya ng wastong pasaporte at visa ng magulang kung nagtatrabaho sa ibang bansa.	Ang mga magulang, solong magulang, o ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad
6. Dalawang (2) orihinal at may kulay na larawan ng menor de edad na may laki ng Passport (puti / pula / asul na likuran) na kinuha sa loob ng huling anim na buwan mula sa oras aplikasyon. Hindi pinapayagan ang na-scan na larawan	Menor de edad na aplikante
7. (a) Kung may kasamang maglalakbay , wastong pasaporte ng kasama sa paglalakbay ng menor de edad. Notariyadong sinumpaang pahayag ng pagsasagawa kung ang kasama sa paglalakbay ay isang hindi kamag-anak ng menor de edad.	Makakasama sa paglalakbay ng menor de edad
(b) Kung maglalakbay mag-isa , walang kasamang menor na sertipiko, at sulat mula sa mga magulang na nagpapalaya sa kagawaran mula sa anumang pananagutan / responsibilidad sakaling magkaroon ng insidente sa paglalakbay ng menor de edad.	Kompanya ng eroplano, at mga magulang o ligal na tagapag-alaga ng menor de edad ayon sa pagkakabanggit
8. Notariyadong sinumpaang pahayag ng suporta at sertipikadong totoong kopya ng anumang katibayan upang maipakita ang kakayahan sa pananalapi ng isponsor. (Pahayag ng bangko/ Pinakabagong Pagbabalik ng Buwis sa Kita / Sertipikasyon ng Pagtatrabaho)	Isponsor
Para sa pagpapanibago:	
1. Ganap na napunang form ng aplikasyon.	Sa tanggapan ng kagawaran/ o maaaring mag-download mula sa internet sa pamamagitan ng https://ncr.dswd.gov.ph/about-us/citizens-charter/travel-clearance-for-minors/
2. Orihinal na kopya ng permit sa paglalakbay na dati nang inisyu nang kagawaran sa NCR	Ang mga magulang, solong magulang, o ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad
3. Notariyadong sinumpaang pahayag ng pahintulot ng mga magulang, solong magulang, o ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad	Ang mga magulang, solong magulang, o ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad
4. Ang wastong pagkakakilanlan ng mga	Ang mga magulang, solong magulang, o

magulang na may mga lagda ng ispesimen. Kopya ng wastong pasaporte at visa ng magulang kung nagtatrabaho sa ibang bansa.	ang taong gumagamit ng awtoridad ng magulang o ligal na pangangalaga sa menor de edad
5. Dalawang (2) orihinal at may kulay na larawan ng menor de edad na may laki ng Passport (puti / pula / asul na likuran) na kinuha sa loob ng huling anim na buwan mula sa oras ng pag-apply. Hindi pinapayagan ang na-scan na larawan	Menor de edad na aplikante
6. (a) Kung may kasamang maglalakbay , wastong pasaporte ng kasama sa paglalakbay ng menor de edad. Notariyadong sinumpaang pahayag ng pagsasagawa kung ang kasama sa paglalakbay ay isang hindi kamag-anak ng menor de edad (b) Kung maglalakbay mag-isa , walang kasamang menor na sertipiko, at sulat mula sa mga magulang na nagpapalaya sa kagawaran mula sa anumang pananagutan / responsibilidad sakaling magkaroon ng insidente sa paglalakbay ng menor de edad.	Makakasama sa paglalakbay ng menor de edad Kompanya ng eroplano, at mga magulang o ligal na tagapag-alaga ng menor de edad ayon sa pagkakabanggit
7. Notariyadong sinumpaang pahayag ng suporta at sertipikadong totooong kopya ng anumang katibayan upang maipakita ang kakayahan sa pananalapi ng isponsor. (Pahayag ng bangko/ Pinakabagong Pagbabalik ng Buwis sa Kita / Sertipikasyon ng Pagtatrabaho)	Isponsor
Karagdagang mga kinakailangan para sa menor de edad sa ilalim ng mga espesyal na pangyayari:	
Para sa isang menor de edad na dadalo sa kumperensya, mga paglilibot sa pag-aaral, kumpetisyon, programa ng palitan ng mag-aaral, kampo sa tag-init, paglalakbay sa banal, araw ng kabataan sa mundo, at iba pang mga kaugnay na aktibidad:	
1. Sertipikasyon mula sa organisasyon ng isponsor	Lokal na oraganisasyon / paaralan
2. Notariyadong sinumpaang pahayag ng kasama na nagpapahiwatig ng mga hakbang sa kaligtasan na isinagawa ng ahensya ng palakasan (para sa kumpetisyon sa palakasan)	Kasama sa paglalakbay ng menor de edad
3. Naka-lagdang paanyaya mula sa ahensya ng isponsor o samahan sa ibang bansa na may itineraryo ng paglalakbay at listahan ng mga kasali at tagal ng aktibidad o paglalakbay	Organisasyon sa ibang bansa

Para sa menor de edad na pilipino na lumilipat sa ibang bansa	
1. Pag-apruba ng petisyon ng visa	Magulang na nag petisyon sa menor de edad
Para sa menor de edad sa ilalim ng pangangalaga ng isang tinalagang pamilya	
1. Notariyadong sinumpaang pahayag ng pagsasagawa na nagpapahiwatig ng layunin ng paglalakbay, patutunguhan, tagal ng paglalakbay at isang probisyon na nagsasaad ng pangako ng tinalagang magulang sa personal na paglitaw ng anak at tinalagang magulang sa direktor ng rehiyon o sa kanyang nararapat na kinatawan, sa loob ng 5 araw pagkabalik sa bansa .	Tinalagang magulang
2. Notariyadong sinumpaang pahayag ng pahintulot mula sa direktor ng rehiyon o awtorisadong kinatawan	Direktor ng rehiyon o awtorisadong kinatawan
3. Awtoridad ng paglalagay sa nakatalagang taga pag-alaga (Orihinal at Kopya)	Tinalagang magulang
4. Lisenya ng taga pag-alaga (Orihinal at Kopya)	Tinalagang magulang
5. Sertipikasyon ng kagawaran na deniklara ang bata na maaaring sumailalim sa pag-aampon maliban sa mga nasa ilalim ng pangangalaga ng magkakamag-anak kung saan hindi pinawalan ng kanilang mga magulang ang menor de edad para sa pag-ampon.	Nararapat na tanggapan ng kagawaran
6. Tiket sa pagbabalik ng bansa	Tinalagang magulang
Para sa menor de edad na pilipino na pupunta sa ibang bansa para sa mga medikal na layunin:	
1. Medikal na talaan ng menor de edad	Nakatalagang manggagamot
2. Rekomendasyon mula sa nakatalagang manggagamot na ang naturang pamamaraang medikal ay hindi sinasanay sa bansa.	Nakatalagang manggagamot
Para sa menor de edad na pilipino na pupunta sa ibang bansa para sa pag-aampon	
1. Ang awtoridad ng paglalagay na inisyu ng ICAB	Lupon ng pag-aampon ng ibang bansa
2. Awtoridad ng pagsama o paghatid na inisyu ng ICAB	Lupon ng pag-aampon ng ibang bansa
Para sa isang menor de edad na ang magulang ay mga marino:	
1. sertipikasyon mula sa nagpapatakbo ng ahensya ng marino na nagpapatunay sa trabaho ng magulang	Nagpapatakbo ng ahensya ng marino

2. Kopya ng libro ng marino	Magulang na marino			
Para sa menor de edad na pilipino sa ilalim ng ligal na pangangalaga:				
1. Ang sertipikadong totoong kopya ng utos ng hukuman sa ligal na pangangalaga	Ligal na tagapag-alaga			
Para sa inabandunang menor de edad na may hinihinalang nawawalang magulang, kung ang mga magulang ay kasal, ang mga sumusunod ay ang mga kinakailangan:				
2. Ulat sa pag-aaral ng kaso ng panlipunan na isinagawa ng isang lisensyadong manggagawang panlipunan ng yunit ng pamahalaang lokal	Yunit ng pamahalaang lokal			
3. Ulat mula sa alinman sa lokal na pulisya o sertipikasyon ng barangay mula sa lokalidad o ang huling alam na tirahan ng hinihinalang nawawalang magulang	Lokal na pulisya o barangay			
4. Isang nagbalik ng rehistradong mail sa huling kilalang tirahan ng hinihinalang nawawalang magulang o mga kilalang kamag-anak.	Magulang			
Tandaan: Mga karagdagang sumusuportang dokumento ay maaaring kailanganin ng manggagawang panlipunan sa pakikipanayam depende sa uri ng paglalakbay.				
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Pumunta sa opisina o silid ng MTAS para sa pagpaparehistro	2. Magbigay ng numero ng pagkakasunod-sunod ng serbisyo, form ng CSS, at form ng aplikasyon sa aplikante	Wala	7 minuto	Manggagawang Panlipunan MTAS
2. Punan at isumite ang form ng aplikasyon at lahat ng naaangkop na dokumento kung kinakailangan	2. Suriin ang pagkakumpleto ng mga detalye na ibinigay sa form ng aplikasyon at ang mga isinumite na dokumento.	Wala	7 minuto	Manggagawang Panlipunan MTAS
3. Magtungo sa manggagawa ng panlipunan ng MTAS para sa	3.1. Patunayan at suriin ang katotohanan ng impormasyong ibinigay ng aplikante upang	Wala	25 minuto o nakasalalay sa kaso ng aplikante	Manggagawang Panlipunan MTAS

pagtatasa
m at
pakikipanaya

maitaguyod ang mga dahilan ng pag-kuha ng permit sa paglalakbay at paghahanda ng ulat sa pagtatasa

3.2. Suriin at lagdaan ang mga dokumento ayon sa pagsusuri ng manggagawang panlipunan

3.3. Kung naaprubahan, magbigay ng slip ng pagbabayad

Kung hindi naaprubahan, isasagawa ng manggawang panlipunan ang mga sumusunod:

- ✓ Ang pagpapayo sa aplikante na nakatuon sa dahilan ng hindi pag-apruba ng aplikasyon
- ✓ Ipaalam sa kalapit na tanggapn ng kagawaran ang hindi naaprubahan g aplikasyon para sa pagsubaybay at sanggunian.
- ✓ Paghahanda ng abiso ng hindi pag-apruba sa PSB / BI / DFA
- ✓ Isama ang pangalan ng menor de edad sa listahan ng mga hindi

Opisyal na
namumuno | MTAS

Manggagawang
Panlipunan | MTAS

Tauhang pang

	aprubadong permit para sa pagsubaybay Kung ang menor de edad ay saklaw sa pagkuha ng permit, mag-isyu ng sertipiko ng eksemsyon			<i>administratibo</i> MTAS
4. Magsumite ng slip ng pagbabayad / order ng Pagbabayad	4.1. Patunayan ang pagkakasunud-sunod ng pagbabayad at iba pang mga kalakip 4.2. Sumulat ng mga detalye sa resibo	Wala	5 minuto	<i>Tauhang pang-administratibo</i> Sangay ng Pananalapi
5. Bayaran ang halagang nakasaad sa opisyal na resibo Mag lagda sa resibo	5.1. Kolektahin ang pinambayad 5.2. I-isyu ang opisyal na resibo	P300.00 may bisa para sa isang taon P600.00 may bisa para sa dalawang taon	5 minuto	<i>Tauhang pang-administratibo</i> Sangay ng Pananalapi
6. Ipakita ang resibo sa manggagawang panlipunan	6.1. Isyu ang tuod ng pag-claim 6.2. Ihanda ang sertipiko ng pahintulot sa paglalakbay 6.3. Lagdaan ang Permit	Wala	30 minuto	<i>Manggagawang Panlipunan</i> MTAS <i>Tauhang pang-administratibo</i> MTAS <i>Opisyal na namumuno</i> MTAS <i>Direktor ng rehiyon ng Kagawaran</i>
7. Tanggapin / i-claim ang sertipiko ng pahintulot sa paglalakbay	7. Ibigay ang sertipiko ng pahintulot sa paglalakbay	Wala	3 minuto	Admin Aide IV MTAS
KABUOAN		Php 300.00 / Php 600.00	1 oras, 22 minuto <u><i>Hindi kasama rito ang oras ng paghihintay</i></u>	

MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Sagutin ang form ng puna at ihulog sa kahon o ipadala sa travel.foncr@dswd.gov.ph MTAS Impormasyon sa pakikipag-ugnay: 8-310-1435 / 8-733-0010 to 18 local 210
Paano pinoproseso ang mga puna	Ang nakatalagang tao ay magsasagawa ng isang tugon para sa pag-input at mga komento ng hepe Protective Service Division, direktor ng rehiyon para sa operasyon at pag-apruba ng direktor ng rehiyon. Ito ay ipagbibigay-alam sa kliyente sa pamamagitan ng email o tawag sa telepono.
Paano magpadala ng reklamo	Upang mag-file ng isang reklamo laban sa tauhan ng MTAS, ibigay ang mga sumusunod na detalye sa pamamagitan ng email: - Buong pangalan at impormasyon sa pakikipag-ugnay ng nagrereklamo - Pagkukuwento ng reklamo - Mga Katibayan - Pangalan ng taong inireklamo Ipadala ang reklamo sa travel.foncr@dswd.gov.ph
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Ang nakatalagang tao ay magsasagawa ng isang tugon para sa pag-input at mga komento ng hepe Protective Service Division, direktor ng rehiyon para sa operasyon at pag-apruba ng direktor ng rehiyon. Ito ay ipagbibigay-alam sa kliyente sa pamamagitan ng email o tawag sa telepono.
Impormasyon sa pakikipag-ugnay: Anti-red Tape Authority (ARTA) Contact Center ng Bayan (CCB) Presidential Complaints Center (PCC)	ARTA: complaints@arta.gov.ph / Tel No; 8478-5093 CCB: 0908-881-6565 (SMS) CIS Tel No; 8735-5413/ 3493-7907 Email; ncrcis2020@gmail.com 8888

3. Process of Domestic Adoption

Opisina o Dibisyon	Adoption Resource and Referral Section (ARRS)/ Protective Services Division (PSD)
Klasipikasyon	Lubos na Teknikal
Uri ng Transaksyon:	G2G – Gobyerno sa Gobyerno ; G2G – Gobyerno sa mamayan
Sino ang maayong mag-avail:	Local Government Units (LGUs), Child Caring/ Placing Agencies (CCAs/ CPAs) and DSWD-NCR-Adoption Resource and Referral Section (ARRS)

LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN PWEDE MAKUHA ANG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO
A. Abandonado, Foundling, Napabayaan at Direktang ipininagkaloob na kabataan na na-isyuhan ng Katunayan ng pagdedeklara na na ang bata ay legal na maaaring maampon	
1. Sulat mula sa petisyoner na naka pangalan sa direktor ng pangrehiyong tanggapan ng kagawaran	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
2. Child's Profile	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
3. Child Study Report na nakalagay ang numero at bisa ng lisensiya ng isang Manggagawang Panlipunan	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
4. Dalawang kopya ng Setipiko ng Kapanganakan/Certificate of Foundling (SECPA)	Lokal na Rehistro ng Sibill o Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas
5. Litrato ng bata na kinuha ng hindi hihigit sa tatlong buwan	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
6. Kopya ng Katunayan ng pagdedeklara na ang bata ay legal na maaaring maampon	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
7. Sertipikong Medikal at Health and Medical Profile na hindi lalagpas ng anim na buwan or mas bago	Rehistrado at Lisensyadong Doktor)
8. Ebalwasyon sa Pagiisip kung ang bata ay my edad na lima pataas	Rehistrado at Lisensyadong Sikolohista
9. Sulat pahintulot ng batang nais amponin na may edad na sampu pataas	Bata
B. Kabataang kusang ipinagkaloob na naisyuhan ng Katunayan ng pagdedeklara na na ang bata ay legal na maaaring maampon	
1. Sulat ng aplikante na naka pangalan sa Regional Director ng	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng

pangrehiyong tanggapan ng kagawaran	mga kabataan
2. Child's Profile	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
3. Child Study Report na nakalagay ang numero at bisa ng lisensiya ng isang Mangagawang Panlipunan	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
4. Notarisadong dokumento ng boluntaryong pagkakaloob na may kalakip na kopya ng valid ID na isinumite ng magulang o ng tagapagalaga ng bata na nais ipaampon	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
5. Dalawang kopya ng Sertipiko ng Kapanganakan (SECPA)	Lokal na Rehistro ng Sibill o Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas
6. Litrato ng bata na kinuha ng hindi hihigit sa tatlong buwan	Lokal na pamahalaan, at mga institusyon na nangangalaga at pinaglalagakan ng mga kabataan
7. Sertipikong Medikal o Health and Medical Profile na hindi lalagpas ng anim na buwan or mas bago	Rehistrado at Lisensyadong Doktor
8. Ebalwasyon sa Pagiisip kung ang bata ay my edad na lima pataas	Rehistrado at Lisensyadong Sikolohista
9. Sulat pahintulot ng batang aamponin kung ang bata ay may edad na sampu pataas	Bata
C. Kinakailangang Dokumento para sa nagnanais mag ampon	
1. Home Study Report	DSWD-NCR-ARRS, Accredited CPAs (Kaisahang Buhay Foundation and Norfil Foundation)
2. Otentikadong Sertipiko ng Kapanganakan	Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas
3. Sertipiko ng Pagpapakasal/ Otentikadong katunayan ng diborsiyo kalakip ang desisyon ng korte at sertipiko ng pagsasapinal ng pagsasawalang bisa ng kasal o dokumento ng legal na paghihiwalay	Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas
4. Sulat pahintulot ng lehitimong anak ng magaaampon na nanantili sa pangangalaga ng magaaampon na my edad na sampung taon pataas	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)
5. Ebalwasyong Pisikal o Medikal	Rehistrado at Lisensyadong Doktor
6. Ebalwasyon sa Pagiisip	Rehistrado at Lisensyadong Sikolohista
7. Clearance mula sa Pambansang	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)

Kawanihan ng Pagisisiyasat o Pambansang Pulisya ng Pilipinas	
8. Katunayan ng lahat ng kita mula sa Bureau ng Panloob na Kita, Sertipiko ng Pagtatrabaho o ano mang dokumento na nagpapakita ng pinansiyal na kakayanan at ari-arian	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)
9. Sulat mula sa tatlong tao na nakakakilala sa nais magampon ng higit sa tatlong taon (halimbawa pangasiwaan ng simbahan/ministro, employer, o mga taong miyembro ng komunidad na walang relasyon sa magampon	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)
10. Litrato ng nais mag ampon at miyembro ng pamilya na may sukat na 3X5 pulgada na kahuna ng hindi hihigit sa tatlong buwan simula ng isumite ang aplikasyon sa pagaampon	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)
11. Notarisadong Affidavit ng Pansamantalang Kustodiya	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)
12. Sertipiko ng Pagdalo sa porum/seminar ng patungkol sa pagaampon	Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan at iba pang institusyon na akredito ng Kagawaran
Karagdagang kinakailangang dokumento para sa mga dayuhang nagnanais magampon	
1. Sertipiko ng pagpapatunay na ang dayuhang nais magampon ay may legal na kapasidad	Konsulado, Pankalatahatang Otoridad, o Tangapan ng Inter-Bansa para sa pagaampon o ibang sangay ng pamahalaan na nakaksakop sa mga bagay na may kinalaman sa kabataan at pamilya.
2. Sertipiko na nagpapatunay na ang dayuhan ay naninirahan sa Pilipinas	Kawanihan ng Pangdayuhan o Departamento ng Ugnayang Panlabas
3. Sulat mula sa dalawang tao na nakakakilala sa dayuhang nais magampom mula sa bansang kanyang pinagmulan o kung saan siya ay naninirahan bago manirahan sa Pilipinas, maliban kung ang dayuhan na nais mag ampon ay naninirahan na sa Pilipinas ng higit sa labing limang taon.	Prospective Adoptive Parent/s (PAPs)
4. Clearance mula sa mga lugar	Konsulado ng Bansang pinagmulan ng

kung saan nanirahan ang dayuhan na nagnanais mag ampon na inisyu ng pambansang pulisya ng bansang pinagmulan dalawang taon bago manirahan sa Pilipinas	dayuhang nagnanais magampon
--	-----------------------------

MGA HAKBANG SA APLIKASYON	TUGON NG AHENSIYA	MGA DAPAT BAYARAN	ORAS AT HABA NG PAGPROSES	EMPLOYADONG MAGPOPROSES
1. Pagdalo ng mga nagnanais mag ampon sa isinasagaw ang porum/semi nar ng tanggapang pangrehiyo n ng kagawaran o akreditong institusyon na nangangalaga at pinaglalagan ng mga bata hingil sa pagaampon)	Magbigay ng oryentasyon sa mga nagnanais mag ampon patungkol sa mga batas ng Pilipinas sa pagaampon at magisyu ng Sertipiko ng Katunayan ng pagdalo sa nasabing porum. Ang mga aplikante na naninirahan sa rehiyong hindi sakop ng NCR at pinahihintulutang dumalo sa porum na isinasagawa ng pang rehiyong tanggapan ng DSWD-NCR	Walang Bayad	Isang araw	Manggagawang Panlipunan ng DSWD-NCR-NCR at akreditong institusyon ng Kagawaran
2. Pagsusumite ng aplikasyon ng mga nagnanais mag-ampon kalakip ang kompletong kinakailang ang dokumento sa pagaampon	2. Pagtatala ng aplikasyon sa datos ng pangrehiyong tanggapan petsa kung kailan natanggap ang aplikasyon at iba pang imposmasyon tulad ng Pangalan, Araw ng Kapanganakan, Edad, Katayuang Sibil, pinagmulang rehiyon, uri ng pagaampon) at iba pa. 2.1 Pagsasagawa ng panayam sa aplikante na nagnanais magampon, sa miyembro ng pamilya at iba	Walang Bayad Walang Bayad	Unang tatlong buwan mula ng matanggap ang aplikasyon ng nais magampon -do-	Manggagawang Panlipunan ng Kagawaran at akreditong institusyon na nangangalaga at pinaglalagan ng mga kabataa Mangagawang Panlipunan

Mangagawa
ng
Panlipunan
ng City
Social
Welfare and
Developmen
t Office

	i-asses ng social worker ang PAPS ganoon narin ang pagiging eligible ng bata para sa pag-aampon. Ang kanilang kalagayan ay maari ding i-asses pagdating sa mga tuntunin ng pagtupad ng mga karapatan at pangangailangan ng bata habang nasa ilalim ng kanilang pangangalaga. Kung sakaling may matuklasan na hindi kanais-nais, ang bata ay kaagad na tatanggalin sa pamilya. Kung pabor, ang social worker ay dapat pamahalaan ang kaso patungo sa pagsasampa ng petisyon para sa pag-aampon sa hukuman.			
--	--	--	--	--

MGA BATANG MAY INISYU NG (CDCLAA)	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	
64	
65	
66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	
83	
84	
85	
86	
87	
88	
89	
90	
91	
92	
93	
94	
95	
96	
97	
98	
99	
100	

3. Ang CCA at mga C/MSWDO ay magsumite sa DSWD Field Office ng Child Study Report na ay rekomendasyon ng permanenteng paglalagyan ng bata sa pamamagitan ng pag-aampon kasama ang dokumentaryo mga kailangan (1 set ng orihinal at 1 set ng xerox copy)	Taggapin and records ng bata para sa Regional Matching Conference.	Wala	Sa loob ng 15 na araw pagkatang gap ng CDCLAA. Para sa mga foundling na kaso, ito ay sa loob ng 30 araw mula matanggap ang CDCLAA.	Administrative Aide ng ARRS
---	--	------	--	-----------------------------

D. Regional Matching and Issuance of Inter – Country Adoption Clearance

4. Pagsusumite ng mga dossier ng PAPs at ng bata sa DSWD Field Office kasama ang mg kinakailangan dokumentaryo (1 set ng orihinal na kopya at 1 set ng xerox copy)	4.1.Ilista sa bangko ng mga datos ang pangalan at inpormasyong ng/mga bata, ng/mga pamilya at review, pagtugon at rekomendasyon sa naifile na kaso ng pag aampon.	Wala	1 araw	<i>Matching Secretariat of ARRS</i>
	4.2. Magpabatid ng komento sa Residential Care Facility/Child Caring Agency/Child Placing	Wala	3 araw	<i>Matching Secretariat of ARRS</i>

	Agency/Lokal na Gobyerno sa pamamagitan ng opisyal na sulat o memoranda.			
	4.3. Pagpasa ng hiniling/kinakailangan na dokumento ng humahawak ng kaso/mangagawang panlipunan.	Wala	15 Labing limang araw	<i>Social Welfare Officers I & II of ARRS/ Social Workers of CCAs & CPAs/ Social Workers of C/MSWDO</i>
	4.4. Paghanda ng listahan ng/mga bata at ng/mga PAPs kung ang Child/Home Study Report at dokumentong kinakailangan ay sapat at tamang impormasyon.	Wala	Limang araw	<i>Matching Secretariat of ARRS</i>
	4.5. Ipaalam at anyayahan ang Manggagawang Panlipunan (Social Worker)/ Case Manager na siyang humahawak ng kaso sa pamamagitan ng isang opisyal na liham o memorandum sa pinuno ng ahensya/opisina tungkol sa iskedyl ng "Matching Conference" kumperensya para sa Kanyang Presensya/ pagdalo at para sa presentasyon/ pagtalakay ng mga kaso sa "Matching Conference".	Wala	Tatlong araw	<i>Matching Secretariat of ARRS</i>
	Kung ang Social Worker ay hindi makakadalo para sa presentasyon ng kaso , ang kanyang superbisor o kung sinong representate na nakakaalam ng kaso ang siyang itatalaga ng pinuno ng ahensiya upang tumalakay sa kaso ng bata sa nasabi nang " matching conference"			
	4.6. Ipaalam/imbitahan angmiyembro ng Regional Child Welfare Specialist Group (RCSWG)-o ang sinasabing grupo nang mga propesyunal na Espesyalistang nangangasiwa sa kapakanan ng mga bata sa Rehiyon sa	Wala	Tatlong araw	<i>Matching Secretariat of ARRS</i>

	“matching conference” o Masusing pagpipili / pagtutugma ng bata at ng Prospective Adoptive Parents (Vice-versa) Kung ang pinuno ng naturang RCSWG ay Wala/ di makakadalo ang secretariat ng nasabi nang grupo ay magtatalaga ng kahalili ng kanilang pinuno upang maiwasan ang pag-antala nang naturang “matchingconference. Narapat lamang na imbitahan ang “Imam” ang relihiyosong lider ng mga Muslims kung merong batang Muslim na sasailalim sa naturang matching conference. Narapat lamang na may korum ang miyembro ng RCSWG kahit tatlo (3) sa limang kasapi kasama ang kawani ng Adoption Resource and Referral Section (ARRS) at ang secretario nito sa pagpapatuloy ng kumperensiya. 4.7. Narapat na mabigyan ang bawat kasapi ng RCWSG, ng mga paunang kopya ng mga dokumento (“dossier”) ng mga bata/PAP para sa kanilang pagsusuri/ pagtatasa kahit tatlong (3) araw bago ang iskedyul ng kumperensiya.	Wala	At least three (3) working days before the matching schedule	<i>Matching Secretariat of ARRS</i>
	4.8. Isagawa ang pagpupulong “Regional Matching Conference” 4.9. kung may tumugmang o napiling bata sa hanay ng mga magulang na nais mag-	None	At least twice a month One (1) working day	<i>Matching Secretariat of ARRS/ Social Workers of DSWD-NCR-ARRS, LGUs, CCAs/ CPAs/ Regional Child Welfare Specialist Group (RCWSG)</i>

	ampon/mag -aruga nararapat lamang na ipaalam ito sa kanila.Ipaalam sa mga PAPang resulta ngkumperensiya/pagpupulong.Padaliin ang pagpirma ng “Certificate of Matching”para sa mga bata napili o na “matched” 4.10.Kung hindi tumugma sa Antas ng rehiyon pagkatapos ng dalawang (2) beses na mga presentasyon, padaliin ang ‘Regional Clearance’ para sa mga bata hindi nahirang/ na “matched” ng “RCWSG members” pagkatapos ng pagpupulong at iendorso sa Regional Director ng kanyang kinatawan para sa kanya pag-apruba. I-endorso ang kaso ng bata at mga PAP para sa Inter – Regional Matching Conference” sa Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan Central Office.		Upon approval by the Regional Director	<i>Social Welfare Officers I&II of ARRS/ Social Workers of C/MSWDO & CCAs/CPAs Matching Secretariat of ARRS/ RCWSG</i> <i>Matching Secretariat of ARRS/ Regional Director</i>
5. Binasa ng mga PAP ang dossier ng batang tumugma sa kanila at magsumite ng pagtanggap o liham ng hindi pagtanggap ng mga PAP. Gayundin, ang mga CCA/ Dapat basahin ng mga CPA ang Dossier ng PAP tumugma sa kanila at isumite ang pareho.	5.1. Natanggap ang liham ng pagtanggap o hindi pagtanggap Mga PAP. 5.2. Kung tatanggapin ang bata tumugma sa mga PAP, ang Mangagawang Panlipunan (“Social Worker”) ay dapat i-endorso ang liham ng pagtanggap Liham ng PAP sa “Matching Secretariat” bilang batayan para sa pagpapalabas ng PAPA at ACA. Padaliin ang pagpapalabas ng Pre-Adoption Placement Authority (PAPA) at Affidavit of Consent to Adopt Pahintulot para sa Pag-ampon (ACA) Nilagdaan o aprubado ng Regional Director ng Departamento.	Wala Wala	Isang araw ng pagtatrabaho Sa loob dalawang araw nang matanggap ang liham ng pagtanggap ng PAPs	<i>Social Welfare Officers I&II of ARRS/ Social Workers of CPAs</i> <i>Matching Secretariat of ARRS/ Regional Director</i>

	5.3. Kung mayroon man tumanggi o tumutol sa pagkakalagay ng bata sa PAPs Base sa rekomendasyon ng RCSWSG, Secretariat dapat ipaalam sa social worker na humahawak ng kaso ng PAPs o bata na ipaalam sa social worker na humahawak ng kaso ng PAPs o bata na ipaalam na dapat magsumite ng kasulatan paliwanag. Katanggap-tanggap ng mga kadahilan ng sinumang partido dapat ibabatay sa pagsusuri ng Regional Director o kaya ang awtorisadong kayang kinatawan ay makipag-usap upang ipaalam ang kanyang desisyon sa PAPs o sa sumasalungat sa pamamagitan ng Field Office.	(Wala)	(dalawang araw pagkatapos matanggap ang paalala ng resulta ng matching)	Matching Secretariat of ARRS/ Regional Director/ RCWSG
6. Pagtitiwala ng bata sa PAPs	Pisikal na paglipat/pagkakaloob ng bata mula sa DSWD residential na pasilidad/Child Caring Agencies at Child Placement agencies.	Wala	Sa loob ng limang (5) araw pagkatang gap ng naaprobah an ng PAPA	Social Welfare Officers I&II of ARRS/ Social Workers of CCAs/ CPAs
TOTAL			45 working days	
II. Legal Phase				
7. Pagfile ng petisyon ng pagaampon ng bata sa korte ng PAPs sa patnubay ng legal tagapayo.	7.1. Tiyakin na ang adoption ay na ifile na sa korte ng PAPs sa patnubay ng kanilang legal na tagapayo/abogado upang ang pagpapfile ng petisyon ay hindi maantala.	Wala	Hindi lalagpas ng tatlung araw mula ng pagkatang gap ng resibo ng PAPA at ACA	Social Welfare Officers I&II of ARRS/ Social Workers of CPAs/ PAPA/ lawyer
	7.2. Magsasagawa ng pagsubaybay na bisita sa bata at PAPs hanggang sa maisyu ang Adoption Deree at Certificate of Finality na iisyu ng korte	Wala	Isang (1) araw	Social Welfare Officers I&II of ARRS/ Social Workers of CPAs/ PAPA
	7.3. Magfile ng manifestasyon sa korte kung sakali may pag gambala ng	None		

	pagkakalagay ng bata o sakali man di kasiya-siya natagpuan/nalaman ng DSWD/LGU social worker at magrerekomenda ng nararapat na aksyon para sa pinakamahusay at magandang kapakanan ng bata.			
TOTAL		None	Dalawang (2) araw	

4. Securing Certification Declaring a Child Legally Available for Adoption

Office or Division	Adoption Resource and Referral Section
Classification	Highly Technical
Type of Transaction	Government to Governments Government to Citizens
Who May Avail:	Local Government Units (LGUs), Residential Care Facilities (RCF) and Child Caring/ Placing Agencies (CCAs/CPAs)
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO	SAAN PWEDE MAKUHA ANG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO
A. Abandoned, Foundling, Neglected and Dependent Children	
1. Sulat mula sa Petitioner na naka address sa Field Office Regional Director	Ang Petitioner ay pwedeng • Pinuno ng Child Caring Agency or Institusyon na pinamamahalaan ng Pambansang Gobyerno or Lokal na Pamahalaan • Pinuno or Executive Director ng lisensyado or akreditadong Child Caring Agency/Placing Agency • Panlalawigan/Lungsod/Municipalidad na Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan
B. Notaryadong Petisyon	Petitioner
C. Child Study Report-na nakalagay ang numero at bisa ng lisenysa sa PRC ng social worker	Petitioner
D. Nakasulat na Sertipkasyon mula sa radyo/telebisyon (nalathala ng talong beses sa magkakaibang petsa)	Estasyon ng Radyo or Telebisyon
E. Isang (1) orihinal na Nilathalang Dyaryo) (kopya ng buong pahina ng dyaryo kong saan ang kaso at nalathala ang affidavit of publication	Anumang ahensya ng dyaryo sa pangkalahatang sirkulasyon
F. Alin man sa mga sumusunod • blotter o ulat ng pulisya) • Sertipikasyon mula sa Barangay • Sertipikadong Tunay na Kopya ng Tracing Report mula sa Philippine National Red Cross.	Estayon ng Pulisya/Barangay/PNRC (kong ang bata ay natagpuan or inabandona)
G. Ibinalik na Registradong Sulat or kopya ng sulat na may registradong Resibo ng Tracing Report mula sa Philippine National Red Cross.	Tanggapan ng Koreo ng Pilipnas
H. Sertipiko ng Kapanganakan/ Tunay na Kopya ng Sertipiko ng Kapanganakan of Pagkatagpo- Sertiipikadong Tunay na	Local Civil Registry (LCR) or Philippine Statistics Authority (PSA)

kopya mula sa Local na Rehistro Sibil	
I. Pormularyong Profile ng Bata (para sa batang foundling)	Petisyoner
J. Kasalukuyang larawan ng buong katawan ng mga Bata (colored)	Petisyoner
K. Litrato ng Bata sa pagkapasok/pagkaabandona	Petisyoner
L. Kopya ng Notice of Petisyon	DSWD – NCR - Adoption Resource and Referral Section (ARRS) Kagawaran ng Kagalingan
M. Kopya ng Sertipiko ng Paglathala	Panlalawigan/Lungsod/Munisipalidad na Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan
N. Sertipiko Medical at/o Bone and/or Dental Ageing Result - para sa foundling na mga bata	Rehistrado at Lisenasyadong Doktor
Surrendered Children	
1. Sulat Aplikasyon sa Direktor Pang Rehiyon	Petisyoner ay ang mga sumusunod • Pinuno ng Child Caring Agency or Institusyon na pinamamahalaan ng Pambansang Gobyerno or Lokal na Pamahalaan • Pinuno or Executive Director ng lisenasyado or akreditadong Child Caring Agency/Placing Agency • Panlalawigan/Lungsod/Municipalidad na Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan
2. Child Study Report-na nakalagay ang numero at bisa ng lisenysa sa PRC ng social worker	Petisyoner
3. Notaryadong Kasululatan ng Boluntaryong Pagkakaloob at kopya ng wasto/tamang ID na gamit ng magulang ng bata	Petisyoner at magulang/kamag-anak
4. Sertipiko ng Kapanganakan-Sertipikadong Tunay na Kopya mula sa Local na Rehistro Sibil or SECPA	Local na Rehistro Sibil or Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas
5. Kasalukuyang larawan ng buong katawan ng mga Bata (colored)	Petisyoner
6. Litrato ng Bata sa pagkapasok/pagkaabandona	Petisyoner
7. Certificate of Authority for a Notarial Act (CANA)	Pirmadong ng Hukom/Vice Executive Judge /awtorizadong pinahintulot na lagda ng Pangrehiyong Hukuman sa Paglilitis

*Per DSWD Administrative Order No. 12 series of 2011 or the Guidelines for the issuance of the DSWD Certification Declaring A Child Legally Available for Adoption (CDCLAA), additional documents may be required to support the report/ case of the child if it is for the best interest of the child to be issued with CDCLAA.

MGA HAKBANG SA APLIKASYON	TUGON NG AHENSIYA	MGA DAPAT BAYARAN	ORAS AT HABANG PAGPROSES	EMPLOYADONG MAGPOPROSES
A. Abandoned, Foundling, and Dependent Children Ang sumusunod na hakbang dapat isagawa para sa mga batang inabandona o dependent upang makakuha ng sertipikasyon pagkatapos ng tatlong buwang na tuloy-tuloy pagka-abandona o dependensya.				
1. Ang inihaing petisyun ng Petisyuner para sa pagisyu ng CDCLAA ay may kasamang dalawang pangkat na kumpletong sumusuportang dokumento (orihinal o potokapi)	1.1. Susuriin at sisiyasatin ng ARRS kung sapat ang pamamaraan at may laman ang petisyun kasama ang iba pang mgakinakailangang dokumentaryo Ang petisyun ay dapat may control number na itatalaga ng ARRS na may palatandaang rehiyon at taon kailan na inihain ang petisyun bago ang numero.)	Wala	Sa loob ng tatlong (3) araw trabaho mula sa araw ng pagtanggap ng petisyun	<i>Administrative Aide IV, Social Welfare Officer IIs, Officer-in-Charge ARRS, Division Chief PSD, Assistant Regional Director</i>
	1.2. Ang petisyun ay dapat sapat ang pamamaraan at may laman kung hindi ito ay ibabalik sa petisyuner nang walang pagkiling sa pagsasampa. Ang petisyuner ay maaring maghaing muli ng petition agad sa sandaling na iwasto ang mga pagkakasalungat/ kumpletong kinakailangang dokumento		Sa loob ng tatlong (3) araw trabaho mula sa araw ng pagtanggap ng petisyun	<i>Administrative Aide IV, Social Welfare Officer IIs, Officer-in-Charge ARRS, Division Chief PSD, Assistant Regional Director</i>
	1.3. Ang petisyun ay dapat isumiti sa tanggapan ng Regional Director na		Sa loob ng tatlong (3) araw trabaho mula sa araw	<i>Regional Director</i>

	mag-aatas na magpaskil sa pamamagitan ng City/Municipal Social Welfare Development Office (C/MSWDO) na ipaksil ang Notice of Posting. Ang Child Caring/ Placing Agencies ay maaring bitbitin ang order of posting sa nasabing C/MSWDO.) 1.4. Ang Notice of Petition ay na ipaskil para sa impormasyon sa sinumang interesadong tao sa lugar na kapuna-punta sa lungsod/munisipalidad kung saan natagpuan ang bata tulad ng ngunit hindi limitado sa bulwagan ng lungsod/munisipalidad , sentrong pangkalusugan, bulwagan ng barangay, himpilan ng pulis at tanggapan ng koreo.) Ang Notice of Petition ay dapat malinaw kasama ang 2x2 litrato ng bata mula sa admisyon/pagka-abandona sa isang legal size na papel. Ang nilalaman ng notice ay mayroong nakasaling local na diyalekto upang tiyakin na mauunawaan ng publiko sa lokalidad ang nilalaman ng notice. Para sa grupo ng magkakapatid, isang petisyon lamang ang ihahanda.)		ng pagtanggap ng petisyon Limang (5) sunod-sunod na araw mula sa pagtanggap ng order <i>City/Municipal Social Welfare Development Office (C/MSWDO)</i>
--	--	--	---

TOTAL

B. Neglected Children

Ang mga sumusunod na hakbang ay kinakailangang maisagawa sa loob ng tatlong (3) buwan pagkatapos ipagkaloob ng korte ang involuntary commitment.

1. Ang petitioner ay magsumite ng Petisyon upang ma isyuhan ng CDCLAA kasabay ang orihinal na kopya ng Court Order patungkol sa Pagsasa-walang bisa ng Autoridad ng Magulang at ang Sertipikadong Tunay na Kopya ng ibang mga sumusuportang dokumento na ipiniresenta sa korte na maaring maisagawa sa loob ng tatlong (3) buwan ngunit kinakailanganin na walang mangyayaring Adoption Matching sa loob ng nabanggit na panahon.	1.1. Ang ARRS ay magkakaroon ng pagsusuri kung ang Petisyon ay sapat ang porma at saysay ganoon din ang mga iba pang kinakailangang dokumento. Ang DSWD ay kinakailangang magkaroon ng pangalawang kopya (replika)ng mga dokumento. Kinakailangan na ang Petisyon ay mayroong control na numero na ibibigay ng ARRS na nagpapakita ng rehiyon at taon kung kailan inihain ang Petisyon bago ang numero. 1.2. Ang Rehiyonal na Direktor ang dapat gumawad ng kanyang rekomendasyon sa petisyon. 1.3. Ang Rehiyonal na Direktor ang dapat magpadala ng kapareho sa DSWD-Central Office.	Wala	Sa loob ng tatlong (3) araw ng trabaho mula sa araw ng pagtanggap Sa loob ng dalawang (2) araw ng trabaho Sa loob ng dalawang (2) araw ng trabaho sa oras na nalagdaan ng Rehiyonal na Direktor and rekomendasyon	Administrative Aide IV, Social Welfare Officer IIs, Officer-in-Charge ARRS, Division Chief PSD, Assistant Regional Director Regional Director Regional Director
	TOTAL		Pitong (7) araw ng trabaho	

C. Voluntarily Committed/ Surrendered Children

Ang mga sumusunod na proseso ay kinakailangang isasagawa sa loob ng tatlong (3) buwan pagkatapos mailagdaan ng mga magulang o legal na tagapag-alaga ang Kasulatan ng Boluntaryong Pagpapakaloob upang makakuha ng Sertipikasyon

1. Ang Petisyuner ay maghahain ng aplikasyon upang mapagkalooban ng CDCLAA kasabay	1.1. Ang ARRS ay kinakailangang magsagawa ng pagsusuri sa Aplikasyon kasama ang iba pang	Wala	Sa loob ng tatlong (3) araw pagkatapos matanggap nito.	Administrative Aide IV, Social Welfare Officer IIs, Officer-in-Charge ARRS,
--	--	------	--	---

ang dalawang (2) set ng mga kumpletong sumusuportang dokumento (original at replika).	kinakailangang dokumento. Ang DSWD Field Office kinakailangang may replika na kopya ng mga dokumento. Kung ang mga dokumentong naisumite bilang suporta sa Aplikasyon para sa pagkaloob ng CDCLAA ay hindi sapat at kulang sa saysay, ang mga ito ay kinakailangang ibalik kaagad sa aplikante ng walang pagtatangi sa paulit na pagsusumite.	Sa loob ng dalawang araw ng trabaho	<i>Division Chief PSD, Assistant Regional Director</i>
1.2. Kapag ang mga dokumento na naisumite ay sapat ang porma at saysay, ang Rehiyonal na Direktor ay kinakailangang gumawad ng kanyang rekomendasyon sa Aplikasyon at sa pagiging kumpleto ng mga sumusuportang dokumento.	1.3. Ang Rehiyonal na Direktor ang dapat magpadala ng kapareho ng DSWD-Central Office.	Sa loob ng dalawang (2) araw ng trabaho pagkatapos malagdaan ng Rehiyonal na Direktor ang rekomendasyon	<i>Regional Director</i>
1.3. Ang Rehiyonal na Direktor ang dapat magpadala ng kapareho ng DSWD-Central Office.			<i>Regional Director</i>

5. Pagkuha ng Foster Placement Authority (FPA)

Ang Foster Placement Authority (FPA) ay isang dokumentong iniisyu matapos ang masinsin na pagsusuri sa kwalipikasyon ng isang bata upang malagay sa Foster Care. Maara rin itong makuha matapos ang paglalathala ng Regional Foster Care Matching Certificate at pagpapasa ng liham ng pagtanggap ng bata mula sa lisensyadong foster parent. Ang pag-iisyu ng FPA ay alinsunod sa Batas Bilang 10165 o ang Foster Care Act of 2012 at ang Memorandum Circular No. 21 taon 2018 o ang Omnibus Guidelines on Foster Care Service.

Opisina o Dibisyon	Foster Care Section (FCS)			
Klasipikasyon	Lubos na Teknikal			
Uri ng Transaksyon	Gobyerno sa gobyerno Gobyerno sa isang pang-komersyo na nilalang			
Sino ang maaaring makinabang	Mga batang kwalipikado sa Foster Care mula sa mga pantahanang pasilidad para sa pangangalaga ng bata ng DSWD (DSWD Residential Care Facilities (RCFs), mga ahensya na nangangalaga ng bata o Child Caring Agencies (CCAs), mga ahensya na naglalagay ng mga bata sa foster care o Child Placing Agencies (CPAs), at mga lokal na pamahalaan o LGUs			
TSEKLIST NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN MAARING KUNIN		
1 Orihinal na kopya ng Report ng pag-aaral sa bata o Child Case Study Report		Pantahanang pasilidad para sa pangangalaga ng bata, mga ahensya na nangangalaga o naglalagay sa bata sa foster care, o sa lokal na pamahalaan kung saan nagmula o unang naireport ang bata		
1 Orihinal na kopya ng medikal at pangkalusugang rekord ng bata kasama ang kanyang tala sa pagbabakuna		Mga pampubliko o pribadong klinika o ospital		
1 Orihinal na kopya ng sertipiko ng kapanganakan (birth certificate) o pagkakatatago (foundling certificate) o Tala ng Bata (child's profile)		Pangasiwaan ng Estadistika ng Pilipinas o Philippine Statistics Authority (PSA)		
Pinaka bagong larawan ng bata		Pantahanang pasilidad para sa pangangalaga ng bata, mga ahensya na nangangalaga o naglalagay sa bata sa foster care, o sa lokal na pamahalaan kung saan nagmula o unang naireport ang bata		
1 Orihinal na kopya ng ebalwasong pangsikolohiya ng mga batang edad limang (5) taon o higit pa		Sikolohista para sa bata		
1 Kopya ng rekord sa paaralan ng mga batang nag-aaral na		Paaralan kung saan naka-enroll ang bata		
HAKBANG NG KLIYENTE	TUGON NG AHENSYA	HALAGA NG BABAYR	ORAS NG PAGPROSES O	RESPONSABL ENG TAO

		AN		
1. Pagsumite ng Report ng Pag-aaral sa Bata at iba pang sumusuportang dokumento	1.1. Pagtanggap ng koleksyon ng mga dokumento ng bata mula sa ahensyang nasasangkot	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	1.2. Pagsama ng aplikasyon sa basehan ng datos saka isusulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	1.3. Pagsuri at pag-endorso ng koleksyon ng mga dokumento ng mga bata sa Matching Secretariat	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	1.4. Pagsusuri at pag-aanalisa sa nilalamang ng Report ng Pag-aaral sa Bata pati ang pagkaka kumpleto sa mga pangangailangang dokumento upang matukoy ang pagsama ng bata sa grupo ng mga kasong isasalang sa Foster Care Matching Conference	Wala	2 Araw	Matching Secretariat FCS
	1.5. Paghahanda ng liham pagkilala at pag-aanunsyo sa ahensyang nasasangkot tungkol sa petsa ng Matching Conference, o sa mga kumento sa Report, ayon sa pangangailangan	Wala	2 Oras	Matching Secretariat FCS
	1.6. Pagsama ng liham sa basehan ng datos saka isusulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	1.7. Pagsusuri at inisyal ng Section Head	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	1.8. Pagsama sa sa basehan ng datos saka isusulong sa Division Chief	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	1.9. Pagsusuri at inisyal ng Division Chief	Wala	1 Oras	Division Chief PSD
	1.10. Pagsama sa sa	Wala	3 Minuto	Administrative

	basehan ng datos saka isusulong sa Assistant Regional Director			Aide IV FCS
	1.11. Pagsusuri at inisyal ng Assistant Regional Director	Wala	1 Oras	Assistant Regional Director for Operations
	1.12. Pagsama sa sa basehan ng datos saka isusulong sa Regional Director	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	1.13. Pag-apruba ng Regional Director	Wala	1 Oras	Regional Director
	1.14. Endorso sa Seksyon ng Talaan at pagbigay ng kopya ng sulat pagkilala sa Matching Secretariat	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV FCS
2. Paglahok sa Matching Conference	2.1. Pag-imbata sa Foster Care Matching Committee	Wala	1 Araw	Matching Secretariat FCS
	2.2. Paghahanda ng listahan ng mga batang maaring ipakilala upang matugma sa mga potensyal na foster parents sa Matching Conference, agenda, listahan ng pagdalo, at biswal na presentasyon ng mga kasong ilalahad sa Matching Conference	₱7,000.00 honorarium para sa bawat myembrong hindi empleyado ng DSWD	1 Araw	Matching Secretariat Matching Secretariat FCS Matching Secretariat, FCS/ Regional Child Welfare Specialist Group, FCS/Case Managers, RCFs/CPAs/ CCAs Social Worker handling the case RCFs/CPAs/ CCAs
	2. 3. I-photocopy at ipadala ang mga dokumento ng mga bata/foster parent sa mga Foster Care Matching Committee	Wala	1 Araw	Foster Care Committee FCS Matching Secretariat, FCS/ Regional Child Welfare Specialist Group,

				FCS/Case Managers, RCFs/CPAs/CC As
	2.4. Pagpapakilala sa foster care matching committee members, foster care matching secretariat and social workers na dadalo sa pagpupulong.	Wala	1 Araw	Matching Secretariat, FCS/ Regional Child Welfare Specialist Group, FCS
	2.5. Maikling biswal na presentasyon ng bawat kaso ng foster parents at mga bata	Wala	10 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.6. Pagbigay ng mga komento, obserbasyon at inputs sa mga prinesentang kaso	Wala	4 Oras	Section Head FCS
	2.7. Deliberasyon sa matching ng mga bata at mga foster parent batay sa pangangailangan ng bata at sa kapasidad/mapagkuku nan nito.	Wala	2 Or 1 Oras	Administrative Aide IV FCS
	2.8. Paghahanda at pagpirma sa Resolusyon na nagdedeklara ng pagtutugma at Certificate of Matching.	Wala	10 Minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.9. Pagsasama at pagsusumite ng Resolusyon at Certificate of Matching sa basehan ng datos saka isulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.10. Inisyal ng Section Head	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	2.11. Pagsasama at pagsusumite ng Resolusyon at Certificate of Matching sa basehan ng datos saka isulong sa Division Chief	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.12. Inisyal ng Division Chief	Wala	1 Oras	Division Chief PSD

	2.13. Pagsasama at pagsusumite ng Resolusyon at Certificate of Matching saka isulong sa Assistant Regional Director	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.14. Inisyal ng Assistant Regional Director	Wala	1 Oras	Assistant Regional Director for Operations
	2.15. Pag-apruba ng Direktor ng Rehiyon sa Resolusyon at Sertipikasyon ng Pagtutugma	Wala	1 Oras	Regional Director
	2.16. Paghahanda ng opisyal na liham sa kinauukulang opisina/ahensiya ng mga matched cases at sa mga rekomendasyon ng komite ng foster care para sa naaangkop na aksyon	Wala	1 Oras	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.17. Pagsasama at pagsusumite ng liham sa basehan ng datos saka isulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.18. Inisyal ng Section Head	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	2.19. Pagsasama at pagsusumite ng Resolusyon at Certificate of Matching basehan ng datos saka isulong sa Division Chief	Wala	3 minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.20. Inisyal ng Division Chief	Wala	1 Oras	Division Chief PSD
	2.21. Pagsasama at pagsusumite ng Resolusyon at Certificate of Matching sa basehan ng datos saka isulong sa Assistant Regional Director	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.22. Inisyal ng Assistant Regional Director	Wala	1 Oras	Regional Director

	2.23. Pagsasama ng pagsusumite ng Resolusyon at Certificate of Matching sa basehan ng datos saka isulong sa Regional Director	Wala	3 Minuto	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.24. Pag-apruba ng Regional Director	Wala	10 Minuto	Regional Director
	2.25. I-endorso sa Seksyon ng Talaan ang kopya ng natanggap na liham pagkilala sa matching secretariat	Wala	5 Minuto	Social Welfare Officer II FCS
	2.26. Pagsusumite ng Sulat Pagtanggap galing sa Foster Parent bilang basehan para sa pag-iisyu ng Foster Placement Authority	Wala	1 Araw	Social Welfare Officer II FCS or RCFs/CPAs/CC As
	2.27. Pagsusumite ng paunang pinirmahan na Foster Placement Authority (FPA)	Wala	1 Minuto	Social Welfare Officer II FCS
	2.28. Pagsasama ng pagsusumite ng paunang pinirmahan na FPA sa basehan ng datos saka isulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.29. Pagrerekomenda ng pag-apruba ng Section Head	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	2.30. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Division Chief	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.31. Pagrerekomenda ng pag-apruba ng Division Chief	Wala	1 Oras	Division Chief PSD
	2.32. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Assistant Regional Director	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.33. Pagrerekomenda ng pag-apruba ng Assistant Regional Director	Wala	1 Oras	Assistant Regional Director for Operations
	2.34. Pagsasama ng pagsusumite sa	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV

	basehan ng datos saka isulong sa Regional Director			FCS
	2.35. Pag-apruba ng Regional Director	Wala	1 Oras	Regional Director
	2.36. Paghahanda ng sulat para sa pag-endorso ng kopya ng FPA sa aplikante	Wala	5 Minuto	Social Welfare Officer II FCS
	2.37. Pagsasama ng pagsusumite ng sulat sa basehan ng datos saka isulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.38. Inisyal ng Section Head	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	2.39. Pagsasama ng pagsusumite ng sulat sa basehan ng datos saka isulong sa Division Chief	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.40. Inisyal ng Section Head	Wala	1 Oras	Section Head FCS
	2.41. Pagsasama ng pagsusumite ng sulat sa basehan ng datos saka isulong sa Assistant Regional Director	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.42. Inisyal ng Assistant Regional Director	Wala	1 Oras	Assistant Regional Director for Operations
	2.43. Pagsasama ng pagsusumite ng sulat sa basehan ng datos saka isulong sa Regional Director	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.44. Pag-apruba ng Regional Director	Wala	1 Oras	Regional Director
	TOTAL	wala	7 araw, 5 orars, 51 minutos	

6. Pagkuha ng Foster Care License (FCL)

Ang Foster Care License (FCL) ay pinagkakaloob sa mga Foster Parents pagkatapos nilang dumaan sa isang masusing proseso. Ang pagkakaloob ng FCL ay batay sa kanilang kwalipikasyon alinsunod sa Batas Bilang 10165 o ang Foster Care Act of 2012 at Memorandum Circular No. 21 series of 2018 o tinatawag na Omnibus Guidelines on Foster Care Service.

Opisina o Dibisyon	Foster Care Section (FCS)/ Protective Services Division (PSD)	
Klasipikasyon	Lubos na Teknikal	
Uri ng Transaksyon	Gobyerno sa mamamayan	
Sino ang maaaring makinabang	Lahat	
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		SAAN MAARING KUNIN
1 Orihinal na kopya nang nasagutang Application Form.		Foster Care Section (FCS)
1 Orihinal na kopya ng Security Paper (SecPa) Sertipiko ng Kapanganakan o Certified True Copy nito.		Philippine Statistics Authority (PSA)
1 Orihinal Security Paper (SecPa) o Certified True Copy ng Kopya ng Sertipikasyon ng naganap na Kasal, Sertipikasyon ng Pagsasawalang Bisa ng Kasal at Dokumento na magpapatunay ng Legal na Hiwalayan.		Philippine Statistics Authority (PSA)
1 Orihinal na Kopya ng Medical Certificate na hindi lalampas ng anim (6) na buwan mula sa araw ng Konsultasyon.		Public or Private Clinics/Hospitals
1 Kopya ng Income Tax Return (ITR) o Certificate of Employment (CoE).		Bureau of Internal Revenue (BIR)/ Applicant's Company/Employer
1 Orihinal na Kopya ng National Bureau Investugation (NBI) Clearance o Police Clearance.		National Bureau of Investigation (NBI) / Philippine National Police (PNP)
1 Kopya ng Orihinal na Sertipiko mula sa Barangay na magpapatunay na ikaw ay residente nito, tagal ng iyong paninirahan at magsasaad na ikaw ay may Good Moral Character.		Barangay where the applicant/s reside
Larawan ng aplikante na may sukat na 3x5 pulgada at kung maaari magsumite din ng larawan ng iyong pamilya na kuha sa loob ng anim (6) na buwan.		Aplikante
1 Kopya ng Certificate of Attendance sa Foster Care Forum.		Foster Care Section (FCS)
1 Kopya ng Tatlong Recommendation Letters mula sa napiling tatlong (3) Character References.		Aplikante
1 Kopya ng Consent Letter kung may anak na may edad na sampu (10) pataas.		Aplikante
Mga Karagdagang Dokumento para sa mga banyagang aplikante:		
1 Kopya ng Certificate of Residence in the Philippines		Bureau of Immigration (BI) or

mula sa Bureau of Immigration o Department of Foreign Affairs.		Department of Foreign Affairs (DFA)		
1 Orihinal na Kopya ng Dalawang (2) Character References mula sa hindi kamag anak ng banyagang aplikante sa bansang kanyang pinaggalingan maliban lamang kung ang banyagang aplikante ay naninirahan na dito sa Pilipinas ng higit na labinglimang taon (15 years).		Applicants *Bureau of Immigration/Department of Foreign Affairs		
1 Kopya ng kahit ano mang Pagkakalinlan tulad ng Pasaporte na magpapatunay ng Pagkamamamayan.		Aplikante		
1 Orihinal na Kopya ng Sertipikasyon ng Tala ng Paglalakbay Tandaan: Ang isang banyagang aplikante ay kailangang magsumite ng katunayan na sila/siya ay nanirahan at nanatili sa bansa sa labing dalawang buwan na magkakasunod.		Bureau of Immigration (BI)		
1 Orihinal ng Kopya ng Affidavit of Undertaking na magpapatunay na sila ay kailangang manatili sa bansa hanggang sa termination ng kanilang Foster Care placement o pag-expire ng kanilang Foster Care License.		Aplikante		
Iba pang dokumento na maaaring hingiin ng Departamento/Ahensya/Lokal na Pamahalaan na susuporta sa inyong aplikasyon. Tandaan: Ang mga hihingiin na dokumento ay gagamitin lamang kapag ang inyong kaso ay kailangan ng masusing pagsusuri.		Aplikante		
HAKBANG NG KLIYENTE	TUGON NG AHENSYA	HALAGA NG BABAYRAN	ORAS NG PAGPRO SESO	RESPONSABLE NG TAO
1. Pagdalo sa Foster Care Forum	1.1. Pagbibigay ng oryentasyon sa R.A. 10165 or Foster Care Act of 2012	Wala	2 Oras	Social Welfare Officer III or Social Welfare Officer II FCS
	1.2. Pagbibigay ng Certificate of Attendance to Foster Care Forum	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV FCS
2. Pagsagot ng Application Form at Pagsumite ng mga Dokumento	2.1. Pagtanggap sa Application Form at Kompletong Dokumento mula sa Kliyente	Wala	5 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	2.2. Pagsama ng aplikasyon sa basehan ng datos saka isusulong sa Section Head	Wala	3 Minuto	Administrative Aide IV FCS

	2.3. Pagsusuri sa aplikasyon at pagtatalaga ng kaso sa Social Welfare Officer	Wala	3 Minuto	Section Head FCS
	2.4. Pagsuri at Pagsulat ng Liham Pagtanggap sa mga isinumiteng dokumento	Wala	10 Minuto	Social Welfare Officer II FCS
3. Paglahok at Pakikipag-ugnayan ng Aplikante sa gagawing interbyu at pagsusuri sa kanyang aplikasyon at kakayanan na gagamitin sa gagawing komprehensibong Home Study Report	3.1. Pagsagawa ng Home Visit sa tahanan ng aplikante, kolateral na interbyu at pakikipag-ugnayan sa barangay	Wala	4 Oras	Social Welfare Officer II FCS
	3.2. Pagsagawa ng Home Study Report		Sa loob ng 20 days	Social Welfare Officer II FCS
	3.3. Pagsumite ng Home Study Report		1 Minuto	Social Welfare Officer II FCS
	3.4. Pagsama ng report sa basehan ng datos saka isusulong sa Section Head		3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	3.5. Pagsusuri at Pagrekomenda ng pag-apruba ng Section Head		1 Araw	Section Head FCS
	3.6. Pagsama ng report sa basehan ng datos saka isusulong sa Division Chief		3 Minuto	Administrative Aide IV FCS
	3.7. Pagsusuri at Pagrekomenda ng pag-apruba ng Division Chief		1 Araw	Division Chief PSD
	3.8. Pagsusumite ng aprobadong Home Study Report at kopya ng Foster Care License na may lagda ng Kliyente		1 Minuto	Social Welfare Officer II FCS
	3.9. Pagsama ng Foster Care License na may lagda ng Kliyente sa basehan ng datos saka		3 Minuto	Administrative
			1 Oras	Section Head FCS

	isusulong sa Section Head 3.10. Pagrerekomenda ng pag-apruba ng Puno ng Section 3.11. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Hepe ng Dibisyon 3.12. Pagrerekomenda ng pag-apruba ng Hepe ng Dibisyon 3.13. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Pangalawang Direktor ng Rehiyon 3.14. Pagrerekomenda ng pag-apruba ng Pangalawang Direktor ng Rehiyon 3.15. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Direktor ng Rehiyon 3.16. Pag-apruba ng Direktor ng Rehiyon 3.17. Paghahanda ng liham na nag-eendorso ng kopya ng FCL ng kliyente 3.18. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Puno ng Seksyon 3.19. Inisyal ng Puno ng Seksyon 3.20. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Hepe ng Dibisyon 3.21. Inisyal ng Hepe ng Dibisyon 3.22. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Pangalawang		1 Oras 3 Minuto 1 Oras 3 Minuto 1 Oras 1 Minuto 3 Minuto 15 Minuto 3 Minuto 15 Minuto 3 Minuto 15 Minuto 3 Minuto	Aide IV FCS Division Chief PSD Administrative Aide IV FCS Assistant Regional Director for Operations Administrative Aide IV FCS Regional Director Social Welfare Officer II FCS Administrative Aide IV FCS Section Head FCS Administrative Aide IV FCS Division Chief PSD Administrative Aide IV FCS Assistant Regional Director for Operations Administrative Aide IV FCS
--	--	--	---	---

	Direktor ng Rehiyon 3.23. Inisyal ng Pangalawang Direktor ng Rehiyon 3.24. Pagsasama ng pagsusumite ng basehan ng datos saka isulong sa Direktor ng Rehiyon 3.25. Pag-apruba ng Direktor ng Rehiyon		30 Minuto	Regional Director
	TOTAL	Wala	22 Araw, 11 Oras and 34 Minuto	

Mekanismo sa Pagtugon ng mga reklamo	
Paano mag padala ng puna?	- Ang mga walk-in na kliyente ay binibigyan ng form (CSMF-Lapis at Papel) na pamamaraan kung saan nila sasagutan, pagkatapos na sila ay pinagkalooban ng serbisyo. Ang sinagutan Client Satisfaction Measurement Form ay kokolektahin ng Social Worker ng ARRS/FCS at ihuhulog sa drop box. Ang mga nasagutang form na nasa drop box ay kokolektahin ng Estatistiko tuwing ika labing limang araw para pagpapatatag ng ulat. - Habang ang Online Adoption/Foster Care Forum/Pagpupulong ay isinasagawa dalawang (2) beses bawat buwan, ang mga kalahok ay hinihiling na sagutan ang Client Satisfaction Measurement Form (CSMF-Google Form) para marate ang serbisyong pinagkaloob. Pagkatapos ng Forum ang mga sinagutang CSMF ay kinikolekta ng Estatistiko.
Paano ang puna ay pinoproseso	Ang puna ay pinagsasama-sama upang irekord. Ang pinagsama-samang inpormasyong ay isusumite sa supervisor para kanyang sanggunian at sa agarang aksyon.
Paano mag file ng reklamo	Sa Client Satisfaction Measurement Form mayroon isang bahagi kung saan ang kliyente ay magsusulat ng kanyang reklamo o suhesyon para sa pinagkaloob na serbisyo/teknikal na tulong.
Paano ang reklamo ay pinoproseso	- Ang supervisor ay kaagad magbibigay ng feedback sa ARRS/FCS kawani sa itinaas na reklamo sa pamamagitan ng isang pulong. Ang ARRS/FCS na kawani ay gagawa ng isang pinagkaisahan desisyon upang magkaroon ng maayos/makakabuting serbisyo. Ang pinagkasunduan plano ay nakatala sa CSFM buwanang report. Tuwing unang araw ng susunod na buwan. - Ang mga kliyenteng may reklamo ay papadalhan ng sulat ukol sa kanilang reklamo na may aksyon ginawa. - Ang reklamong natanggap mula sa PCC ay tinutugunan kaagad na hindi lalagpas sa apat na put walong oras sa

	pamamagitan ng pormal na sulat tungkol sa natanggal na reklamo.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan: Anti-red Tape Authority (ARTA) Contact Center ng Bayan(CCB) Presidential Complaints Center (PCC)	ARTA: complaints@arta.gov.ph / Tel No; 84785093 CCB: 0908-881-6565 (SMS) CIS Tel No; 8735-5413/ 3493-7907 8888

Listahan ng mga Opisina

Opisina	Tirahan	Contact Information
Adoption Resource and Referral Section (ARRS) 1 st Floor, Room 102	DSWD-NCR #389 San Rafael St. cor. Legarda St., Sampaloc, Manila	Tel. No: 8-733-0010 local 103 or 104/ 8-5310-1834 arrs.foncr@dswd.gov.ph
Foster Care Section (FCS) 1 st Floor, Room 102		Tel. No: 7-330-0010 local 103 or 104 fostercare.foncr@dswd.gov.ph

7. RA 11222 Administrative Adoption Process

Ang **Republic Act. No. 11222** ay ang batas na nagbibigay hintulot para maisaayos ang dinaya o simulated na rekord ng kapanganakan ng isang indibidwal at nagtatakda ng administratibong proseso ng pag-aampon. Ito ay tinatawag na Simulated Birth Rectification Act. Ito ay nilagdaan ni President Rodrigo Roa-Duterte noong Pebrero 21, 2019 at naisabatas noong Marso 29, 2019.

Ang batas na ito ay naglalayon na maitama ang estado at relasyon ng isang indibidwal na mayroong pekeng birth record bago ito maisabatas at nasa kustodiya ng nakarehistrong magulang at sila ay namumuhay bilang pamilya at tinuring na totoo ang anak simula pagkabata. Ang batas na ito ay nagbibigay amnestiya at mawawala ang pananagutang kriminal, sibil, at administratibo sa mga nag-peke ng birth record ng isang indibidwal, kung siya ay mag-file ng Petisyon para sa administratibong pagaampon at aplikasyon sa pag-tama ng birth record ng isang indibidwal na nirehistro niya bilang anak niya at ito ay maaprubahan. Mayroon laman itong sampung taon na palugit mula sa effectivity ng batas para sa pagtama ng mga pinekeng birth records bago ito naisabatas.

Opisina o Dibisyon:	Field Offices at Central Office - Program Management Bureau - Adoption Resource and Referral Division (MB-ARRD)		
Klasipikasyon:	Lubos na Teknikal		
Uri ng Transaksyon:	G2G - Gobyerno sa Gobyerno; G2G - Gobyerno sa mamamayan		
Sino ang maaaring mag-avail:	(Mga) Petisyoner na nag-peke ng birth record ng isang indibidwal bago o noong Marso 28, 2019, na patuloy na itinuturing at tinatrato bilang kanilang tunay na anak ang puwedeng mag-file ng petisyon, kung ang sinasabing indibiduwal ay nasa kanyang pangangalaga tatlong taon bago ang pasasabatas.		
CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO		SAAN ITO MAKUKUHA	
Petisyon		(mga) Petisyoner	
Orihinal na kopya ng simulated birth record ng indibidwal at ng (mga) nag-petisyon		Philippine Statistics Authority (PSA)	
Affidavit ng pag-amin, kung ang pag-peke ng birth record ay ginawa nang ibang tao		Third Person	
Sertipikasyon mula sa Barangay		Barangay kung saan nakatira ang bata	

Notarized Affidavits	Hindi bababa sa dalawang (2) tao na nakatira sa iisang barangay kung saan nakatira ang bata
Orihinal na kopya ng CDCLAA	DSWD
Pinaka-luma at pinaka-bagong litrato ng bata at (mga) petisyoner na kinuha sa loob ng tatlong (3) buwan bago ang pag-file ng petisyon	(mga) Petisyoner
Sertipikasyon mula sa pag-dalo ng pre-Adoption forum o seminar	DSWD Field Office o Child Placing Agency (CPA)
Kung naangkop, Marriage Contract/ Decree of Annulment/Declaration of Nullity of Marriage o Decree ng Legal Separation	PSA o Korte
Pinaka-bagong Physical o Medical Evaluation ng (mga) mag-aampon	Lisensyadong Physician
Psychological Evaluation, kung naaayon	Lisensyadong Psychologist
Pinaka-bagong NBI o Police Clearance	National Bureau of Investigation (NBI) o Police Station
Pinaka-bagong Income Tax Return (ITR) o anumang dokumentong nagpapatunay na kakayanang pinansiyal (halimbawa: Certificate of Employment, Bank Certificate, o Statement of Assets and Liabilities)	Employer o Banko
Negative Certification of Birth	PSA
Certified True Copy ng (mga) resibo ng socialized fee (kung mapapatunayan o ma-assess na indigent, ito ay hindi na babayaran)	LGU at/o DSWD FO
Nakasulat na pagpayag sa pag-ampon	Tunay na magulang o mga taong nagsisilbing magulang ng bata, maliban kung nasa wastong edad na ang aampunin; Ang aampunin, kung edad sampung taon o higit pa; Lehitimo o ampon na (mga) anak, kung edad sampung tao o higit pa; Ilehitimong (mga) anak, kung edad sampung taon o higit pa, kung nakatira sa mag-aampon at asawa nito;

	Ang asawa, kung mayroon, ng aampunin			
Kung ang isa sa mga petisyoner ay isang dayuhan na kasal sa isang Pilipino: Patuloy na paninirahan sa Pilipinas nang hindi bababa sa tatlong taon bago ang pag-file ng petisyon at pananatili hanggang sa pag-issue ng Order of Adoption; Sertipikasyon na nagpapatunay ng legal na kapasidad sa kanyang bansa at siya ay pinahihintulutan ng kanyang bansa na makapasok ang inampon sa bansa bilang kanyang ampon na anak.	Bureau of Immigration/ Department of Foreign Affairs Embassy/ Foreign Adoption Agency/ ICAB			
Social Case Study Report	DSWD FO			
Transcription ng verbatim ng Mandatory Appearance	DSWD FO			
Sertipikasyon ng pagdalo	DSWD FO			
Ayon sa Memorandum Circular No. 16, Series of 2020 o ang Guideline sa Simulated Birth Rectification Act, sa mga pagkakataong ang mga impormasyon sa SCSR ay kinakailangan ng pruwera para mapapatunayan ang katotohanan nito, ang (mga) petisyoner ay kinakailangang magsumite ng mga dokumento upang masuportahan ang report at karagdagang impormasyon mula sa (mga) petisyoner sa loob ng pagsusuri o interview ng Regional Director.				
HAKBANG NG KLIENTE	AKSYON NG AHENSIYA	MGA KAILANGA NG BAYARIN	ORAS NG PAGPROSE SO	TAONG RESPONSABLE
Pamamaraan para sa issuance ng Order of Adoption				
LSWDO				
1. Ang (mga) magaampon ay mag-file ng Petisyon at mga suportang dokumento sa LSWDO kung saan kasalukuyang naninirahan ang bata	Pagsusuri ng petisyon at mga nakadikit na mga suportang dokumento Kung ang LSDWO ay nakitang sapat ang petisyon sa anyo at sangkap, ito ay isusulong sa DSWD kung saan sakop ang LSWDO	Php 1,000.00 (depende sa resulta ng pagsuri ng FO Social Worker assessment)	7 araw mula sa pagtanggap Sa loob ng 3 araw	LSWDO LSWDO

DSWD Field Office				
2. I-endorso ng Local Social Welfare Office ang petisyon at mga kinakailangang dokumento sa Field Office	2.1 Pagsasagawa ng Case Study ng bata at ng petisyoner at pagbibigay ng rekomendasyon sa Case Sudy kung ang pag aampon ba ay sa para sa kapakanan at interes ng bata.	P1,000 (Depende sa pagsusuri ng social worker)	20 araw	Field Office - Adoption Social Worker
	2.2 Pagsusuri ng Social Case Study Report kasama ng petisyon at mga sumusuportang dokumento at pagsasagawa ng mandatory appearance na dadaluhan ng bata at ng mag aampon at sila ay haharap sa Regional Director		5 araw pagkatapos maaprubaha n ang Social Case Study Report	DSWD Regional Director
	2.3 Paghahanda ng rekomendasyon kung ang petisyon ng mag aampon ay para ba sa kabutihan at kapakanan ng bata		5 araw	Regional Director at Adoption Resource and Referral Section
	2.4 Ipapadala ang rekomendasyon kasama ng petisyon at mga sumusuportang dokumento sa DSWD - Central Office			Field Office- Records Section
DSWD - Central Office (Lebel ng pagsusuri ng Program Management Bureau (PMB))				
3. Naendorso na ng DSWD Field Office ang petisyon at mga	3.1 Teknikal na staff ng PMB ay susuriin ang mga ipinadalang dokumento	Walang babayaran	17 araw	Manggawang Panlipunan ng PMB-ARRD
	3.2 Ang teknikal na		Sa loob ng	ARRD Admin Staff

sumusuport ang dokumento sa DSWD - Program Management Bureau	staff ng PMB ay maghahanda ng kanyang pagsusuri at ihahanda ito para sa paglagda ng kalihim ng ahensya para madesisyunan kung ang pagaampon ay ipagkakaloob sa petisyoner o tanggihan ang kanilang petisyon. 3.3 Ang admin Staff ay ieendorso ang mga dokumento sa Punong Dibisyon ng Adoption Resource and Referral Division ng PMB para ito ay suriin 3.4 Ang Punong Dibisyon ay magbibigay ng kanyang pagsusuri ukol sa mga dokumentong ipinasa 3.5 Ang admin staff ay tatanggapin at tutuntunin kung nasaan na ang mga dokumento sa Document Transaction Management System (DTMS) at ieendorso ito sa admin staff ng Assistant Bureau Director (ABD) 3.6 Ang admin staff ng ABD ay tatanggapin, tutuntunin at ieendorso ang mga dokumento sa Assistant Bureau Director para sa kanyang pag		isang araw pagkatapos ito matanggap 3 araw Sa loob ng isang araw pagkatapos ito matanggap Sa loob ng isang araw pagkatapos ito matanggap 2 araw	OIC-Division Chief ARRD Admin Staff ABD Admin Staff ABD Admin Staff Assistant Bureau Director
---	---	--	--	--

	susuri. 3.7 Susuriin ng ABD ang petisyon at kaakibat na dokumento 3.8 Ang admin staff ng ABD ay tutuntunin at ieendorso ang mga dokumento sa admin staff ng Bureau Director 3.9 Ang admin staff ng Bureau Director ay tatanggapin ang dokumento para iendorso ito sa Bureau Director para sa kanyang pagsusuri. 3.10 Ang PMB Director ay magbibigay ng kanyang desisyon at rekomendasyon ukol sa petisyon at mga kaakibat nitong mga dokumento. 3.11 Ang admin staff ay ieendorso ang mga naturang dokumento sa Opisina ng Kalihim B. Lebel ng Pangalawang Kalihim ng Ahensya 3.12 Ang Technical Staff ng Pangalawang Kalihim ng Ahensya ay susuriin ang mga naisumiting dokumento bago ito ibigay para sa paglagda ng kalihim ng ahensya		Sa loob ng isang araw pagkatapos ito matanggap Sa loob ng isang araw pagkatapos ito matanggap 2 Araw Sa loob ng isang araw pagkatapos ito matanggap 2 araw 1 araw	BD Admin Staff Bureau Director BD Admin Staff Office of Undersecretary Admin Staff Pangalawang Kalihim OSEC- Technical Staff
--	--	--	---	--

Pamamaraan ng pag po-proseso nang pag issue ng Certificate of Finality

	OIC-Division Chief ng Adoption Resource and Referral Division (ARRD) ng PMB para ito ay suriin 1.3 Ang Division Chief ay susuriin ang mga dokumento kung ito ay may pagkakamali at kakulangan 1.4 Ang admin staff ay tutuntunin ang mga dokumento sa Document Transaction Management System at i-eendorso ng admin staff sa Assistance Bureau Director (ABD)		Sa loob ng isang araw Sa loob ng isang araw	
	1.5 Ang admin staff ng ABD ang tatanggap, tutunton at mag-endorso ng mga dokumento sa ABD para sa pag susuri. 1.6 Susuriin ng ABD ang mga dokumento. 1.7 Ang ABD Admin Staff ang tutunton and mag eendorso ng mga dokumento sa Admin Staff ng Bureau Director. 1.8 Bureau Director Admin staff ang tatanggap, tutunton at mag eendorso ng mga dokumento sa BD para sa pag susuri. 1.9 Magbibigay ng		Isang araw Sa loob ng isang araw Sa loob ng isang araw Isang araw Sa loob ng isang araw Isang araw	

	rekomendasyon at desisyon ang PMB Director. 1.10 Ang Admin Staff ang mag tutunton at mag eendorso ng mag dokumento sa Office of the Secretary. B. Undersecretary level 1.11 Susuriin ng Technical Staff ang mga dokumento bago ito eendorso sa Undersecretary para sa pag-apruba. 1.12 Para sa pag apruba ng Undersecretary for Operations Group and para eendorso sa Secretary. C. Secretary Level 1.13 Ang Technical Staff ng Office of the Secretary ang mag susuri ng mga dokumento bago eendorso sa Head of Executive Assistant (HEA). 1.14 Pipirmahan ng Secretary ang Decision at Order of Adoption.		Isang araw	
			Isang araw	
			Isang araw	
			Isang araw	

Mekanismo sa Pagtugon ng mga reklamo	
Paano mag padala ng puna?	Magpapadala ng memorandum/email ang DSWD Field Office sa DSWD Program Management Bureau (PMB).
Paano ipoproseso ang mga puna?	Magpapadala ng reply letter/email ang DSWD PMB sa may kinalaman na Field Office
Paano mag file ng reklamo?	Ang reklamo ay maaring ifile sa pamamagitan ng pag padala ng sulat or email sa DSWD PMB. Detalyadong nakalagay ang mga pangyayari, impormasyon at lahat ng hinaing ng taong may kinalaman dito.

Paano pinoproseso ang mga reklamo?	Ang kinauukulang opisina anggagawa ng case conference/meeting para pag usapan/ta;akayin ang mga isyu/alalahanin. Kung kinakailangan, mag tatakda ng pag pupulong para sa reklamo at ito ay mabusising tatalakayin.
Contact Information of CCb, PCC, ARTA	Sa pamamagitan ng Telephone No. 8951-74-38 Email address: adoption@dswd.gov.ph

8. Mga Hakbangin upang mapabilang sa Pogramang Pensiyong Panlipunan.

Lahat ng aplikasyon ay masusing sinusuri sa pamamagitan ng pag sasagawa ng panayam at pag susumiti ng mga talaan sa lokal na pamahalaan – sa tanggapan ng Kagalingang Panlipunan at Pag papaunlad at tanggapan ng taga pangasiwa ng ating nakakatanda.

Tungkol / DIVISION	Taggapan ng taga pangasiwa ng programang pensiyong Panlipunan Protective Services Division (PSD)			
Klasipikasyon	Simple			
Uri ng transaksyon	Pamahalaan sa mga Mamamayan			
Sino ang maaaring kumuha at makatanggap ng social pensiyon	Animnapung Taon gulang (60) at mas matanda na: Frail, May karamdaman, o may kapansanan: walang pensiyon mula sa Government Service Insurance System (GSIS), Social Security System (SSS), Philippine Veterans Affairs Office (PVAO), Arm Forces and Police Mutal Benefits Association, Inc. anumang iba pang kumpanya ng seguro; walang permanenteng mapagkukunan ng kita; at walang regular na suporta mula sa pamilya o kamag-anak para sa kanyang pangunahing pangangailangan.			
MGA DOCUMENTO NA KAILANGANG ISUMITI		SAAN KUKUNIN ANG DOCUMENTO		
Original na Kopya ng Senior Citizen Identification Card (ID) na may dalawang (2) photocopies		Opisina ng Senior Citizen Affairs Office (OSCA)		
Application form		Opisina para sa Pamamahala ng Programa sa Panlipunan		
1x1 pic		Kliyente		
HAKBANG NG KLIYENTE	GAWAIN NG AHENSIYA	BAYARI N	ORAS NG PAGPOPROS ESO	TAO NA RESPONSABLE
1. Paglalahad ng tunay at wastong Tanggapan ng Senior Citizens (OSCA) Identification Card sa itinalagang Opisyal ng araw (OD) ng Opisina ng Pamamahala ng Proyekto sa Social pensyon	1.Suriin ang ipikita ang pagkakakilanlan (ID) ng senior citizens 1.1 Sinusuri ang personal na impormasyon ng aplikante sa Social pension Database upang matukoy kung ang kliyente ay mayroon nang isang social pensioner 1.2Kung mayroon na, agad na maabisuhan ang kliyente sa iskedyl ng cash pay-	Wala	Isang minuto Limang minuto Limang minuto	<i>Project Development Officer I/ II, Social Welfare Officer II, Admin Officer II, Admin Asst. III SPPMO</i> <i>Project Development Officer I/ II, Social Welfare Officer II, Admin Officer II, Admin Asst. III SPPMO</i>

out

	Lungsod. 2.5 Pagtutugma ng pangalan at pagsuri sa pagkopya ng isinuniteng listahan 2.6 Magsagawa ng pagbisita/pagpapatunay sa bahay sa nakatatandang mamamayan sa koordinasyon sa CSWD at OSCA 2.7 sulat / I-encode sa Social Pension General Intake Sheet Tandaan: Kung sakaling ang data na nakalarawan sa pangkalahatang paggamit ng social pension sheet ay hindi kumpleto na muling pagpapatunay sa pamamagitan ng pagbisita sa bahay ay isasagawa muli 2.8 Kapag ang lahat ng datus ay kumpleto sa pag-eencode, pagsamahin ng database ang nakaencode na listahan para sa pagkopya, tiyakin ang kawastuhan ng impormasyon 2.9 Ang pinagsamang listahan ay ipapasa sa DSWD Central office para sa pagsusuri sa pagiging karapat-dapat 2.10 Makakatanggap ng listahan mula sa tanggapan ng DSWD-Central Office para sa pagbangga ng listahan sa DSWD-NCR Tandaan: Kung ang		Tatlong minuto (na may oras ng paghihintay ay nakasalalay sa pagsumite ng Local na Lungsod) Tatlong araw Tatlumpong minute bawat kliyente (Ang tagal ng pagpapatunay ay maaaring magkakaiba depende sa bilang ng aplikante ng Nakatatandang mamamayan) Tatlong minuto bawat form Tatlong araw Limang Minuto Apat na Oras Tatlong Oras	<i>Project Development Officer I/ II, Social Welfare Officer II, Admin Officer II, Admin Asst. III</i> SPPMO <i>Admin Asst. III, Admin Aide IV (Database)</i> SPPMO <i>PDO I/II, Social Welfare Officer II, Admin Assist.III, Admin Aide IV</i> SPPMO <i>PDO I/ II, Admin Assist.III, Admin Aide IV</i> SPPMO <i>Admin Assist. III, Admin Aide IV (Database)</i> SPPMO <i>Admin Assist. III, Admin Aide IV (Database)</i> SPPMO <i>Admin Assist. III, Admin Aide IV (Database)</i> SPP
--	---	--	---	---

	kliyente ay hindi karapat-dapat, ang taong nakatuon ay ipagbibigay-alam sa Senior Citizen sa resulta ng pagpapatunay sa pamamagitan ng liham 2.11 Kung ang kliyente ay karapat-dapat batay sa malinis na listahan, ang senior citizen ay isasama sa listahan ng paghihintay na nakabatay sa pagkakaroon ng pwesto		Limang minuto	<i>PDO I/ II, Social Welfare Officer II SPPMO</i> <i>Admin Assist. III, Admin Aide IV (Database) SPPMO</i>
	TOTAL	wala	Siyam na araw , limang oras, dalawampung anim na minute (9days, 5hrs and 26minutes)	

9. Proseso sa pagpapalabas ng stipend sa mga pakinabang sa Social pension

Sa pag-apruba ng aplikasyon at pagsasama sa Programa sa Pensiyon ng Panlipunan, ang karapat-dapat at mahirap na senior citizen ay magpapatuloy sa pagkakamit ng semestral stipend.

Tungkol / DIVISION	Opisyal ng Pamamahal ng Programa sa Panlipunang Panlipunan (SPPMO) – Protective Services Division (PSD)			
Klasipikasyon	Simple			
Uri ng transaksyon	Pamahalaan sa mga Mamamayan			
Sino ang maaaring kumuha at makatanggap ng social pensiyon	Animnapung Taon (60) at mas matanda na: Frail, May karamdaman, o may kapansanan: walang pensiyon mula sa Government Service Insurance System (GSIS), Social Security System (SSS), Philippine Veterans Affairs Office (PVAO), Arm Forces and Police Mutal Benefits Association, Inc. anumang iba pang kumpanya ng seguro; walang permanenteng mapagkukunan ng kita; at walang regular na suporta mula sa pamilya o kamag-anak para sa kanyang pangunahing pangangailangan.			
MGA DOCUMENTO NA KAILANGANG ISUMITI		SAAN KUKUNIN ANG DOCUMENTO		
Mga makikinabang: Orihinal na Kopya ng Senior Citizen Identification Card (ID) Na may dalawang (2) photocopies		Opisina ng Senior Citizen Affairs Office (OSCA)		
Awtorisadong kinatawan:				
1. Senior Citizens ID (Orihinal na may dalawang photocopy)		Opisina ng Senior Citizen Affairs Office (OSCA)		
2. Orihinal na kapyo ng liham ng pahintulot na may Lagda/marka ng hinlalaki ng pensiyonado		Pensiyonado		
3. Larawan ng pensiyonado at awtorisadong kinatawan na may hawak ng pinakabagong pahayagan (dapat na makuha sa o bago magbayad)		Pensiyonado		
4. An wastong Pamahalaang nagpalabas ng ID ng awtorisadong kinatawan (original at 2 photocopy)		SSS,GSIS, DFA, PHILPOST, PRC, TIN		
*Ang taga usisa ng Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad-Kabisera ng Rehiyong Nasyonal ay humihingi ng karagdagang patunay para sa masusi nitong pagtatasa				
HAKBANG NG KLIEYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BAYARIN	ORAS NG PAGPROPOS ESO	RESPONSABL ENG TAO

1. Paglalahad at pagsusumite ng mga kinakailangan sa itinalagang validator <i>Tandaan: tiyaking isumite ang lahat ng kinakailangang mga documentary para sa pagpapatunay</i>	1.1 Masusing sinusuri ang mga documentary na kinakailangan at kawastuhan ng impormasyon ng pensionado na vis-à-vis payroll <i>Tandaan: kung ang mga documento na sisubmit ay kompleto</i>	wala	Limang minuto	<i>Admin Aide IV, Admin Asst. III (Validator) SPPMO</i>
	1.2 Kapag ang dokumento ay di kompleto ipaalam sa pensiyonado ang mga walang nawawalang dokumento <i>Tandaan: Sa kaso ng mga pagkakaiba sa RAO vs. ID's, ang sertipiko ay lisyu ng OSCA mula sa LGU</i>		Tatlong minuto	<i>Admin Aide IV, Admin Asst. III (Validator) SPPMO</i>
2. Mag-sign in sa payroll at mga dokumento na nangangailangan ng kanilang lagda o marka ng hinlalaki	Kapag kumpleto ang dokumento ang pensiyonado ay maari ng pumirma sa payroll at magbigay ng kopya ng dokumento sa pensiyonado.	Wala	Limang minuto	<i>Admin Aide IV, Admin Asst. III (Validator) SPPMO</i>
3. Pumunta sa SDO/Paymaster para sa pagtanggap ng pensiyon/stipend	Ang SDO/Paymaster ay tignan muli ang dokumentong isinumite ng pensiyonado.	Wala	Tatlong minuto	<i>Special Disbursing Officer/ Paymaster</i>
4. Magpatuloy sa lugar na kumukuha ng larawan	Kumuha ng larawan ng pensiyonado na may hawak ng kanyang OSCA ID at pension. Ang mga larawang makukuha ay mai-upload sa database ng Social Pension Information System.	Wala	Dalawang minuto	<i>Admin Aide IV, Admin Asst. III (Validator) SPPMO Admin Asst. III, Admin Aide IV (Database) SPPMO</i>
TOTAL		Wala	Labing walang minuto	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng puna	Mangyari lamang na ipaalam sa amin ang iyong puna at mungkahi sa pamamagitan ng email (foncr@dswd.gov.ph) at mga numero ng telepono 733-0010 lokal na 105 o 5-310-0735.
Paano pinoproseso ang mga tugon	Pagsasama-sama ng Admin. Assistant III ang lahat ng tugon at ipapasa ito sa Head ng SPPMO para sa wastong pagkilos. Tinalakay ng SPPMO Head ang Puna sa mga kliyente, sa staff at sa pamamahala para sa pagpapabuti ng Opisina.
Paano mag-file ng isang reklamo	Mangyaring ipaalam sa amin na hinatid naming sa pamamagitan ng pagpapadala ng iyong reklamo sa pamamagitan ng (foncr@dswd.gov.ph) at sa numero ng telepono 87330010 loc. 105 or 5-310-0735.
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Pagsasama-sama ng Admin. Assistant III ang lahat ng reklamo at ipapasa ito sa SOOMO Head para sa wastong pagkilos. Tinalakay ng SPPMO Head ang mga reklamo ng mga kliyente sa staff ng SPPMO at sa pamamahala para sa wastong pagkilos.
Impromasyo sa pakikipag-ugnay ng CCB, PCC, ARTA	ARTA: 8-478-5093 complaints@arta.gov.ph PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8888 CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565

Listahan ng mga Opisina

OPISINA	ADDRESS	IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAY
Opisina ng Pamamahala ng Programa sa Panlipunang Panlipunan (SPPMO)	DSWD – NCR #389 San Rafael St., cor. Legarda St., Sampaloc, Manila	Trunkline #: 733-0010 loc. 105 Landline#: 5-310-0735

10. Katawagan sa mga Serbisyo/Proseso

APLIKASYON PARA SA BAYANIHANG BAYAN PROGRAM (BBP)

Ayon sa Memorandum Order 24 Series of 2001, ang Philippine National Volunteer Service Coordinating Agency (PNVSCA) ay nabigyan ng mandato na mag-organisa at magsagawa ng national volunteer program na tinatawag na “Bayanihang Bayan Program (BBP)”. Ang programang ito ay naglalayon na ang mga volunteer sa pribadong sector ay makapagbigay ng suporta o assistance sa implementasyon ng programa at proyekto ng gobyerno. Dahil dito, nailunsad ng Kagawaran ng Administrative Order No. 10 series of 2010 o ang Omnibus Guidelines on the DSWD National Service Program para sa pagpapatupad ng BBP sa nasabing ahensya.

Ang Volunteer ay indibidwal o grupo, kasama ang mga Matass na Paaralan, Kolehiyo at Unibersidad pero hindi dapat nasasakop ng kanilang National Student Training Program (NSTP), na ang dahilan ay para sa socio-developmental, business at corporate orientation, commitment or conviction, contribute time, service and resources, ito man ay pangmatagalan o panandalian sa pagbibigay programa at serbisyo sa Departamento pero sa tingin nila ay may kahulugan o magbe-benefit sa interes ng publiko o sa kanilang sarili.

Opisina o Dibisyon:	Seksyon ng Paglalang ng mga Kapasidad.(Capacity Building Section) – Protective Services Division			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksiyon:	Government to Citizens			
Mga maaring kumuha ng Serbisyo:	Indibidwal o grupo, kasama ang mga Matass na Paaralan, Kolehiyo at Unibersidad pero hindi dapat nasasakop ng			
TSEKLIST NG MGA KAKAILANGANIN		SAAN KUKUHAIN		
Sulat na nagsasasaad ng intensyon sa pag-vovolunteer na naka pangalan kay Mr. Vicente Gregorio B. Tomas. Regional Director ng DSWD-NCR		Aplikante na Volunteer		
Nasagutan na Bayanihan Bayan Program (BBP) Registration Form		Capacity Building Section BBP Focal Person		
Isang (1) piraso na 1x1 picture		Aplikante na Volunteer		
Isang (1) piraso na Photocopy ng kahit anong valid ID		Aplikante na Volunteer		
Paglista ng dalawang (2) Sangguniang ng Katauhan		Aplikante na Volunteer		
Isang (1) piraso ng orihinal na Barangay Clearance		Barangay kung saan nakatira ang aplikante na volunteer		
Isang (1) piraso ng orihinal na Medical Certificate galing sa lisenasyadong Doktor		Anumang health clinic/ facility na may lisenasyadong Doktor		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESOS	NAKATAG ANG TAUHAN

Pre-deployment Phase

Rehistrasyon

1. Ang volunteer na aplikante ay kailangang sagutan ang BBP registration form na makukuha sa CBS o pwede din magrehistro sa on-line na VR Plus kung ito ay aktibo.

Bibigyan ng BBP
registration for ang
volunteer na aplikante

Wala

2 minuto

*CBS Focal
Person*

Selection and Screening

2. Ang
volunteer na
aplikante ay
isusumite ang mga
kinakailangang
dokumento sa BBP
Focal Person

2.1. Tatanggapin ang mga kinakailangang dokumento sa aplikante na volunteer

Wala

1 minuto

*CBS Focal
Person*

2.2. Sisiyasatin ang mga pinasanag dokumento

5 minuto

2.3. Gagawa ng
endorso at permit
sa kwalipikado na
volunteer para sa
pagsisimula ng
kanyang
deployment sa
Division
/Unit/Section/Cente
r/Residential Care
Facilities

15 minuto

2.4. Pagsasagawa ng Volunteer ID

2.5. Pgbibigay ng
approval sa
endorso at permit
ng immediate
supervisor

2 minuto

2 minuto

2.6. Pagbibigay ng approval sa endorso at permit ng Division Chief

2 minuto

CBS Head
PSD Chief

2.7. Pagbibigay ng approval sa endorso at permit ng Assistant Regional Director for Operations

2 minuto

ARDO

2.8. Pagbibigay ng approval sa endorso at permit ng Regional

2 minuto

Regional
Director

	Director			
Inisyal na Orentasyon sa Volunteer				
3. Ang volunteer ay makikilahok sa inisyal na orentasyon	Mgbibigay ng orentasyon sa volunteer	Wala	15 minuto	<i>CBS Focal Person or Learning and Development Section</i>
Deployment Phase				
1. Ang volunteer ay makakatanggap ng endorso, permit at volunteer ID sa CBS	Ang CBS Focal Person ay ibibigay ang endorso, permit at Volunteer ID sa volunteer	Wala	2 minuto	<i>CBS Focal Person</i>
2. Ang volunteer ay pupunta sa Division/Unit/Section /C/RCF kung saan siya nadeestino.	Ang D/C/RCF ay magbibigay ng orentasyon sa kanilang programa sa volunteer (Ang namumuno na Divisions/Unit/Section/C/RCF ang magiging supervisor o pwede din ang kanilang inassign na staff para maging immediate supervisor ng volunteer)	Wala	15 minuto (Ang haba ng orentasyon ay depende sa D/C/RCF)	<i>D/U/S/C/RCF</i>
3. Ang volunteer ay maghahanda ng kanyang Volunteer Work Plan	Ang Immediate Supervisor ay mag-assist sa paggawa ng volunteer work plan na parehas nilang pinag-agrehan	Wala	10 minuto	<i>Immediate Supervisor</i>
Post-Deployment Phase				
1. Ang volunteer ay magsusumite ng Volunteer Accomplishment Report	Pagtanggap at pagsiyasat sa sinumite na Volunteer Accomplishment Report at gagawa ng Supervisor's Evaluation Report	Wala	15 minuto	<i>Immediate Supervisor</i>
2. Magsusumite ng Daily Time Record (DTR) base sa haba ng serbisyo	2.1. Eeendorso ang DTR, Volunteer Work Plan, Volunteer Accomplishment Report, Supervisor's Evaluation Report,	Wala	3 minuto	<i>D/U/S/C/RCF BBP Focal Person</i>

	and surrendered Volunteer ID			
	2.2. Paggagawa ng Sertipiko ng Pagpapahalaga ng volunteer base sa haba ng kanyang serbisyo at pag-acknowledge sa papamagitan ng memorandum sa enendorso na dokumento ng D/U/S/C/RCF	Wala	2 minuto.	<i>CBS Focal Person</i>
	2.3. Pagbibigay ng approval sa Sertipiko ng Pagpapahalaga at acknowledgement ng immediate supervisor	Wala	2 minuto	<i>CBS Head</i>
	2.4 Pagbibigay ng approval sa Sertipiko ng Pagpapahalaga at acknowledgement ng Division Chief	Wala	2 minuto	<i>PSD Chief</i>
	2.5 Pagbibigay ng approval sa Sertipiko ng Pagpapahalaga at acknowledgement ng Assistant Regional Director for Operations	Wala	2 minuto	<i>ARDO Regional Director</i>
	2.6 Pgbibigay ng approval sa Sertipiko ng Pagpapahalaga at acknowledgement ng Regional Director	Waa	2 minuto	<i>CBS Focal Person</i>
3. Pagtanggap ng Sertipiko ng Pagpapahalaga	Pagbigay ng Sertipiko ng Pagpapahalaga	Wala	2 minuto	
Kabuuan		Wala	1 oras at 75 minuto	

11. Pagpahiram ng mga Kagamitan/Aklat/ Materyales/ Koleksyon na Makikita sa Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (KEC/Regional Learning Resource Center)

Ang Capacity Building Section (CBS) o Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad ay ang responsable sa pagpapaunlad at pagpapalakas ng mga kasanayan, likas na ugali, kakayahan, abilidad, proseso at tamang paggamit ng mga resources tulad ng pagpapareserba at paggamit ng Knowledge Exchange Center/ Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (Regional Learning Resource Center) Function Room sa mga pagpupulong, sesyon ng pag-aaral, at mga pagsusulit ng mga aplikante sa pamamagitan ng email, pagtawag, paggamit ng mga makabagong aplikasyon ng teknolohiya tulad ng FB messenger, Google Hangouts, teks, Google Forms ng mga empleyado ng ahensya o opisina ng Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan upang maayos na maisagawa ang iba't-ibang programa at proyektong SWD.

Opisina o Dibisyon	Capacity Building Section / Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C (Gobyerno sa Gobyerno)
Mga maaaring kumuha ng serbisyo	Mga Empleyado ng DSWD
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN	SAAN KUKUHAIN
Talaan ng Nanghihiram (Borrower's Logbook) Wastong Pagkakakilanlan (Valid ID)	Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad (Capacity Building Section) o Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (KEC/Regional Learning Resource Center) Function Room Nanghihiram/ Nagrerequest na Partido

MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSES O	NAKATALAG ANG TAUHAN
1. Magpakita ng kopya ng pagkakakilanlan	-	Wala	2 Oras	-

2. Magtanong kung may magagamit na kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon sa Pag-aaral	-	Wala	2 Oras	Katiwala ng Silid Aklatan at Aralan (Librarian) o nakatalagang Katulong na Administratibo ng Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad.KE C/(RLRC Admin Aide of Capacity Building Section)
	2.1 Tumanggap ng katanungan kung maaring magamit ang mga nasabing kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon	Wala	2 Oras	
	2.2 Suriin ang pisikal na kondisyon ng kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon na hihiramin	Wala	2 Oras	
	2.3 Atasan ang nanghiram na sagutan ang Talaan ng Nanghihiram (Borrower's Logbook)	Wala	2 Oras	
3. Punan ang Talaan ng Nanghihiram (Borrower's Logbook)	-	Wala	2 Oras	Nanghihiram
	3.1 Itala ang mga hinihiram na kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon sa Pag-aaral at pangalan ng nanghihiram sa Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (KEC/ RLRC) Borrowers	Wala	2 Oras	Katiwala ng Silid Aklatan at Aralan (Librarian) o nakatalagang Katulong na Administratibo ng Seksyon ng Paglinang

	Matrix			<i>ng mga Kapasidad.KE C/(RLRC Admin Aide of Capcity Building Section)</i>
	3.2 Ilabas ang hinihiram na kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon sa Pag-aaral at paalalahanan sa petsa ng pagbabalik ng libro	Wala	2 Oras	
4. Pagsasauli ng mga Hiniram na Aklat/ Materyales/ Koleksyon sa Silid Aklatan at Aralan	-	Wala	2 Oras	Nanghihiram
	4.1 Tumanggap ng ibinabalik na kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon sa Pag-aaral	Wala	2 Oras	<i>Katiwala ng Silid Aklatan at Aralan (Librarian) o nakatalagang Katulong na Administratibo</i>
	4.2 Suriin ang pisikal na kondisyon ng ibinalik na kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon na hihiramin	Wala	2 Oras	<i>ng Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad.KE C/(RLRC Admin Aide of Capcity Building Section)</i>

	4.3 Itala sa Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (KEC/ RLRC) Borrowers Matrix ang mga ibinalik na kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon sa Pag-aaral sa takdang araw ng pagbabalik at nasa maayos na pisikal na kondisyon. 4.4 Kung ang ibinalik ay may sira o pinsala, ang nanghiram ay kailangan magbayad ng pinsala base sa kasalukuyang presyo na pang merkado ng sirang kagamitan/aklat/ materyales/ koleksyon sa Pag-aaral	Wala	2 Oras	<i>Katiwala ng Silid Aklatan at Aralan (Librarian) o nakatalagang Katulong na Administratibo</i> <i>ng Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad.KE C/(RLRC Admin Aide of Capcity Building Section)</i>
	KABUUAN	Wala	Dalawampu't- apat na oras o Tatlong Araw	

12. Pagpapareserba at Paggamit ng KEC/ Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (Regional Learning Resource Center) Function Room

Opisina o Dibisyon	Capacity Building Section / Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng transaksyon:	G2C (Government to Citizens)
Mga maaaring kumuha ng serbisyo	Mga Empleyado ng DSWD
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN	SAAN KUKUHAIN
Porma ng Reserbasyon or Paggamit (Reservation Form)	Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad (Capacity Building Section) o Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (Regional Learning Resource Center) Function Room

MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSES O	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Magtanong kung may magagamit na Function Room gamit ang email, pagtawag sa telepono, website, Google Hangouts, FB Messenger, SMS	-	Wala	1 Oras	-
	1.1 Pagtanggap ng Kahilingan sa reserbasyon ng Function Room gamit ang email, pagtawag sa telepono, paggamit ng bagong aplikasyon ng teknolohiya tulad ng website, Google Hangouts, FB Messenger, SMS Function Room	Wala	1 Oras	<i>Katiwala ng Silid Aklatan at Aralan (Librarian) o nakatalagang Katulong na Administratibo ng Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad.(RLR C Admin Aide of Capacity Building Section)</i>
	1.2 I-Check kung may magagamit na KEC/	Wala	2 Oras	

	Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (RLRC) Function Room			
	1.3 Ipadala ang Porma ng Reserbasyon o Paggamit (Reservation Form) sa humihiling na kliyente o opisina gamit ang email at mga makabagong aplikasyon ng teknolohiya tulad ng Google Form, Website (QR Code)	Wala	2 Oras	
2. Punan ang Porma ng Reserbasyon o Paggamit (Reservation Form)	-	Wala	3 Oras	-
3. Ipasa ang napunang Porma ng Reserbasyon o Paggamit (Reservation Form) sa KEC/ Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (RLRC) Function Room sa pamamagitan ng email, website and Google Form	-	Wala	3 Oras	-
	Itala and reserbasyon sa KEC/ Rehiyonal na Silid-Aklatan at Aralan (RLRC) na Kalendaryo	Wala	2 Oras	<i>Katiwala ng Silid Aklatan at Aralan (Librarian) o nakatalagang Katulong na Administratibo ng Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad.(RLR C Admin Aide of</i>
4. Send Confirmation of reservation and link CSMS and Evaluation Form thru email/ Google form/ website (QR Code)	Magpadala ng kumpirmasyon ng reserbasyon at i-link CSMS at Evaluation ng Porma gamit ang email, Google Form, Website (QR Code)	Wala	2 Oras	

				<i>Capacity Building Section)</i>
	KABUUAN	Wala	Labing- anim na oras o Dalawang Araw	

13. Proseso sa Probisyon ng Pagtugon sa Hiling ng Tagapagsalita o Tagabigay ng Mensahe para sa Teknikal na Tulong sa mga Katuwang na Ahensya at Kasapi

Opisina o Dibisyon	Capacity Building Section / Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad		
Klasipikasyon:	Komplex		
Uri ng transaksyon:	G2C (Government to Citizens)		
Mga maaaring kumuha ng serbisyo	Indibidwal o Group ng Kawani ng Kagawaran, Guro at Mag-aaral ng ibat-ibang Katuwang na Paaralan, Empleyado ng mga Kapartner na Pampubliko o Pribadong Ahensya/ Opisina		
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN KUKUHAIN	
Sulat mula sa tanggapan/ ahensya ng humuhiling hg teknikal na tulong na naka adres sa Regional Director or tagapamunong rehiyonal ng Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapaunland Panlipunan sa National Capital Region (NCR)		Ang sulat at manggagaling sa ahensya ng humihiling ng teknikal na tulong para sa tagapagsalita o magbibigay ng mensahe.	
Lista ng Pagpapadaloy o Programa		Manggagaling sa ahensya ng humihiling ng teknikal na tulong para sa tagapagsalita o magbibigay ng mensahe.	

MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESO	NAKATALAGAN G TAUHAN
1. Ang katuwang na ahensya o kagawaran ay magpapadala ng sulat para sa kahilingan ng teknikal na tulong sa pamamagitan ng tagapagsalita o tagabigay ng mensahe. Ito ay naka adres sa Direktor ng Kagawaran ng Kagalingan at		Wala	1 oras	
	1.1 Tatanggapin at ililista sa logboog ang sulat na natanggap at ipapasa sa Opisina ng Regional Director (ORD).	Wala	1 oras	Admin Staff Records Section
	1.2 Ang Opisina ng Regional Director (ORD) ay tatanggain ang sulat, ililista sa logbook.	Wala	1 oras	Administrative Aide IV Office of the Regional Director

Pagpapaunlad sa Panlipunan sa National Capital Region (NCR)	1.3 Ang Opisina ng Regional Director (ORD) ay sisiyasatin at ipapasa o maghahatid sa opisina ng Protective Services Division (PSD) ng sulat na mula sa humuhiling na agensya.	Wala	6 na oras	Regional Director
	1.4 Ang hepe ng PSD ay sisiyasatin ang sulat at magbibigay ng instruksyon para sa Capacity Building Section (CBS)	Wala	3 oras	<i>PSD Chief</i>
	1.5 Ang CBS ay tatanggapin ang dokumento at ililista sa maayos sa Incoming/ Tracking Logbook	Wala	1 oras	<i>Administrative Aide IV</i> CBS
	1.6 Ang sulat ay ipapasa sa Pinuno ng CBS, sisiyasatin (Head-CBS)	Wala	2 oras	<i>TS III/ Head</i> CBS
	1.7 Ang iitalalaga na tauhan/ staff na humahawak ng mga hiling ng tagapagsalita ay mag hahanap sa mga membro ng Core Group of Specialists (CGS) o SWD LNet para sa magiging tagapagsalita	Wala	2 oras	<i>Social Welfare Officer II</i> CBS
	1.8 Makikipag-ugnayan sa pinuno ng napiling	Wala	2 oras	<i>Social Welfare Officer II</i>

	CGS/ SWDLNet para sa pagpayag o kumpirmasyon ng eskedyul ng magiging tagapagsalita.			CBS
	1.9 Kapag nakompirma na ang detalye, Ang kawani ng CBS na naka-assign ay magsusulat sa magiging tagapagsalita na naka-adres sa kanyang Head para ipaalam na ang kanyang tauhan ay magiging tagapagsalita base sa detalye sa sulat ng humuhiling na ahensya; gagawa din ng sulat na kumpirmasyon na naka-adres sa humuhiling na ahensya na nakasaad ang pangalan ng magiging tagapagsalita at magda-draft ng “regional special order” (RSO) o “regional administrative order” (RAO) para sa pagpaphintulot sa empleyado na maging tagapagsalita. Ang mag ito ay rerebyuhin ng pinuno ng CBS.	Wala	3 oras	<i>Social Welfare Officer II</i> CBS
	1.10 Ipapasa ang kumpirmasyon na sulat, RSO/ RAO	Wala	1 oras	<i>Administrative Aide IV</i>

at memo ng tagapagsalita sa opisina ng hepe ng PSD para pa rebyu at mapirmahan.			CBS
1.11 Rerebyuhin at pipirmahan ng hepe ng PSd ang mga dokumento at ipapasa sa opisina ng Assistant Regional Director for Operations (ARDO)	Wala	3 oras	<i>PSD Chief</i>
1.12 Rerebyuhin at pipirmahan ng ARDO ang mga dokumento at ipapasa sa opisina ng Regional Director	Wala	3 oras	<i>Assistant Regional Director for Operations</i>
1.13 Rerebyuhin at pipirmahan ang mga dokumento ng Regional Director	Wala	6 na oras	<i>Regional Director</i>
1.14 Ibabalik sa CBS ang mga dokumento.	Wala	1 oras	<i>Admin Staff (ORD)</i>
1.15 Tatanggapin ang mga pirmadong dokumento at ididikit ang Intellectual Property Agreement (IPA) kasama din ang mga links ng Customer Satisfaction Measurement Survey (CSMS) Form and Post Evaluation Matrix (Google Form	Wala	1 oras	<i>Admin Staff (CBS)</i>

	Links)			
	1.16 Ipapadala ang mga pirmadong dokumento sa tanggapan ng mga naka adres sa sulat/memo sa pamamagitan ng Records Section. Lalagyan ng numero ang RSO/RAO ng Records Section bago ibigay sa kawani na nagbigay ng tulong teknikal.	Wala	1 oras	<i>Admin Staff</i> (CBS)
	1.17 Isasama ang panagalan at iba pang detalye ng tagapagsalita sa databank ng mga tagapagsalita.	Wala	1 oras	<i>Social Welfare Officer II</i> CBS
	1.18 Makikipag-ugnayan sa ahensya ng naghiling ng teknikal na tulong para sa pagpupulong o teambuilding meeting kasama ang ahensya na humihiling ng tagapagsalita at empleyado na magiging tagapagsalita para maipaliwanag ang detalye ng isasagawang programa (Kapag kinakailangan)	Wala	3 oras	<i>Social Welfare Officer II</i> CBS
Magsasagot ng DSWD Intellectual Property	Para sa mga hiling na walang bakante o pwedeng maipadala na	Wala	1 oras	Agensya ng humiling ng teknikal na tulong <i>Social Welfare</i>

Agreement, Customer Satisfaction Measurement Survey and Post Evaluation Matrix (Google Form Links)	tagapagsalita at susulatan at nakalagay ang rason/ sagot bakit walang naipadala na kawani para magbigay ng tulong teknikal.			<i>Officer II</i> CBS
	KABUUAN	Wala	43 na oras (5 araw)	

MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng reklamo/ suhesyon/ rekomendasyon?	Ang mga puna o mungkahi ay maaring ipadala sa pamamagitan ng email na capbs.fncr@dswd.gov.ph at maaring tawagan ang linya ng telepono na 5-310-1433 o sa pagscan ng QR Code ng Tulong Teknikal sa Pagsarbey ng Satisfaction (CSMR) sa Google link na https://forms.gle/jQVd8ZybwRRvszio6 at Evaluation Form: https://forms.gle/Kr7PWinXsAiT5sJA9
Paano pinoproseso ang mga feedback forms?	Lingguhang sinusuri ng Katulong na Administratibo ang mga natatanggap na feedback forms at ipinadala sa responsableng opisina/ empleyado. Tinutugunan ng responsableng opisina o empleyado ang mga feedback sa loob ng tatlong (3) araw pagkatanggap nito. Pinapadala ang tugon sa kliyente. Para sa mga katanungan at mga follow-up, maaring tumawag sa linya ng telepono na 5-310-1433.
Paano magsampa ng reklamo	Sumasailalim ang mga puna at mga reklamo sa parehong proseso o pamamaraan na nabanggit. Maaari rin na isampa ang mga reklamo sa pamamagitan ng pagtawag ng telepono. Mangyaring isama lamang ang mga sumusunod na impormasyon: Pangalan ng tao/ tanggapan na inireklamo Insidente (STAR Model- Situation, Task, Action, Result or 5Ws (who, what, where, when, and why) and 1 H (how) Katibayan
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Sumasailalim ang mga puna at mga reklamo sa parehong proseso o pamamaraan na nabanggit.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan: Civil Service Commission's (CSC) Contact Center ng Bayan (CCB) Presidential Complaints Center (PCC)	CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565 PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8888
Anti-Red tape Authority (ARTA)	ARTA: 8-478-5093 complaints@arta.gov.ph

TALAN NG OPISINA

OPISINA	IMPORMASYON SA KINALALAGYAN NG OPISINA	IMPORMASYON SA PAGKONTAK
Seksyon ng Paglinang ng mga Kapasidad. (Capacity Building Section)	Room 209 DSWD-NCR #389 San Rafael St. cor. Legarda, Manila	Tel. No: (5)310-1433
Rehiyonal na Silid Aklatan at Aralan (RLRC)		

DISASTER RISK MANAGEMENT DIVISION

14. Pagpoproseso ng Relief Augmentation Request

Probisyon ng sistema ng pagtanggap, pagtala, pagaproba at pagtukoy ng mga kinakailangan para sa resource augmentation request bilang tugon sa pangangailangan ng mga pamilyang apektado ng sakuna o kalamidad.

Opisina o Dibisyon	Disaster Response Management Division (DRMD)			
Klasipikasyon	Simple			
Uri ng Transaksiyon	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government			
Mga maaaring kumuha ng Serbisyo	LGU, NGO, PO, Legislators, Social Welfare and Development Intermediaries			
TSEKLIST NG MGA REQUIREMENTS			SAAN KUKUHAIN	
1. Orihinal na Kopya ng Request Letter			Requesting Party	
2. Sertipikadong Listahan ng mga Disaster-Affected Beneficiaries			M/CSWDO	
3. Valid Government Issued ID ng Requesting Party (Orihinal at 1 Photocopy)			SSS, GSIS, UMID, PhilHealth ID, LTO Driver's License, PRC ID, Voter's ID, Philippine Postal ID, Philippine Passport, Other government issued ID	
Awtorisadong Kinatawan:				
5. Orihinal na Kopya ng Authorization Letter			Requesting Party	
6. Valid Government Issued ID of the Authorized Representative (Orihinal at 1 Photocopy)			SSS, GSIS, UMID, PhilHealth ID, LTO Driver's License, PRC ID, Voter's ID, Philippine Postal ID, Philippine Passport, Other government issued ID	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSYA	MGA BABAYRAN	PANAHOON NG PAGPROSESO	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Magpadala ng request letter kasama ng mga kinakailangang dokumento.	1.1 Tanggapin at suriin ang request letter.	Wala	1 Minuto	Administrative Assistant I DRMD
	1.2. I-endorse ang request sa OIC-DC.	Wala	1 Minuto	Administrative Assistant I DRMD
	1.3. Pagsusuri at pagbigay ng mga direktiba sa naatasang Tauhang Pangteknikal (TS).	Wala	10 Minuto	OIC Division Chief DRMD
	1.4. I-validate ang naturang request.	Wala	10 Minuto	Social Welfare Officer II DRMD
	1.5. Makipag-ugnayan sa requesting party ang estado ng request: a. Kung aprobado, ipaalam sa requesting party ang iskedyul at	Wala	15 Minuto	Social Welfare Officer II DRMD

	lokasyon ng pag-pickup/haul ng mga requested relief goods. b. Kung hindi aprobado, iendorso ang request sa concerned LGU para sa karampatang aksiyon. ✓ Paghahanda ng Endorsement/Regret Letter batay sa assessment. ✓ Pagsusuri at paglada ng inisyal ng OIC-DC at OIC-ARDO sa mga naturang sulat (Endorsement/Regret Letter), na iendorso para sa lagda ng Regional Director. ✓ Iparating ang/mga aprobadong sulat sa concerned LGU at requesting party. ✓ Makipag-ugnayan sa requesting party ukol sa hindi pag aproba ng request.			
	1.6. Paghahanda ng Requisition and Issuance Slip (RIS) at Gate Pass.	Wala	5 Minuto	<i>Administrative Assistant I</i> DRMD
	1.7. Pagsusuri at paglagda sa RIS at Gatepass.	Wala	3 Minuto	<i>OIC Division Chief</i> DRMD
	1.8. Pag endorso ng RIS sa Chief Administrative Officer (CAO) para sa lagda.	Wala	3 Minuto	<i>Administrative Assistant I</i> DRMD

2. Lagdaan ang RIS at Gate Pass.	Pagbibigay ng kopya ng pirmedong RIS at Gate Pass sa requesting party.	Wala	3 Minuto	Administrative Assistant I DRMD
3. Magtungo sa itinilagang warehouse upang i-pickup/haul ang mga relief goods – ipresenta ang aprobadong request, RIS at iba pang dokumento.	I-facilitate ang release at loading ng mga relief goods.	Wala	Sa loob ng 2 Oras (*Depende sa dami ng FNFI)	Tauhan sa Warehouse GASD
4. Magtungo sa lugar ng distribusyon.	I-monitor ang distribusyon.	Wala	Sa loob ng 12 Oras (*Depende sa dami ng FNFI)	Tauhan ng DRMD
5. Mag-submit ng documentation report kasama ng Relief Distribution Sheet na may lagda ng mga beneficiaries – katunayang sila ay nakatanggap.	5.1. Tanggapin at suriin ang mga isinumite na dokumento.	Wala	5 Minuto (*Ang pagpasa ay sa loob ng 3 araw)	Administrative Assistant I DRMD
	5.2. I-file ang mga natanggap na dokumento.	Wala	2 Minuto	Administrative Assistant I DRMD
	5.3. I-update ang DROMIC Report ayon sa datos.	Wala	1 Oras	Tauhang Pangteknikal DRIMS
	KABUOAN	Wala	15 Oras at 58 Minuto	
MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO				
Paano magpadala ng puna	Sa pamamagitan ng pagsagot ng Client Satisfaction Measurement Form.			
Paano pinoproseso ang mga puna	Lilikumin at ipoproseso ng DRMD ang nasabing Form. Para sa puna na kailangan ng agarang tugon, ang focal person ay kailangan gumawa ng tugon at ipasa sa OIC-DC at OIC-ARDO upang suriin at lagdaan ng inisyal, na iendorso para sa lagda ng Regional Director. Makipag-ugnayan at ipadala sa kliyente ang naturang tugon. Para sa mga katanungan at follow-ups, makipag-ugnayan sa pamamagitan ng mga sumusunod: - drmd.foncr@dswd.gov.ph - 8-733-0010 loc.117			
Paano magpadala ng reklamo	Ang mga reklamo ay maaring ipadala sa drmd.foncr@dswd.gov.ph na naglalaman ng mga sumusunod na impormasyon: - Pangalan at contact number ng nagrereklamo - Pangalan ng nirereklamo - Insidente - Ebidensya Para sa mga katanungan at follow-ups, makipag-ugnayan sa pamamagitan ng mga sumusunod: - drmd.foncr@dswd.gov.ph			

	- 8-733-0010 loc.117
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Ang focal person ay dapat subaybayan at suriin ang mga pinapadalang reklamo upang magawan ng nararapat na tugon at aksyon. Para sa mga katanungan at follow-ups, makipag-ugnayan sa pamamagitan ng mga sumusunod: - drmd.foncr@dswd.gov.ph - 8-733-0010 loc.117
Impormasyon sa pagkontak sa CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph (8-478-5093) PCC: pcc@malacanang.gov.ph (8888) CCB: email@contactcenterngbayan.gov.ph (0908-881-6565)

PROMOTIVE SERVICES DIVISION

15. Pagtanggap at Pagtugon ng Reklamo

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

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

Office or Division:		4Ps – NCR Grievance Redress System		
Classification:		Simpleng Transaksyon		
Type of Transaction:		G2C – Government to Citizen		
Who may avail:		Lahat		
TALAAN NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUNIN		
Kung benepisyaryo ng 4Ps – 4Ps ID (Kung hindi naman benepisyaryo - kahit anong valid ID)		Ang 4Ps ID ay ibinibigay sa mga benepisyaryo ng City Link sa kanilang lugar.		
DAPAT GAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	KAUKULA NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	NAKATALANG KAWANI
1. Magsulat ng pangalan at ibang hinihinging detalye sa talaan ng mga bisita sa lobby ng opisina at ipakita ang 4Ps ID, kung benepisyaryo, at kahit anong <i>valid ID</i> , kung hindi naman benepisyaryo.	1.1. Siguruhin na nakapagsulat ng mahahalagang impormasyon ang kliyente at papuntahin sa <i>4Ps Assistance Grievance/ Desk</i> .	Wala	2 minuto	Nakatalagang Guwardiya
2. Magtungo sa 4Ps Assistance/ Grievance Desk para sa pagpapatunay ng pagkakakilanlan.	2.1. Tanggapin ang kliyente at tanungin kung patungkol saan ang reklamo. Alamin ang pagkakakilanlan ng kliyente. Sumangguni sa <i>Grievance Redress System Field Manual</i> para sa gabay sa pagtatala ng mga reklamo.	Wala	5 minuto	Nakatalagang empleyado

3. Magbigay ng detalye patungkol sa reklamo, kasama ang mga dalang dokumento na susuporta sa naihaing reklamo. Punan ang <i>Grievance Form</i>.	3.1. Itala ang kumpleto at tamang detalye ng reklamo sa <i>GRS Information System/Tracker</i> 3.2. Kung ang kliyente ay isang benepisyaryo o dating benepisyaryo, suriin ang estado nito sa <i>Pantawid Pamilya Information System (PPIS)</i>. 3.3. Suriing mabuti ang mga dalang dokumento, kung meron. 3.4. Usisain ang lahat ng impormasyon at talakayin sa benepisyaryo ang mga natuklasan at mga susunod pang hakbang upang maresolba ang reklamo. 3.4.1. Kung ang reklamo ay maaring iresolba gamit ang mga impormasyon na nakalap, magbigay ng kasagutan sa kliyente at iresolba kaagad ang naisumiteng reklamo. 3.4.2. Kung kailangan ng iba pang impormasyon para sa paglutas ng reklamo, ipaliwanag sa kliyente ang mga susunod na hakbang para sa pagresolba ng karaingan, at ipaalam sa kanya na makikipag-ugnay ang opisina sa pamamagitan ng numero ng telepono na kanyang ibinigay.	Wala	20 minuto	Nakatalagang empleyado
4. Sagutan ang <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i>	4.1. Ipaliwanag ang <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> at pasagutan sa kliyente	Wala	5 minuto	Nakatalagang empleyado

	4.2. Pag-aralan ang ibinigay na tugon sa <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i> at isama ito sa <i>Client Satisfaction Measurement Report</i> .			
5. Magtungo sa office lobby at maglog-out sa logbook.	5.1. Pormal na tapusin ang panayam sa kliyente.	Wala	1 minuto	Nakatalagang guwardiya
	6.1. Iendorso ang reklamo sa kinasukulang opisina (DSWD Field Office and/or Central Office OBSU) upang maproseso and mabigyan ng tamang tugon sa loob ng tatlong (3) araw.	Wala	7 oras at 7 minuto	Nakatalagang empleyado
	7.1. Subaybayan ang katayuan at suriin and ang update ng reklamo,	Wala	2 araw	Nakatalagang empleyado
	8.1. Magbigay ng tugon sa kliyente tungkol sa kalagayan ng reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono o pagpapadala ng mensahe.	Wala	5 minuto	Nakatalagang empleyado
	9.1 I-update ang katayuan ng reklamo sa GRS Information System/Tracker.	Wala	2 minuto	Nakatalagang empleyado
Kabuuan kung ang reklamo ay agarang naresolba		Wala	33 minuto	
Kabuuan kung ang reklamo ay isinangguni sa nakatalagang tanggapan at nakapagbigay ng tugon sa kliyente		Wala	3 araw	

MEKANISMO NG PAGBIBIGAY NG FEEDBACK AT REKLAMO	
Paano magpadala ng <i>feedback</i>	Para sa katanungan o <i>follow-up</i>, mangyari lamang na makipag-ugnayan sa nakatalagang tanggapan. Kung hindi agad makasagot ang nasabing tanggapan maaaring makipag-ugnayan sa: Email: grs4psncr@gmail.com Telephone number: (02) 8252-1392 Para sa natapos na serbisyo, hinihimok ang kliyente na sagutan ang <i>Client Satisfaction Survey Form</i> na maaaring madownload sa https://forms.gle/9EspSy7MDn8iWWF18 at isumite sa tanggapan kung saan natanggap ang serbisyo.
Paano pinoproseso ang <i>feedback</i>	May nakatalagang empleyado na nagbabasa ng mga katanungan at <i>follow-up</i> na ipinapadala sa grs4psncr@gmail.com. Ang mga ito ay ibinibigay sa mga nakatalagang tanggapan na syang magbibigay ng tugon sa kliyente sa pamamagitan ng email o pagtawag sa telepono sa loob ng tatlong (3) araw. Sa kabilang banda, ang mga naisumiteng <i>satisfaction survey</i> ay susuriin at kabilang sa maaaring basehan para mapabuti ang serbisyo.
Paano magsumite ng reklamo	Ang kliyente ay maaaring makipag-ugnayan sa: Email: grs4psncr@gmail.com Telephone number: (02) 8252-1392
Paano pinoproseso ang reklamo	Lahat ng natanggap na reklamo patungkol sa pagbibigay ng serbisyo mula sa mga nasabing numero at email ay direktang ipinapasa sa Opisina ng National Program Manager at itinuturing na kumpidensyal. Ito ay naaayon sa Ease of Doing Business Act https://arta.gov.ph/about/violations-and-penalties Ang mga reklamo na ito ay awtomatikong itinuturing na <i>Highly Technical</i> na transaksyon. Ang kliyente ay dapat mabigyan ng tugon sa loob ng 20 araw mula sa pagsumite nito.
Impormasyon sa pakikipag-ugnayan: Anti Red-Tape Authority (ARTA): Email: complaints@arta.gov.ph/ info@arta.gov.ph Call: 8-478-5093 Presidential Complaint Center (PCC): Email: pcc@malacanang.gov.ph Call: 8888 Contact Center ng Bayan (CCB): SMS: 0908-881-6565 Call: 165 56 P5.00 + VAT bawat tawag kahit saan sa Pilipinas sa pamamagitan ng PLDT landlines Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph/ Facebook: https://facebook.com/civilservicegovph/	

16. Proseso ng Pamamahala ng Hinaing sa SLP

Ito ang proseso ng pamamahala ng mga karaingan kaugnay ng pagpapatupad ng programa.

Opisina o Dibisyon:	Sustainable Livelihood Program (SLP)/ Promotive Services Division (PSD)			
Klasipikasyon:	Lubhang Teknikal			
Uri ng Transaksyon:	Gobyerno para sa Kliyente			
Mga maaaring kumuha ng serbisyo:	Lahat ng kwalipikadong benepisyaryo			
TSEKLIST NG MGA KAILANGAN			SAAN KUKUHAIN	
1 Orihinal na SLP Grievance Intake Form para sa mga walk-in na kliyente			Tanggapan ng SLP	
Grievance/complaint received from OBSUs, NGAs, NGOs, concerned citizens, social media and others				
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESOS	NAKATALAGANG TAUHAN
Para sa mga walk-in na kliyente		Wala		
1. Paglagda sa data privacy consent form	1.Ipaliwanag sa kliyente ang data privacy consent form base sa Data Privacy Act of 2012		3 minuto	Project Development Officer II-SLP
2. Magrehistro sa Log book para sa mga Walk-in na kliyente	2. Irehistro ang kliyente sa Log book para sa mga Walk-in na kliyente		2 miuto	Project Development Officer II-SLP
3. Sagutan SLP Grievance Form	3.2 Pagsasagawa ng inisyal na panayam sa nagrereklamo		10 minuto	Project Development Officer II-SLP
	3.3 Pagsusuri sa mga kulang na impormasyon ng kliyente kung kinakailangan		15 minuto	Project Development Officer II-SLP
4. Pagsagot sa Client Satisfaction Measurement Report	Pagbibigay sa kliyente ng SLP Walk-in clients Slip bilang katunayan na ang kliyente ay nagtungo sa SLP-NCR		3 minuto	Project Development Officer II-SLP
5. Para walk-in client	5.1 Pag-uuri ng		15 minutes	Project

and Grievance/complaint received from OBSUs, NGAs, NGOs, concerned citizens, social media and others	hinaing				<i>Development Officer II- SLP Project Development Officer II- SLP</i>
	5.2 Paggawa ng sulat na katurayan ng pagtanggap ng hinaing		30 minutes		
	5.3 Pag-encode sa database		15 minuto		<i>Project Development Officer II- SLP</i>
	5.4 Pagsasagawa ng beripikasyon at aksyon sa hinaing		10 araw		<i>Project Development Officer II- SLP</i>
	5.5 Pagsasagawa ng mas malawak na beripikasyon sa pamamagitan ng fact-finding team kung kinakailangan		1 araw (kung kailangan)		<i>Project Development Officer II- SLP</i>
	5.6 Paghahanda ng Grievance Verification Report		1 araw		<i>Project Development Officer II- SLP</i>
	5.7 Pagsusumite ng feedback		1 araw		
	5.8 Pagbibigay ng feedback sa naghain ng reklamo ukol sa isinagawang hakbang ng opisina.		1 araw		
	5.9 Patuloy na pagmonitor				
	5.10 Paghahanda ng grievance monitoring report				
Kabuuan:		None	105 oras o 13 araw 1 oras na araw ng paggawa (karagdagang1 araw kung mas malawak na beripikasyon ay kailangan)		

17. Proseso ng Pamamahala sa Referral para sa SLP

Ito ang proseso ng pagbibigay ng inbensyon ng SLP sa mga indibidwal na nangangailangan ng tulong pangkabuhayan na hindi residente ng mga Barangay na tinukoy sa Barangay Ranking Matrix.

Opisina o Dibisyon:	Sustainable Livelihood Program (SLP)/ Promotive Services Division (PSD)			
Klasipikasyon:	Lubhang Teknikal			
Uri ng Transaksyon:	Gobyerno para sa Kliyente			
Mga maaaring kumuha ng serbisyo:	Lahat ng kwalipikadong benepisyaryo			
TSEKLIST NG MGA KAILANGAN		SAAN KUKUHAIN		
1 Orihinal na Data Privacy Consent at Confidentiality Agreement		Tanggapan ng SLP		
1 Orihinal na SLP-Livelihood Assessment Form		Tanggapan ng SLP		
1 Orihinal na SLP Means Test		Tanggapan ng SLP		
1 Orihinal na Modality Application Form		Tanggapan ng SLP		
1 Orihinal na Waiver Form		Tanggapan ng SLP		
1 kopya ng Valid ID		Benepisyaryo		
1 Orihinal na Barangay Certificate		Barangay kung saan naninirahan ang benepisyaryo		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Pagtanggap ng liham-rekomendasyon mula sa NPMO o ibang institusyon at/o walk-in na kliyente	1.1 Sagutan ang SLP profile form 1.2 Humiling ng name-matching mula sa Pantawid Database at Listahanan	Wala	5 minuto 10 araw	<i>Project Development Officer II-SLP</i> <i>Project Development Officer II-SLP</i>
2. Pagsagot sa SLP Means Test at Livelihood Assessment Form (LAF)	Pagbisita sa tirahan/balidasyon upang maisagawa ang SLP Means Test at LAF.	Wala	3 oras	<i>Project Development Officer II SLP</i>
3. Dumalo sa mga aktibidad para sa pagpapalawak ng kanilang	Pagsasagawa ng MEDT or BEST	Wala	1 araw	<i>Project Development Officer II SLP</i>

kapasidad o kakayahan				
4. Paghahanda ng Seed Capital Fund Modality Application Form para sa Microenterprise Development Track.	4.1 Alalayan ang kliyente sa paghahanda ng Modality Application Form	Wala	4 oras	<i>Project Development Officer II SLP</i>
	4.2 Paghahanda ng Certificate of Eligibility	Wala	4 oras	<i>Project Development Officer II-SLP</i>
	4.3 Paghahanda ng Mungkahing Proyekto Preparation	Wala	4 oras	<i>Project Development Officer II-SLP</i>
5. Para sa Employment Facilitation Track - Paghahanda ng Fund Utilization Commitment - Paghahanda ng fund utilization commitment	5.1 Paghahanda ng Employment Assistance Fund Need Assessment	Wala	4 oras	<i>Project Development Officer II SLP</i>
	5.2 Paghahanda ng Certificate of Eligibility		4 oras	<i>Project Development Officer II-SLP</i>
	5.3 Paghahanda ng Mungkahing proyekto		4 oras	<i>Project Development Officer II-SLP</i>
RESOURCE MOBILIZATION				
1. Pagsusuri at pagaprubang Project Proposal	1.1 Pagsusuri sa Project Proposal sa Lebel ng klaster	Wala	8 oras	<i>Project Development Officer II/ Cluster Coordinator/</i>
	1.2 Pagsusuri sa Project Proposal sa Lebel ng Rehiyon	Wala	2 araw	<i>Project Development Officer II/ SLP</i>
	1.3 Pag-apruba ng Project Proposal	Wala	2 araw	<i>RPC/Project Development Officer III/</i>
	1.4 Probisyon ng modalidad - Budget - Accounting - Cash		2 araw	<i>RPMO Technical Staff/ Project Development Officer II-SLP</i>

				<i>Budget Unit</i> <i>Accounting Unit</i> <i>Cash Unit</i>
	1.5 Pagbibigay ng tseke sa kliyente	Wala	2 oras	<i>Project Development Officer II/ SLP</i>
	1.6 Pag-iimplementa ng proyekto	Wala	3 buwan	<i>Project Development Officer II/ SLP</i>
	1.7 Mainstreaming ng kliyente	Wala	1 taon at 3 quarters	<i>Project Development Officer II/ SLP</i>
TOTAL		Wala	189 Oras at 5 minuto o 23 at kalahating araw (araw ng paggawa)	

MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO		
Paano magpadala ng puna		Clients answer the Client Satisfactory Survey Form and drop it at the drop box or collected by the PDO II during the conduct of pay-outs
Paano pinoproseso ang mga puna		• Ang lahat ng Client Satisfaction Survey Forms ay sinusuri at itinatala ng mga cluster M & Es at iniuulat sa RMEO • Ang mga puna na nangangailangan ng aksyon ay iniuusap sa mismong pinupuna at siya ay kailangang magsumite ng iincident report 3 araw matapos ang pag-uusap • Ang puna ay iuusap sa mismong kliyente • Para sa mga katanungan ang kliyente ay maaaring umugnay sa SLP-NCR sa pamamagitan ng telepono bilang 87330010 loc.303 o magpadala ng email sa livelihood.foncr@dswd.gov.ph
Paano magpadala ng reklamo		• Walk-in na kliyente Client: Pagtungo ng personal sa tanggapan • Mula sa ibang Field Offices, OBSUs, NGAs, NGOs, CSOs, 8888 Citizens Complaint Hotline, and other institutions: Pagpapadala ng sulat sa pamamagitan ng email o koreyo
Paano pinoproseso ang reklamo		• Ang PDO ay magsasagawa ng paunang panayam sa kliyente at pasasagutan sa kliyente ang Grievance Form upang ito ay mauri kung teknikal • Walk-in na kliyente: Pagsulat ng pormal sa kliyente sa pamamagitan ng email o koreyo • Mula sa ibang Field Offices, OBSUs, NGAs, NGOs, CSOs, 8888 Citizens Complaint Hotline, and other institutions: Pagsagot ng pormal sa pamamagitan ng sulat sa nag-endorso at sa kliyente sa pamamagitan ng email o koreyo • Mula sa email, social media, phone calls at sms: Pagsagot sa pamamagitan ng pormal na sulat sa kliyente sa pamamagitan ng email o koreyo
Impormasyon pagkontak ARTA,PCC,CCB	sa sa	DSWD Central Office • Twitter - @DSWDserves • Facebook –DSWD • Email – inquiry@dswd.gov.ph • Trunkline (Main Office) – (02) 9318101 to 07 • Address – IBP Road, Batasan Complex, Constitution Hills, 1126 Quezon City www.dswd.gov.ph/ SLP – NPMO Telephone: 895-128-06 / 931-81-01 Local 332 Telefax (02) 951-28-06 Email Address: livelihood@dswd.gov.ph Facebook: @sustainablelivelihoodDSWD Twitter: @livelihooddswd #Sulongkabuhayan

**SEKSYON NG PAGPAPAUNLAD NG
POLISIYA AT PAGPAPLANO**
(Policy and Plans Division)

18. Pagpoproseso ng Proyekto sa Pagpapaunlad ng Polisiya

Ang PDPS ay nangangasiwa/ nangunguna sa pagsusuri, pag-unlad/ pagbubuo ng mga polisiya sa Field Office na isinumite ng mga D/C/RCF/S/Us, Lokal na Pamahalaan (LGUs) at SWDAs.

[illegible]

	nakasunod sa iminumungkahing pormang polisiya ibalik ang iminungkahing polisiya sa proponents para baguhin ito o magpadala ng inbitasyon para sa isang dayalog patungkol sa iminumungkahing polisiya. 1.3 Kung ang iminungkahing polisiya ay walang implikasyon sa sektoral, mag-isyu ng memorandum / abiso ng pagpupulong para sa pagsasagawang Policy Dialogue.		30 minuto	<i>Planning Officer III, Social Welfare Officer II (Secretariat ng RPDRC)</i> mula sa PDPS
2. Magsumite ng pinahusay na polisiya batay sa mga input at komentong inilahad sa oras ng Policy Dialogue <i>* Ang nirebisa na polisiya ay dapat naisumite sa loob ng limang (5) araw nang pagtatrabaho</i>	2.1 Gawin ang paunang pagrereview sa iminungkahing polisiya 2.2 Para sa rebisyon, ibalik ang iminungkahing papel ng polisiya sa proponent para rebisahin.	wala	*1 araw 30 minuto	<i>Miyembro ng RPDRC</i> DSWD-NCR <i>Planning Officer III, Social Welfare Officer II (Secretariat ng RPDRC)</i> mula sa PDPS
1. Magsumite ng pinahusay	3.1 Gawin ang huling	Wala	*1 araw (may oras ng	<i>Miyembro ng RPDRC</i>

na polisiya batay sa mga input at komentong inilahad ng PDPS sa oras ng Policy Dialogue <i>* Ang ni-revise na policy ay dapat na isumite sa loob ng limang (5) araw ng pagtatrabaho</i>	pagrereview sa nirebisa na polisiya. 3.2 Para sa rebisyon, ibalik ang banghay ng panukalang polisiya sa tagataguyod o nagsumiteng opisina. 3.3 I-endorso ang banghay ng polisiya sa RMANCOM para sa pagsusuri at pag-aaprubang.		paghihintay sa pagsumite ng pinahusay na polisiya mula sa mga proponents 30 minuto 30 minuto **5 araw 1 oras	DSWD-NCR <i>Planning Officer III, Social Welfare Officer II (Secretariat ng RPDRRC)</i> mula sa PDPS <i>Planning Officer III, Social Welfare Officer II (Secretariat ng RPDRRC)</i> mula sa PDPS <i>Miyembro ng RMANCOM</i> DSWD-NCR <i>Planning Officer III, Social Welfare Officer II (Secretariat ng RPDRRC)</i> mula sa PDPS
4. Magsumite ng revised na polisiya base sa inputs at comments ng RMANCOM	4.1 Pag-apruba ng polisiya. 4.2 Paglalagay ng numero ng Regional Memorandum Order (RMO).	Wala	1 araw 2 minuto 3 minuto	<i>Direktor ng Rehiyon</i> DSWD-NCR <i>Records Section</i> DSWD-NCR <i>Planning Officer III, Social Welfare</i>

	4.3 Gumawang memo transmittal para sa pagbabahagi ng naaprubahang polisiya/patnubay			<i>Officer II (Secretariat ng RPDRC) mula sa PDPS</i>
5. Tanggapin ang naaprubahang polisiya/patnubay	Ipamahagi ang naaprubahang RMO sa D/C/RCF/S/Us		5 minuto	<i>Records Section DSWD-NCR</i>
Kabuuan		Wala	9 araw, 2 Oras at 40 Minuto	

19. Pagkuha ng mga Datos at Impormasyon ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan (SWD)

Ang datos at impormasyon ng SWD ay ibinibigay sa panloob at panlabas na mga mananaliksik na humihiling ng kasalukuyan at pangalawang datos at istatistika ng SWD mula sa Kagawaran. Ang kahilingan para sa mga sumusunod ay hindi kailangang dumaan sa protocol at maaaring maaprubahan at maibigay sa pamamagitan ng pagsusumite ng isang liham ng kahilingan na nakatuon sa puno ng kinauukulang opisina:

- Pangalawang datos (mga istatistika, reperensiya, atbp.) mula sa alinmang opisina, kawanihanserbisyo at yunit ng kagawaran. Ang pangalawang datos ay tumutukoy sa datos na naipagsama at/ o nailathala ng DSWD at madaling magamit bilang pampublikong dokumento.
- Ang mga obserbasyon at/ o pagkuha ng larawan/ video/ audio sa mga nasasakupan ng DSWD, maliban sa mga kinabibilangan ng kliyente o benepisyaryo ng DSWD. Kung ang isang larawan, audio o video ng kliyente o benepisyaryo ay mahalaga para sa pag-aaral, dapat siguruhin ng mananaliksik ang pahintulot ng Puno ng Center/ Kliyente/ Benepisyaryo.
- Ang sesyon ng pagbilin/ panayam/ oryentasyon kasama ang mga pangunahing focal person ng Central Office tungkol sa pangkalahatang impormasyon tungkol sa mga programa, patakaran at proyekto ng DSWD. Gayunpaman, pinipigilan ng Kagawaran ang mga kahilingan para sa “panayam pagsasanay” sa mga tauhan ng DSWD para sa layunin lamang ng pagkakaroon ng mga kasanayan sa pakikipanayam ng mag-aaral, bilang konsiderasyon sa mahalagang oras na kinuha sa mga tauhan kapag tumatanggap ng mga mananaliksik sa mag-aaral.
- Pagsasagawa ng mga survey sa mga empleyado ng DSWD tungkol sa mga paksa na walang kinalaman sa Kagawaran o hindi nauugnay sa mga pagpapatakbo ng programa ng Kagawaran.
- Ang mga pag-aaral na isinagawa ng mga consultant/ mananaliksik sa ilalim ng portfolio ng Technical Assistance Facility (TAF). Gayunpaman, ang mga mananaliksik ay dapat sumunod sa mga patakaran sa pagsasagawa ng mga pag-aaral/ pagsasaliksik at pagsusuri tulad ng mga nakasaad sa mga Alituntunin para sa Pagsasagawa ng Pagsasaliksik at Pagsusuri sa DSWD.

Opisina O Dibisyon	Seksyon ng Pagpapaunlad ng Polisiya at Pagpaplano (PDPS)/ Dibisyon ng Polisiya at Plano (PPD) Policy Development and Planning Section (PDPS)/ Policy and Plans Division (PPD)
Klasipikasyon	Complex
Uri Ng Transaksyon	Government to Government Government to Citizen
Mga Maaaring Kumuha Ng Serbisyo	Mga tauhan ng DSWD na nagsasagawa ng pananaliksik para sa hangarin na masundan ang mas mataas na edukasyon sa akademiko at mga panlabas na mananaliksik tulad ng mga mag-aaral, akademya, iba pang mga ahensya ng gobyerno kasama ang mga miyembro ng iba pang mga sangay ng gobyerno, lokal at internasyonal na mga samahan o mga institusyong nagsasaliksik at iba pang mga

independyenteng mananaliksik na humihiling ng kasalukuyan at pangalawang SWD na datos at istatistika mula sa Kagawaran.

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN			SAAN KUKUHAIN	
Liham ng kahilingan para sa Direktor ng Rehiyon			Sa humihiling na partido	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSES O	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Lumapit sa Admin Aide IV at punan ang lahat ng kinakailangang datos sa logbook ng mga mananaliksik na matatagpuan sa lugar ng tanggapan.	Ibigay ang logbook sa mananaliksik.	Wala	2 minuto	Tagatanggap na tauhan mula sa PDPS
2. Isumite ang kinakailangang dokumento	2.1 Tanggapin ang mga kinakailangang dokumento 2.2 Ipasa ang mga dokumento sa PO IV para sa pagbibigay ng direksyon sa nakatalagang Sector Focal/ Panteknikal na Staff. Suriin ang kahilingan sa pananaliksik kung ang kahilingan ay mangangailangan ng pangalawang datos o dapat sumailalim sa protocol ng pananaliksik gamit ang checklist para sa pagsuri sa Kahilingan sa Pananaliksik (Annex A). 2.3 Ibigay ang kinakailangang datos/ impormasyon kung ang dataos ay available sa Dibisyon ng Polisiya at Pagpaplano (PPD). - Para sa isahang datos - Para sa	Wala	1 minuto 5 minuto 15 minuto	Tagatanggap na tauhan mula sa PDPS Tagatanggap na tauhan mula sa PDPS SWO II, Statistician I mula sa PDPS

	maramihang datos 2.4 Kung ang datos ay hindi available sa Dibisyon (PPD), ang kahilingan ay i-eendorso sa kinauukulang D/C/RCF/S/Us gamit ang itinakda na pag-i-eendorso (Annex B). Gayunpaman, kung ang datos/ istorya ay hindi available, ang mananaliksik ay aabisuhan para sa iba pang mga mapagkukunan ng hiniling na datos. 2.5 Hilingin sa mananaliksik na punan ang Researcher's Feedback Form (Annex J).		1 araw 2 araw 15 minuto 5 minuto	<i>SWO II, Statistician I mula sa PDPS</i> <i>SWO II, Statistician I mula sa PDPS</i> <i>SWO II, Statistician I mula sa PDPS</i> <i>SWO II, Statistician I mula sa PDPS</i>
3. Punan ang Researcher's Feedback Form (Annex J)	Kolektahin ang mga form na nasagutan.	Wala	1 minuto	<i>SWO II, Statistician I mula sa PDPS</i>
4. Makipag-ugnayan sa kinauukulang tanggapan kung saan na-eendorso ang kahilingan.	Ang kinauukulang dibisyon/ seksyon/ yunit ay magbibigay ng hiniling na datos - Para sa isahang datos - Para sa maramihang datos	Wala	1 araw 2 araw	<i>Tauhang Pangteknikal sa kinauukulang dibisyon/ seksyon/ unit</i>
Kabuuan		Wala	6 Araw at 46 Minuto	

20. Pag-apruba para sa Pagsasagawa ng Pag-aaral sa Pananaliksik at Pagkuha ng Pangunahing Datos mula sa mga Opisyal/ Tauhan ng DSWD, mga Benepisyaryo at Kliyente (FO)

Ang pag-apruba ay ibinibigay sa panloob at panlabas na mga mananaliksik na naglalayong magsagawa ng mga pag-aaral na nauugnay o may kinalaman sa Kagawaran. Ang pangunahing datos ay tumutukoy sa datos na nakuha sa pamamagitan ng pagsisiyasat. Kinokolekta ang mga ito sa pamamagitan ng panayam, mga talatanungan sa survey, nakatuon na talakayan ng grupo, pag-aaral ng kaso at iba pa. Ang mga kahilingan na magsagawa ng mga nasabing aktibidad ay kailangang sumailalim sa protocol ng pananaliksik. Pananaliksik na ang mga target na tagatugon na sakop ng isang (1) rehiyon ay dapat humingi ng pag-apruba ng Direktor ng Rehiyon. Ang mga kahilingan sa pagsasaliksik ay dapat isumite sa Direktor ng Rehiyon nang hindi hihigit sa dalawang (2) lingo bago ang inaasahang pagsisimula ng aktibidad ng pangangalap ng datos.

Opisina O Dibisyon	Seksyon ng Pagpapaunlad ng Polisiya at Pagpapalano (PDPS)/ Dibisyon ng Polisiya at Plano (PPD) Policy Development and Planning Section (PDPS)/ Policy and Plans Division (PPD)			
Klasipikasyon	Complex			
Uri Ng Transaksyon	Government to Government Government to Citizen			
Mga Maaaring Kumuha Ng Serbisyo	- Mga panlabas na mananaliskik tulad ng mga mag-aaral, akademya, iba pang mga ahensya ng gobyerno kabilang ang mga kasapi ng iba pang mga sangay ng pamahalaan, mga local at internasyonal na organisasyon o mga institusyon ng pananaliksik at iba pang mga independyenteng mananaliksik na naglalayong magsagawa ng mga pag-aaral ng pagsaliksik na nauugnay o may kinalaman sa Kagawaran; at - Mga tauhan ng DSWD na nagsasagawa ng mga pagsasaliksik sa mga opisina ng DSWD, Centers at Institusyon para sa hangaring makamit ang mas mataas na edukasyon sa akademiko.			
LISTAHAN NG MGA KAILANGAN			SAAN KUKUHAIN	
- Liham ng kahilingan para sa Direktor ng Rehiyon - Form ng Kahilingan sa Pananaliksik (Annex C) - Research Brief (Annex D) - Mga Instrumentong gagamitin sa pananaliksik			- Sa humihiling na partido - Sa PDPS - Sa PDPS - Sa humihiling na partido	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSES O	NAKATALAGAN G TAUHAN

1. Lumapit sa Admin Aide IV at punan ang lahat ng kinakailangang datos sa logbook ng mga mananaliksik na matatagpuan sa lugar ng tanggapan.	1. Ibigay ang logbook sa mananaliksik.	Wala	2 minuto	Tagatanggap na tauhan mula sa PDPS
2. Isumite ang kinakailangang dokumento	2.1 Tanggapin ang mga kinakailangang dokumento	Wala	1 minuto	Tagatanggap na tauhan mula sa PDPS
	2.2 Ipasa ang mga dokumento sa PO IV para sa pagbibigay ng direksyon sa nakatalagang Sector Focal/ Panteknikal na Staff.		5 minuto	Tagatanggap na tauhan mula sa PDPS
	2.3 I-review at suriin ang kahilingan sa pananaliksik kung ang kahilingan ay mangangailangan ng pangalawang datos o dapat sumailalim sa protocol ng pananaliksik gamit ang tseklist para sa pagsuri sa Kahilingan sa Pananaliksik (Annex A).		15 minuto	SWO II, Statistician I mula sa PDPS
	2.4 Tulungan ang mananaliksik sa pagkumpleto ng mga kinakailangang dokumentaryo at magbigay ng oryentasyon sa protokol ng pananaliksik.		10 minuto	SWO II, Statistician I mula sa PDPS
	2.5 Hilingin sa		2 minuto	SWO II, Statistician I mula sa PDPS

	mananaliksik na punan ang Researcher's Feedback Form (Annex J).			
3. Punan ang Researcher's Feedback Form (Annex J)	3.1 Kolektahin ang mga form na nasagutan.	Wala	1 minuto	<i>SWO II, Statistician I</i> mula sa PDPS
	3.2 I-review at suriin ang kahilingan sa pananaliksik. Kumunsulta sa mga kinauukulang yunit ng FO, Centers at Institusyon.		5 araw	<i>SWO II, Statistician I</i> mula sa PDPS
	3.3 Makipag-ugnayan sa mananaliksik kung may mga pagbabagong kailangang gawin.		2 araw	<i>SWO II, Statistician I</i> mula sa PDPS
	3.4 Maghanda ng rekomendasyon sa Direktor ng Rehiyon gamit ang kinakailangang template (Annex E)		1 araw	<i>SWO II, Statistician I</i> mula sa PDPS
	3.5 Pag-apruba ng kahilingan sa pananaliksik.		1 araw	<i>SWO II, Statistician I</i> mula sa PDPS
	3.6 Ang mga naaprubahang kahilingan ay dapat i-endorso sa mga kinauukulang yunit ng FO, Centers at Institusyon.		4 oras	<i>SWO II, Statistician I</i> mula sa PDPS
	3.7 Ipaalam sa mananaliksik sa sandaling maaprubahan ang kahilingan sa		5 minuto	<i>Tagatanggap na tauhan</i>

	pagsasaliksik.			mula sa PDPS
4. Kunin ang naaprubahang permit at makipag-ugnayan sa mga kinauukulang tanggapan kung saan naendorso ang kahilingan.	Ibigay ang naaprubahang permit sa pananaliksik.	Wala	15 minuto 1 araw	Tauhang Pangteknikal sa kinauukulang Dibisyon/ Seksyon/ Unit
Kabuuan		Wala	10 Araw, 4 Oras at 56 Minuto	

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT DIVISION

21. Regional Clearance Certificate mula sa Pera, Pag-aari at Ligal na Pananagutan ng mga Hiwalay nang Opisyal at Empleyado

Ang mga opisyal at empleyado na hindi na naglilingkod sa departamento ay binibigyan ng kopya ng kanilang wastong natapos na DSWD Clearance Certificate na nagpapatunay na ang naturang Opisyal/empleyado ay wala ng pera, pag-aari at ligal na pananagutan. Ang pagkakaloob ng Clearance Certificate ay maaaring hilingin ng mga hiwalay nang Opisyal at empleyado kung ang naunang ibinigay na Clearance Certificate ay nawala, nasira at iba pa o ang Opisyal/empleyado ay hindi nakakuha ng kanilang wastong natapos na Clearance Certificate sa panahon ng kanilang pagkakahiwalay.

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Permanente/Kaswal/Kontraktwal/MOA/JO Hiwalay na kawani at empleyado na mayroong wastong natapos na Regional Clearance Certificate na naipasa na sa PAS at wala ng pera, pag-aari at ligal na pananagutan.			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:		SAAN KUKUNIN:		
4 (apat) na kopya ng talikurang Regional Clearance Certificate, ID ng empleyado at ARTA ID, Liham ng Pagbibitiw, Turn-Over Report, Turn-Over of Accountabilities,		Ang mga empleyado ay magpapasa ng mga dokumento at ang RCC ay ihahanda ng PAS (ang form ay makukuha sa Personnel Administration Section (PAS))		
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKUL ANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSAB LENGTAUHAN
1. Regional Clearance Certificate na may kumpletong kalakip tulad ng 4 na kopya ng talikurang Regional Clearance Form, ID ng empleyado, at ARTA ID, Liham ng Pagbibitiw, Turn over Report at Turn Over of Accountabilities	1.1 Ang Receiving Clerk o Email Custodian ay dapat makatanggap ng kahilingan para sa CLC mula sa kliyente 1.2 Sa pagtanggap ng kahilingan, ito ay ipapasa ng Receiving Clerk o Email Custodian sa awtorisadong tauhan na humahawak ng rekord.	Wala	10 minuto	<i>Incoming/Outgoing klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggapng PAS</i>
1. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	1.1 Sa pagtanggap ng kahilingan mula sa receiving clerk, susuriin ng responsableng tauhan ang 201 File/ PER 16 para kunin ang clearance certificate sa file.	Wala	6 araw, 4 oras at 30 minuto (maaaring mas matagal depende sa mga karagdagan	<i>Humahawak ng Proseso sa PAS</i>

	<i>Kung sakaling may ekstra na orihinal na kopya ng CO Clearance Certificate sa file, isang (1) orihinal na kopya ang ibibigay sa hiwalay na empleyado/humihiling na tao. Kung isa lang ang orihinal na kopya ng CO Clearance Certificate sa file, ang ibibigay sa hiwalay na empleyado/ humihiling na tao ay certified true copy ng CO Clearance Certificate.</i>		g detalye sa kahilingan ng kliyente o sa haba ng serbisyo	
	2.2 Ipapasa ng responsableng tauhan ang stamped Clearance Certificate sa awtorisadong lumagda para sa sertipikasyon. 2.3 Sesertipikahan ng Certifying Authority ang kopya ng clearance.	Wala	2 oras	<i>Humahawak ng Proseso sa PAS</i> Authorized Certifying Authority Personnel Officer
2. Ipabatid sa PAS kung sa paanong paraan nais kunin ang pirmedong Regional Clearance	3.1 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang orihinal/kopya ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag. 3.2 Tanungin ang kliyente kung paano nya nais makuha ang certified clearance certificate. 3.3 Kung serbisyo ng courier, magpatuloy sa ika 9 na hakbang. 3.4 Kung ang clearance certificate ay kukunin sa opisina, magpatuloy sa ika 10 na hakbang.	Wala	5 minuto	Incoming/ outgoing staff o email custodian Kliyente
3. Kung ang Regional Clearance ay ipapadala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang	Ibabalik ng Klerk ang Certificate sa focal person. - Ihanda ang transmittal na may kalakip na	Wala	1 oras at 5 minuto	Incoming/ outgoing staff Records officer

sa maipadala ang parsel sa ibinigay na tirahan.	impormasyon kung papaano ibabalik ang <i>Client Satisfaction Measurement Form</i> . Ikabit ang CTC ng clearance certificate at isang CSM form upang sagutan. - Lalagdaan ng Authorized Certifying Authority ang transmittal letter - I-encode ang tracking details sa applicable document tracking system na ginagamit ng OBSU o sa pamamagitan ng logs - Ipadala ang dokumento sa Records and Archives Management Section para sa courier service - Ifollow-up ang Client Satisfaction Measurement Form pagkatapos ng 3 araw ng trabaho.			Authorized Certifying Authority Personnel Officer
4. Kung ang Regional Clearance ay kukunin sa opisina	Kung ang Certificate ay kukunin sa opisina, magbigay ng isang certified Certificate sa kliyente at hilingin na sagutan ang <i>Client Satisfaction Measurement Form</i> na maaaring ipasa sa pamamagitan ng dropbox, email o google form.	Wala	10 minuto	Incoming/ outgoing staff
	TOTAL	7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)		

22. Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Employment (COE) sa mga Hiwalay At Empleyado

Ang prosesong ito ang magpapatunay ng kasaysayan ng trabaho ng dati at kasalukuyang empleyado.

Ang COE ay ibinibigay sa hiwalay at empleyado sa Field Office na naging cleared na sa pera, pag-aari at ligal na pananagutan, at nagpapatunay ng kanilang serbisyong ibinigay sa departamento. Certificate of Employment sa kahilingan ng empleyado.

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Hiwalay at empleyado sa Field Office (Permanente, Kaswal at Kontraktwal)			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:	SAAN KUKUNIN:			
Request for Documents form o pormal na liham o email request	Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa :			
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKULAN G BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSAB LENGTAUHAN
1. Magpa dala ng liham/e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang HRMDD-PAS request form (isulat ang contact details) at ipasa sa PAS kalakip ang kumpletong dokumento kung kinakailangan	1.1 Ang Receiving clerk or email custodian ang tatanggap ng request for COE mula sa kliyente. 1.2 Pagkatanggap ng request, ipapasa ng receiving clerk o email custodian ang request sa awtorisadong tauhan na syang hahawak ng COE requests	Wala	10 minuto	<i>Incoming/Out going klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1 Pagkatanggap ng request mula sa receiving clerk, susuriin ng responsableng tauhan ang request batay sa layunin na tinutukoy sa document request form o email request. 2.2 Suriin ang Service	Wala	6 araw 4 oras at 30 minuto (Maaaring mas matagal depende sa dami ng	COE focal Person

	Card o 201 File/PER 16 bilang sanggunian ng empleyado at Index Card para sa COS na manggagawa. 2.3 Ihanda ang COE alinsunod sa pamatayang template.		transaksyon)	
	2.4 Ipapasa ng responsableng tauhan ang draft COE sa awtorisadong lumagda para sa sertipikasyon 2.5 Lalagdaan ng Certifying authority ang COE	Wala	2 oras	COE Focal Person Authorized Certifying Authority
3. Ipabatid sa PAS kung sa paanong paraan nais kunin ang pirmadong COE	3.1 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang certificate ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 3.2 Tanungin ang kliyente kung paano nya nais makuha ang pirmadong COE - Kung serbisyo ng courier, magpatuloy sa ika-10 na hakbang - Kung ang COE ay kukunin sa opisina, magpatuloy sa ika-11 na hakbang.	Wala	5 minuto	Incoming/ outgoing staff o PAS's assigned email custodian Kliyente
4. Kung ang COE ay ipapadala sa courier service	Ibabalik ng Clerk ang COE sa COE focal person. - Ihanda ang transmittal na may kalakip na impormasyon kung papaano ibabalik ang with <i>Client Satisfaction Measurement Form</i> . <i>Ikabit ang pirmadong COE at isang CSM form upang sagutan</i> - Lalagdaan ng Authorized Certifying Authority ang transmittal letter - I-encode ang tracking details sa applicable document tracking system na ginagamit ng OBSU o sa pamamagitan ng logs - Ipadala ang dokumento sa Records and Archives Management Section para sa courier service - I -Follow-up ang <i>Client</i>	Wala	1 oras at 5 minuto	Incoming/ outgoing staff o PAS's assigned email custodian COE Focal Person Authorized Certifying Authority

	<i>Satisfaction Measurement form</i> mula sa kliyente pagkatapos ng 3 araw ng trabaho			
5. Kung ang COE ay kukunin sa opisina	Kung ang COE ay kukunin sa opisina, magbigay ng isang pirmadong COE sa kliyente at hilingin na sagutan ang <i>Client Satisfaction Measurement Form</i> na maaaring ipasa sa pamamagitan ng dropbox, email o google form.	Wala	10 minuto	Incoming/ outgoing staff
	Total	Wala	7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)	

23. Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Employment (COE) sa mga kasalukuyang Opisyal, Empleyado At Contract Of Service (COS) na Manggagawa

Ito ay sub service sa pagbibigay ng certificates. Ang COE ay ibinibigay sa kasalukuyang opisyal, empleyado at COS na manggagawa sa Central Office, na nagpapatunay ng kanilang serbisyong ibinigay.

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section (PAS)			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Kasalukuyang Opisyal at Empleyado (Permanente, Kaswal, Kontraktwal, MOA at JO)			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:	SAAN KUKUNIN:			
Request for Documents form o pormal na liham o email request	Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa : personnel.foncr@dswd.gov.ph			
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKUL ANG BAYAD	TAGAL NG PROSES O	RESPONSAB LENGTAUHAN
1. Magpadala ng liham/e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang HRMDD-PAS request form (isulat ang contact details) at ipasa sa PAS kalakip ang kumpletong dokumento kung kinakailangan	1.1 Ang Receiving clerk o email custodian ang tatanggap ng request mula sa kliyente 1.2 Pagkatanggap ng request, ipapasa ng receiving clerk o email custodian ang request sa awtorisadong tauhan na syang hahawak ng COE requests	Wala	10 minuto	<i>Incoming/Outgoing klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1 Pagkatanggap ng request mula sa receiving clerk, susuriin ng the responsableng tauhan ang request batay sa layunin na tinutukoy sa document request form o email request. 2.2 Suriin ang Service Card o 201 File/PER 16 bilang sanggunian ng empleyado at Index	Wala	2 araw at 5 oras (maaaring mas matagal depende sa mga karagdagang detalye na hiniling ng kliyente o sa haba	COE focal Person

	Card para sa COS na manggagawa 2.3 Ihanda ang COE alinsunod sa pamatayang template.		ng serbisyo)	
3. Magtungo sa PAS at kunin ang hiniling na COE Certificate	3.1 Ipapasa ng responsableng tauhan ang draft COE sa awtorisadong lumagda para sa sertipikasyon 3.2 Lalagdaan ng Certifying authority ang COE		2 oras	COE Focal Person Authorized Certifying Authority
	3.3 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang certificate ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 3.4 Magbigay ng isang pirmedong COE sa kliyente hilingin na sagutan ang Client Satisfaction Measurement Form na maaaring ipasa sa pamamagitan ng dropbox, email o google form.			Incoming/ outgoing staff
	TOTAL		3 ARAW (MAAARING MAS MATAGAL DEPENDENSA SA DAMI NG TRANSAKSYON)	

24. Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Leave Without Pay (LWOP)/ No LWOP sa mga hiwalay nang Opisyal At Empleyado

Ang Certificate of Leave Without Pay (LWOP)/ No LWOP ay ibinibigay sa mga hiwalay nang empleyado sa Field Office na naging cleared na sa pera, pag-aari at ligal na pananagutan, at nagpapatunay na sila ay mayroon/walang Leave Without Pay (LWOP) sa tiyak na panahon.

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section (PAS)			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Hiwalay na empleyado (Permanente/ Kaswal/ Kontraktwal)			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:	SAAN KUKUNIN:			
PAS Request form o pormal na liham o email	Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa : personnel.foncr@dswd.gov.ph			
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKUL ANG BAYAD	TAGAL NG PROSES O	RESPONSABLE NGTAUHAN
1. Magpadala ng liham/e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang HRMDD-PAS request form (isulat ang contact details) at ipasa sa PAS kalakip ang kumpletong dokumento kung kinakailangan	1.1 Ang Receiving clerk o email custodian ang tatanggap ng request mula sa kliyentePagkatanggap ng request, ipapasa ng 1.2 Receiving clerk o email custodian ang request sa responsableng Leave Focal Person	Wala	5 minuto	<i>Incoming/Outgoing klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	1.3 Pagkatanggap ng request mula sa Receiving clerk, susuriin ng responsableng Focal Person kung ang kliyente ay mayroon ng encoded ELARS: - Kung wala, i-encode ang ELARS. - Kung mayroon ng encoded ELARS, magpatuloy sa ika-apat na hakbang.	Wala	6 araw 4 oras at 30 minuto (maaaring mas mabilis kung mayroon ng nasuring ELARS o mas matagal depende sa oras na	<i>PAS Focal Person</i>

	1.4 Kung mayroon ng encoded at nasuring ELARS, magpatuloy sa ika-anim na hakbang, - Suriin ang ELARS vis-à-vis sa Leave Card. - I-reprint ang itinamang ELARS kung may nakitang mali. - I-encode ang detalye sa Certificate, i-print ang issuance at ikabit ang mga kinakailangang dokumento.		kailangan sa pagsusuri ng detalye ng ELARS o sa haba ng serbisyo ng kliyente)	
	1.5 Ipapasa ng Responsableng Leave Focal Person ang draft Certificate sa authorized signatory para sa sertipikasyon. 1.6 Lalagdaan ng Certifying authority ang Certificate	Wala	2 oras	PAS Head
3. Ipabatid sa PAS kung sa paanong paraan nais kunin ang pirmadong certificate	3.1 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang certificate ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 3.2 Tanungin ang kliyente kung paano nya nais makuha ang pirmadong Certificate - Kung serbisyo ng courier, magpatuloy sa ika-labing isang hakbang - Kung ang Certificate ay kukunin sa opisina, magpatuloy sa ika-labing dalawang hakbang	Wala	5 minuto	Incoming / Outgoing
1. Kung ang Certificate ay ipapadala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang sa maipadala ang parsel sa ibinigay na	Ibabalik ng Outgoing staff o email custodian ang Certificate sa Leave Focal Person. 1.1 Ihahanda ng Leave Focal Person ang transmittal na may	Wala	1 oras at 5 minuto	Outgoing staff o OBS email custodian Leave Focal Person

tirahan.	kalakip na impormasyon kung paano ibabalik ang Client Satisfaction Survey. Ikabit ang pirmadong Certificate at isang CSS form upang sagutan 1.2 Lalagdaan ng Authorized Certifying Authority ang transmittal letter 1.3 I-encode ang tracking details sa applicable document tracking system na ginagamit ng OBSU o sa pamamagitan ng logs 1.4 Ipasa ang dokumento sa Records and Archives Management Section para sa courier service 1.5 Ifollow-up ang Client Satisfaction Survey mula sa kliyente matapos ang tatlong 3 araw na trabaho			Authorized Certifying Authority
2. Kung ang Certificate ay kukunin sa opisina	Kung ang Certificate ay kukunin sa opisina, maglaan ng isang pirmadong Certificate sa kliyente at hilingin sa kliyente na sagutan ang Client Satisfaction Survey		10 minuto	Incoming/ outgoing staff
	TOTAL	7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)		

25. Pagbibigay ng Certificate - Certificate Of Leave Without Pay (LWOP)/ No LWOP Sa Kasalukuyang Opisyal At Empleyado

Ang Certificate of Leave without Pay (LWOP)/ No LWOP ay ibinibigay sa kasalukuyang opisyal at empleyado sa Central Office na nagpapatunay na sila ay mayroon/walang Leave Without Pay (LWOP) sa tiyak na panahon.

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section (PAS)			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Kasalukuyang Opisyal at Empleyado (Permanente/ Kaswal/ Kontraktwal)			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:	SAAN KUKUNIN:			
PAS Request form o pormal na liham o email	Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa : personnel.foncr@dswd.gov.ph			
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKUL ANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSABL ENGTAUHAN
1. Magpadala ng liham/e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang HRMDD-PAS request form (isulat ang contact details) at ipasa sa PAS kalakip ang kumpletong dokumento kung kinakailangan	1.1 Ang Receiving Clerk o email custodian ang tatanggap ng request mula sa kliyente 1.2 Pagkatanggap ng request, ipapasa ng Receiving clerk o email custodian ang request sa responsableng Leave Focal Person	Wala	5 minuto	<i>Incoming/Outgoing klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1 Pagkatanggap ng request mula sa Receiving clerk, susuriin ng responsableng Focal Person kung ang kliyente ay mayroon ng encoded ELARS: - Kung walang ELARS, i-encode ang ELARS. - Kung mayroong ELARS,	Wala	6 araw 4 oras at 30 minuto (maaaring mas mabilis kung mayroon ng nasuring ELARS o mas matagal depende sa oras na kailangan sa pagsusuri ng detalye ng ELARS o sa	<i>PAS Focal Person</i>

	magpatuloy sa ika-4 na hakbang 2.1 Kung mayroon ng encoded at nasuring ELARS, magpatuloy sa ika-6 na hakbang 3 Suriin ang ELARS vis-à-vis sa Leave Card. 4 I-reprint ang itinamang ELARS kung may nakitang mali. 6. I-encode ang detalye sa Certificate, i-print ang issuance at ikabit ang mga kinakailangang dokumento.		haba ng serbisyo ng kliyente)	
	7. Ipapasa ng Responsableng Leave Focal Person ang draft Certificate sa authorized signatory para sa sertipikasyon 8. Lalagdaan ng Certifying authority ang Certificate		2 oras	Leave Focal Person Authorized Certifying Authority
Magtungo sa PAS at kunin ang hiniling na Certificate of LWOP	9 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang certificate ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 10 Maglaan ng isang pirmadong Certificate sa kliyente at hilingin sa kliyente na		5 minuto	Incoming/ outgoing staff

	sagutan ang Client Satisfaction Survey			
	TOTAL	7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)		

26. Pagbibigay ng Service Record (SR) sa Hiwalay nang Opisyal at Empleyado

Ang Service Record (SR) ay ibinibigay sa hiwalay nang Opisyal at empleyado na cleared na sa pera, pag-aari at ligal na pananagutan sa Central Office. Gaya ng hinihiling, ang SR ay nagbibigay at nagsesertipika ng kanilang detalyadong serbisyo sa gobyerno, kasama ang: Buong Pangalan, Petsa at Lugar ng Kapanganakan, Posisyon, Status of Employment at Equivalent Periods at Sahod.

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section (PAS)			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Hiwalay na empleyado (Permanente/ Kaswal/ Kontraktwal)			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:		SAAN KUKUNIN:		
PAS Request form o pormal na liham o email		Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa : personnel.foncr@dswd.gov.ph		
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKUL ANG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSAB LENGTAUHAN
1. Magpadala ng e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang PAS request form	1.1 Ang Receiving clerk o email custodian ang tatanggap ng request para sa SR mula sa kliyente 1.2 Pagkatanggap ng request, ipapasa ng receiving clerk o email custodian ang request sa awtorisadong tauhan na naghahawak ng pagbibigay ng SR	Wala	10 minuto	<i>Incoming/Out going klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1 Pagkatanggap ng request mula sa receiving clerk, susuriin ng responsableng tauhan ang request batay sa layunin na tinutukoy sa document request form o email request. 2.2 Suriin ang service card, kopya ng duly accomplished DSWD CO Clearance at iba pang datos/impormasyon na nakafila sa PER 16 bilang batayan.	Wala	6 araw 2 oras at 30 minuto (maaaring mas matagal depende sa mga karagdaga ng detalye na hiniling ng kliyente o sa haba serbisyong)	<i>PAS Focal Person</i>

	2.3 Ihanda ang SR alinsunod sa pamantayang template			
	2.4 Ipapasa ng Responsableng tauhan ang draft SR authorized signatory para sa sertipikasyon Lalagdaan ng Certifying authority ang SR	Wala	2 oras	PAS Head
3. Ipabatid sa PAS kung sa paanong paraan nais kunin ang pirmadong Service Record	3.1 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang certificate ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 3.2 Tanungin ang kliyente kung paano nya nais makuha ang pirmadong SR - Kung serbisyo ng courier, magpatuloy sa ika-10 na hakbang - Kung ang SR ay kukunin sa opisina, magpatuloy sa ika-11 na hakbang.	Wala	10 minuto	Incoming/ outgoing staff o OBS email custodian Kliyente
4. Kung ang Service Record ay ipapadala sa pamamagitan ng courier service, maghintay hanggang sa maipadala ang parsel sa ibinigay na tirahan.	Ibabalik ng Outgoing staff o email custodian ang Service Record sa Focal Person. 4.1 Ihahanda ng SR Focal Person ang transmittal na may kalakip na impormasyon kung paano ibabalik ang Client Satisfaction Measurement Form. Ikabit ang pirmadong SR at isang CSM form upang sagutan 4.2 Lalagdaan ng Authorized Certifying Authority ang transmittal letter 4.3 I-encode ang tracking details sa applicable document tracking system na ginagamit ng OBSU o sa pamamagitan ng logs 4.4 Ipasa ang dokumento sa Records and Archives Management Section para sa courier service 4.5 Ifollow-up ang Client Satisfaction Measurement	Wala	1 oras at 5 minuto	Incoming/ outgoing staff or OBS email custodian SR Focal Person Authorized Certifying Authority

	Form mula sa kliyente matapos ang tatlong 3 araw na trabaho			
5. Magtungo sa PAS at kunin ang hiniling na Service Record	Kung ang SR ay kukunin sa opisina, maglaan ng isang pirmedong SR sa kliyente at hilingin sa kliyente na sagutan ang Client Satisfaction Measurement Form na maaaring ipasa sa pamamagitan ng dropbox, email o google form.	Wala	10 minuto	Incoming/ outgoing staff
	TOTAL	Wala	7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)	

27. Pagbibigay ng Service Record (SR) sa kasalukuyang Opisyal at Empleyado

Ang Service Record (SR) ay ibinibigay sa kasalukuyang Opisyal at empleyado sa Central Office, gaya ng hinihiling, nagbibigay at nagsesertipika ng kanilang detalyadong serbisyo sa gobyerno, kasama ang: Buong Pangalan, Petsa at Lugar ng Kapanganakan, Posisyon, Status of Employment at Equivalent Periods at Sahod

Opisina o Dibisyon:	Personnel Administration Section (PAS)			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G- Government to Government			
Maaaring kumuha ng serbisyo:	Kasalukuyang Empleyado (Permanente/ Kaswal/ Kontraktwal)			
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:	SAAN KUKUNIN:			
PAS Request form o pormal na liham o email	Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa : personnel.foncr@dswd.gov.ph			
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKULA NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSABLEN GTAUHAN
1. Magpada la ng e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang PAS request form	1.1 Ang Receiving clerk o email custodian ang tatanggap ng request para sa SR mula sa kliyente 1.2 Pagkatanggap ng request, ipapasa ng receiving clerk o email custodian ang request sa awtorisadong tauhan na naghahawak ng pagbibigay ng SR	Wala	10 minuto	<i>Incoming/Outgoing klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalang PAS Focal Person	2.1 Pagkatanggap ng request mula sa receiving clerk, susuriin ng responsableng tauhan ang request batay sa layunin na tinutukoy sa document request form o email request. 2.2 Suriin ang service card, kopya ng duly accomplished DSWD CO Clearance at iba pang datos/impormasyon na nakafila sa PER 16 bilang batayan.	Wala	6 araw 2 oras at 30 minuto (maaaring mas matagal depende sa mga karagdagan g detalye na hiniling ng kliyente o sa haba serbisyong)	<i>PAS Focal Person</i>

	2.3 Ihanda ang SR alinsunod sa pamantayang template			
	2.4 Ipapasa ng Responsableng tauhan ang draft SR authorized signatory para sa sertipikasyon 2.5 Lalagdaan ng Certifying authority ang SR	Wala	2 oras	PAS Focal Person Authorized Certifying Authority
3. Magtung o sa PAS at kunin ang hiniling na Service Record	3.1 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang certificate ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 3.2 Maglaan ng isang pirmadong SR sa kliyente at hilingin sa kliyente na sagutan ang Client Satisfaction Measurement Form at maaaring ipasa sa pamamagitan ng dropbox, email o google form		10 minuto	Incoming/ outgoing staff
	Total Turnaround time:		7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)	

28. Pagbibigay ng Certificates - Certificate of Leave Credits (CLC) sa Kasalukuyang Opisyal at Empleyado

Ito ay sub-services sa pagbibigay ng certificates. Ang CLC ay ibinibigay sa kasalukuyang Opisyal at Empleyado sa Central Office, na nagsesertipika ng kanilang hindi nagamit na leave credit balances sa tiyak na panahon.

Opisina o Dibisyon:		Personnel Administration Section (PAS)		
Klasipikasyon:		Simple		
Uri ng Transaksyon:		G2G- Government to Government		
Maaaring kumuha ng serbisyo:		Permanente/ Kaswal/ Kontraktwal		
LISTAHAN NG MGA HIHINGIN:		SAAN KUKUNIN:		
PAS Request form o pormal na liham o email		Request form for Documents ng empleyado/manggagawa (Ang Request form ay maaaring makuha sa PAS) sa receiving Area o mag Email sa : personnel.foncr@dswd.gov.ph		
MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG SEKSYON	KAUKULA NG BAYAD	TAGAL NG PROSES O	RESPONS ABLENGT AUHAN
1. Magpadala ng liham/e-mail o pumunta sa opisina kahit walang nakasulat na hiling, sagutan ang PAS request form	1.1 Ang Receiving clerk o email custodian ang tatanggap ng request para sa CLC mula sa kliyente 1.2 Pagkatanggap ng request, ipapasa ng Receiving clerk o email custodian ang request sa responsableng Leave Focal Person	Wala	10 minuto	<i>Incoming/Outgoing klerk</i> <i>Lugar ng pagtanggap ng PAS</i>
2. Maghintay sa tagubilin ng nakatalagang PAS Focal Person	2.1 Pagkatanggap ng request mula sa Receiving clerk, susuriin ng responsableng Leave Focal Person kung ang kliyente ay mayroon ng encoded ELARS: - Kung walang ELARS, i-encode ang ELARS. - Kung mayroong ELARS, magpatuloy sa ika-4 na hakbang - Kung mayroon ng encoded at nasuring ELARS, magpatuloy sa ika-6 na hakbang 2.2 Suriin ang ELARS vis-à-vis sa Leave Card. 2.3 I-reprint ang itinamang ELARS kung may nakitang mali. 2.4 I-encode ang detalye sa	Wala	6 araw 4 oras at 30 minuto (maaaring mas mabilis kung mayroon ng nasuring ELARS o mas matagal depende sa oras na kailangan sa pagsusuri ng detalye ng ELARS o sa haba	<i>PAS Focal Person</i>

	CLC, i-print ang issuance at ikabit ang mga kinakailangang dokumento.		ng serbisyo ng kliyente)	
	2.5 Ipapasa ng Responsableng Leave Focal Person ang draft CLC sa authorized signatory para sa sertipikasyon. 2.6 Lalagdaan ng Certifying authority ang CLC		2 oras	<i>PAS Focal Person</i> Authorized Certifying Authority
3. Magtungo sa PAS at kunin ang hiniling na Certificate	3.1 Ipapabatid ng Outgoing clerk o email custodian sa kliyente na ang CLC ay maaari nang kunin sa pamamagitan ng email/SMS/tawag 3.2 Maglaan ng isang pirmadong CLC sa kliyente at hilingin sa kliyente na sagutan ang Client Satisfaction Survey		5 minuto	Incoming/ outgoing staff
	Total Turnaround time:	7 araw (Maaaring mas matagal depende sa dami ng transaksyon)		

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISMS	
Paano Magpadala ng Feedback	Maaaring sagutan ang Customer Feedback Form at ihulog sa dropbox na matatagpuan sa harap ng PAS receiving area at maaari ring magpadala ng feedback report sa email address personnel.foncr@dswd.gov.ph o tumawag sa 733-0010. Loc. 212 o sumulat sa DSWD-NCR # 389 San Rafael St. Legarda, Sampaloc, Manila.
Paano pinoproseso ang Feedback	Tuwing katapusan ng buwan, ang inyong feedbacks ay pinagsasama-sama at ibinubuod ng nakatalagang Personnel Officer. Ang Feedbacks na nangangailangan ng sagot/paglilinaw ay ipinapasa sa nararapat na opisina o tauhan para sa agarang tugon sa loob ng 3 araw ng trabaho Ipapaalam sa naturang kliyente ang tugon sa pamamagitan ng email o memorandum. Para sa status ng katanungan/paglilinaw, maari kaming kontakin sa pamamagitan ng: Telephone:8733-0010loc.211 Email: personnel.foncr@dswd.gov.ph
Paano magsampa ng reklamo	Maaaring sagutan ang Customer Feedback Form at ihulog sa drop box sa harap ng PAS receiving area at ipadala ang inyong feedback report sa aming email address personnel.foncr@dswd.gov.ph Maaari ring magsampa ng reklamo sa pamamagitan ng telepono kasama ang mga sumusunod na detalye: • Pangalan at contact details • Transaksyon sa PAS • Pangalan ng taong inirereklamo • Dahilan ng reklamo • Ebidensya kung mayroon Para sa status ng inyong reklamo, maaari kaming kontakin sa pamamagitan ng: Telephone:8733-0010loc. 211Email: personnel.foncr@dswd.gov.ph
Paano pinoproseso ang reklamo	Nagbibigay ng memorandum (may kalakip na kopya ng reklamo) sa tauhan ng unit/seksyon na inirereklamo na nangangailangan ng sagot/paliwanag sa reklamo. Kung ang reklamo ay karapat-dapat, magsasagawa ng imbestigasyon ang isang pangkat mula sa opisina. Ipapasa ang resulta ng imbestigasyon na may kalakip na rekomendasyon ng pangkat sa Regional Director para aprubahan. Ipapabatid sa nagrereklamo (tao o ahensya) sa pamamagitan ng sulat na may kalakip na tracking slip ng ginawang aksyon sa reklamo. Para sa status ng inyong reklamo, maaari kaming kontakin sa pamamagitan ng: Telephone: : 8733-0010 loc. 211 Email: personnel.foncr@dswd.gov.ph
Contact information	DSWD: 389 San Rafael corner Legarda Street, Sampaloc, Manila Tel No. 8734-8639 loc. 203 ARTA: complaints@arta.gov.ph Tel No; 8478-5093 CCB: 0908-881-6565 (SMS) PCC: 8888

DIBISYON NG PAMAMAHALA SA PINANSIYAL

29. Pagproseso ng Cash Donations para sa Center / Residential Care Facilities (C/RCFs)

Opisina o Dibisyon:	Dibisyon ng Pamamahala sa Pinansiyal			
Klasipikasyon:	Simple, Kumplikado at Mataas na Teknikal Depende sa katangian ng transaksyon: <u>Simple:</u> MOOE mas mababa sa Php 15k <u>Kumplikado:</u> MOOE at CO Php 15k hanggang Php 100k (bukod sa mag imprastraktura) <u>Mataas na Teknikal:</u> MOOE at CO mas mataas sa Php 100k Lahat ng mga transaksyon na may bago / hindi nakumpleto na mga lituntunin Lahat ng bago/ Hindi Karaniwan/ Hindi Pamilyar na mga transaksyon All Transactions with disputes/arguments (can be longer than 20 days processing time)			
Uri ng transaksyon:	Government to Government			
Mga maaaring kumuha ng serbisyo:	Mga Center/Residential Care Facilities			
TSEKLIST NG MGA KAHILINGAN		SAAN KUKUHAIN		
Kasunduan ng Notarized Deed of Donations (DDA)		Humihiling C/RCFs staff		
Naaprubahang Project Proposal nanakasaad ang layunin ng nagbibigay		Humuhiling C/RCFs staff		
BED 1 – Work Financial Plan		Humuhiling C/RCFs staff		
BED 2 – Physical Plan		PDPS		
BED 3 – Monthly Disbursement Plan		Humihiling C/RCFs staff		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESO	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Dadalhin ng Donor ang Donasyon sa Center	Tatanggapin ang mga donasyon (Pagsuri ng mga detalye ng Check Donations)	wala	3 minuto	<i>Kumite ng Donasyon CRCF</i>
2. Lalagdaan at tatanggapin ng Donor ang ARDR at DDA	2.1 Ihahanda ang Acknowledgement Receipt of Donations Received (ARDA) at Deed of Donation and Acceptance (DDA)	wala	5 minuto	<i>Kumite ng Donasyon CRCF</i>
	2.2 Ibigay ang ARDR sa Donor	wala	1 minuto	<i>Kumite ng Donasyon CRCF</i>
	2.3 Itala sa Donation Logbook	wala	3 minuto	<i>Kumite ng Donasyon</i>

	2.4 Ihanda ang endorsement sa Field Office 2.5 Lagdaan ang DDA at endorsement letter 2.6 Notarization ng DDA 2.7 Pagturn over ng Donation sa Field Office at Pagtanggap ng OR	wala wala wala wala	10 minuto 1 minuto 30 minuto Sa loob ng 24 oras	CRCF Liaison/AA-IV CRCF Head Social Worker CRCF Liaison/AA-IV CRCF Liaison/AA-IV CRCF
Kabuuan			1 araw at 53 minuto	
1. CRCF designated staff requests for Order of Payment (OP) & presents the notarized DDA to FMD-Accounting unit for reference	Paghandang/Pagbigay ng Order of Payment (OP) sa kliente	wala	2 minuto	Itinalagang tauhan FMD-Accounting unit
2. CRCF tinalagang tauhan ay pupunta sa Cash unit dala ang OP para sa pagissue ng Official Receipt (OR)	2.1 Paghandang/Pagbigay ng OR sa kliyente	wala	5-10 minuto	Itinalagang tauhan FMD-Cash unit
	2.2 Deposits the corresponding amount of donation to LBP	wala	1 araw	Itinalagang tauhan FMD-Cash unit
	2.3 Requests ng Certificate of deposit mula LBP	wala	1 araw Tandaan: Ang paraan na ito ay monthly basis	Itinalagang tauhan FMD-Cash unit
	2.4 Pagtanggap ng kopya ng Certificate/s mula sa LBP & Pagbigay ng kopya sa Accounting unit	wala	2-4 linggo	Itinalagang tauhan FMD-Cash unit
	2.5 Paghandang Memorandum para sa tinalagang tauhan ng CRCFs upon receipt of Certificate of Deposit mula sa Cash unit, upang abisuhan ang CRCF sa pagsumite ng	wala	1 oras	Itinalagang tauhan FMD-Accounting unit

	mga kailangang dokumento sa to Budget unit at magbigay ng kopya sa Cash unit bilang reference sa kahilingan nila na Certification mula BTR			
	2.5 Lagdaan ang Memorandum	wala	Sa loob ng 24 oras	<i>OIC/Head - Accounting unit Chief-FMD ARDA at Regional Director FO-NCR Itinilagang tauhan FMD-Accounting unit</i>
	2.6 Pagbigay ng Memorandum sa CRCFs cc: Cash unit	wala	Tandaan: Maaring humigit sa 24 oras sa ilang pagkakataon 2 minuto	
	2.7 Pagsusumite ng Request for Certificate of Deposit to Bureau of Treasury (BTR) kasama ang Deposit Slip, Letter of Request at ang breakdown ng amount ng hiniling na natanggap sa Accounting unit	wala	1 araw	<i>Itinilagang tauhan FMD-Cash unit</i>
	2.8 Pagtanggap ng kopya ng Certificate from BTR & Provide copy of Certificate/s sa Accounting & Budget units	wala	Tandaan: Ang paraan na ito ay monthly basis	
			2-3 linggo	<i>Itinilagang tauhan FMD-Cash unit</i>
Kabuuhan			4-7 linggo, 4 araw, 1 oras, 9-14 minuto	
*Sa pagsumite ng mga kailangang dokumento ng mga concerned CRCF				
1. Pagsumuite ng CRCF ng Approved Project Proposal na nagsasaad ng layunin ng donor, BED 1, BED 2, BED 3 sa the FMD-Budget Unit	1.1 Pagtanggap ng sinumite na Approved Project Proposal, BED 1, BED 2, BED 3	wala	1 minuto	<i>Admin Aide IV/Incoming FMD-Budget Unit</i>
	1.2 Pagsuri at Review ng lahat ng mga kinailangan	wala	15 minuto para sa simple; 30 minuto para	<i>FA I FMD-Budget Unit</i>

	dokumento <i>*Kung isinoli/binalik (dahil incomplete ang documentary requirements, may mali sa komputasyon, kulang ang ladga sa dokumento, kailangan Irevise ang dokumento at iba pa) :</i>		sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal	
	1.2a Paghanda ng note (at pagpayosa mga concerned CRCF sa chat, text o tawag) kung bakit kinailangan ibalik ang mga dokumento at/o ang kailangang rebisyon ng dapat gawin sa particular na CRCF	wala	2 minuto	FA I FMD-Budget Unit
	1.2b PagLog ang mga document na ibabalik sa Outgoing logbook at ipasa ito sa Record section <i>*Kung maayos ang mga dokumento:</i>	wala	3 minuto	Admin Aide IV/Outgoing FMD-Budget Unit
	1.2c Pagsuri at review at pagassess ng halaga, object code at ng layunin base sanakalagay sa Project Proposal vis-à-vis sa updated record ng donasyon para sa partikular na CRCF	wala	45 minuto para sa simple; 1 oras & 30 minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal	FA I FMD-Budget Unit
	1.2d Pagtanggap at Pagvalidate ng mga supporting documents (i.e. Certificate of Deposit from BTR; Trial Balance) mula	wala	30 minuto	FA I FMD-Budget Unit

	sa Cash at Accounting units 1.3 Paghanda ng Letter of Endorsement at Request for Special Budget at pagsama sama ng mga kaukulang Certificate mula Bureau of Treasury 1.4 Pagreview ng/at paglagda ng/at Letter/Documents 1.5 Pagtala at pagpasa ng mga pirmadong dokumento sa Records Section para sa pagendorso ng kahilingan sa Central Office	wala wala wala	30 minuto Sa loob ng 24 oras Tandaan: Maaring humigit sa 24 oras sa ilang pagkakataon 3 minuto	FA I FMD-Budget Unit Head - FMD-Budget unit Chief-FMD ARDA- and RD-FO-NCR Admin Aide IV/Outgoing FMD-Budget Unit
Kabuuan	Para sa simple: 1 araw, 2 oras,9 minuto Para sa kumplikado: 1 araw, 3 oras, 9 minuto; Lagpas para sa mataas na teknikal			
*Sa pagtanggap ng Notice of Cash Allocation (NCA) mula sa Central Office				
	1.6 Paghanda ng Memorandum upang abisuhan ang concerned CRCF sa receipt of NCA at ang kanilang pagsumite ng Budget Utilization Request and Status (BURS) at mga supporting ng dokumento 1.7 Paglagda ng Memorandum 1.8 PagLogs at pagpasa ng mga nalagdaang Memo sa Records Section para sa pagendorso	wala wala wala	5 minuto Sa loob ng 24 oras Tandaan: Maaring humigit sa 24 oras sa ilang pagkakataon 3 minuto	FA I FMD-Budget Unit FAI- FMD-Budget Head - FMD-Budget unit Chief-FMD ARDA and RD FO-NCR Admin Aide

	sa mga particular na CRCF			IV/Outgoing FMD-Budget Unit
Kabuuan:			1 araw, 8 minuto	
Pangkalahatang Kabuuan:	<u>Para sa Simple:</u> 5-7 linggo, 4 oras, 19 minuto; <u>Para sa Kumplikado:</u> 5-7 linggo, 5 oras, 24 minuto; <u>Para sa Mataas na Teknikal :</u> Lagpas sa 7 linggo Tandaan: Ang panahon ng pagaantay para sa resibo ng NCA ay hindi sakop			

30. Earmarking ng Project Proposals

Ito ay isang proseso na nagtatalaga / nagreserba ng pagkakaroon ng pag-aalaga nang maaga tulad ng ipinahiwatig sa Pangkalahatang Pag-apply ng Batas para sa naibigay na taon ng pananalapi. Ang pag-earmarka ay hindi katumbas ng wastong pag-angkin o obligasyon. Ang Earmarking ay isang paghahanda lamang na hakbang ng mga transaksyon sa gobyerno. Ang pagkakumpleto ng mga dokumento, pagiging wasto at pangangailangan ng mga transaksyon at pagkakaroon ng cash ay hindi ginagarantiyahan pagkatapos ng hakbang ng earmarking.

Opisina o Dibisyon:	Financial Management Division – Budget Section			
Klasipikasyon:	Simple, Complex and Highly Technical Depende sa katangian ng transaksyon:			
	<u>Simple:</u> PS at MOOE mas mababa sa Php 15k			
	<u>Kumplikado:</u> PS, MOOE at CO Php 15k hanggang Php 100k (maliban sa imprastraktura)			
	<u>Mataas na Teknikal:</u> - PS at MOOE mahigit Php 100k - CO – mahigit Php 100k ; Lahat ng imprastraktura - Lahat ng transaksyon na may bago at unpolished ang mga alituntunin - Lahat ng Bago/Hindi Karaniwaln/Hindi pamilyar na mga transaksyon - Lahat ng mga transaction sa dispute/argumento (Maaring mas mahaba sa 20 araw ang pagproseso			
Uri ng Transaksiyon:	Government to Government			
Mga Maaring Kumuha ng Serbisyo:	Lahat ng Divisions/Units/Sections/Centers/RCFs			
CHECKLIST NG MGA KAHILINGAN			SAAN KUKUHANIN	
Hindi bababa sa 3 kopya ng Project Proposals LAHAT ay may na lagda			RA 9184 Procurement Law Internal Memorandum	
Work and Financial Plan with Annex; Project Procurement Management Plan				
Special Allotment Release Order / Sub-Allotment Advice			General Appropriations Act	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESO (isang transaksyon)	NAKATALAGANG TAUHAN

1. Magsumite ng kumpletong nakahanda na Project Proposal *Tiyaking magbigay ang mga pangunahing mga nakalakip na mga dokumento at mga detalye	1.1 Pagtanggap ng Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento	wala	1-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	1.2 Itrack ang Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento mula sa Kani-kanilang D/S/U/C/RCFs ng Incoming/Outgoing Clerk, na syang nagbibigay ng sequence number		3-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	1.3 IForward ang Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento sa ikauukulang Budget Staff –processor		3-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	1.4 Suriin ang pagiging kumpleto at validity ng Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento		10-minuto para simple; 30-minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal	<i>Admin Aide IV / Admin Assistant</i> FMD Budget
	1.5 Kung kulang o invalid, ibalik ang Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang document sa Incoming/Outgoing Clerk (may kalakip na notes) para mabalik sa kinauukulang End User para makumpleto		5-minuto para simple; 10-minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal	<i>Admin Aide IV / Admin Assistant</i> FMD Budget
	1.6 Kung kumpleto at valid, iprocess at ipost sa ledger at monitoring records, para malagdaan ng		5-minuto	<i>Admin Aide IV / Admin Assistant</i> FMD Budget

	processor 1.7 Ipasa ang na prosesong Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento sa Budget Officer para sa initial sa earmarked na pondo 1.8 Susuriin at lalagdaan ng Budget Officer <i>*Kung sa pagsusuri ay nakita na hindi kumpleto o hindi wasto, ibabalik ang Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento sa Incomin/Outgoing Clerk para sa compliance</i> 1.9 Ipasa ang naprosesong Project Proposal na may pangunahing mga sumusuportang dokumento sa Incoming/Outgoing Clerk. 1.10 Ipasa pabalik sa humihiling na D/S/U/C/RCEs		3-minuto 5-minuto para sa simple; 10-minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal 3-minuto 3-minuto	Admin Aide IV FMD Budget Admin Officer V FMD Budget Admin Aide IV FMD Budget Admin Aide IV FMD Budget
KABUUAN:		41 minuto para sa simple; 1 oras at 11 minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal. ISANG TRANSAKSYON LAMANG		

31. Certifying Availability of Allotment

Ito ay isang proseso na nagkukumpirma sa pagkakaroon ng pag-aayos tulad ng ipinahiwatig sa Pangkalahatang Pag-apply ng Batas para sa naibigay na taon ng pananalapi. Ang pagkakumpleto ng mga dokumento, pagiging wasto at pangangailangan ng mga transaksyon at pagkakaroon ng cash ay hindi ginagarantiyahan pagkatapos ng hakbang ng Certification of Allotment.

Opisina o Dibisyon:	Financial Management Division – Budget Section			
Klasipikasyon:	Simple, Complex and Highly Technical Depending on the nature of transactions: Simple: - PS and MOOE mababa sa Php 15k Kumplikado: - PS, MOOE at CO Php 15k hanggang Php 100k (maliban sa imprastraktura) Mataas na Teknikal: - PS at MOOE more than Php 100k - CO – mas mataas sa Php 100k ; Lahat ng Imprastraktura - Lahat ng transaksyon na may bago at unpolished ang mga alituntunin - Lahat ng Bago/Hindi Karaniwaln/Hindi pamilyar na mga transaksyon - Lahat ng mga transaction sa dispute/argumento (Maaring mas mahaba sa 20 araw ang pagproseso)			
Uri ng Transaksiyon:	Government to Government			
Mga Maaring Kumuha ng Serbisyo:	Lahat ng mga Divisions/Units/Sections/Centers/RCFs			
TSEKLIST NG MGA KAHILINGAN		SAAN KUKUHAIN		
Hindi baba sa 3 kopya ng ORS/BURS. LAHAT ay orihinal ang ladga		Government Accounting Manual Downloadable in https://www.coa.gov.ph/		
Work and Financial Plan with Annex; Project Procurement Management Plan		RA 9184 Procurement Law		
Iba't ibang base sa COA circulars / memorandums		COA Circular No. 2012-01 https://www.coa.gov.ph/phocadownloadpa/p/userupload/Issuances/Circulars/Circ2012/COA_C2012-001.pdf/ Other COA released circulars/memorandums		
Special Allotment Release Order / Sub-Allotment Advice		General Appropriations Act		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSES O (isang	NAKATALAG ANG TAUHAN

			transaksiyon)	
1. Magsumite ng kumpletong nagawa na Obligation Request and Status / Budget Utilization Request or Status (ORS/BURS); napinirmahan ng approving authority sa Box A. *Tiyaking magbigay ang mga pangunahing mga nakalakis na mga dokumento at mga detalye	1.1 Pagtanggap ng ORS/BURS na may kumpletong sumusuportang dokumento.	wala	1-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	1.2 PagTrack ang ORS/BURS at mga dokumento mula sa mga D/S/U/C/RCFs ng Incoming/Outgoing Clerk		3-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	1.3 PagForward ng ORS/BURS at mga sumusuportang dokumento sa kinauukulang Budget Staff –processor		3-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
	1.4 Pagsuri ng pagiging kumpleto at pagiging wasto ng ORS/BURS at mga sumusuportang dokumento		10-minuto para sa simple; 30-minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal	<i>Admin Aide IV/</i> <i>Admin Assistant</i> FMD Budget
	1.5 Kung kulang o invalid, ibalik ang ORS/BURS at mga sumusuportang dokumento sa Incoming/Outgoing Clerk (na may nakalakis na notes) at maibalik sa kinauukulang End User para makumpleto		5-minuto para sa simple; 10-minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal	<i>Admin Aide IV/</i> <i>Admin Assistant</i> FMD Budget
	1.6 Kung kumpleto at valid, iprocess at ipost sa ledger at monitoring records, para malagdaan ng processor			
	1.7 Ipasa ang na prosesong ORS/BURS at mga sumusuportang dokumento sa Budget Officer para sa lagda/certification		5-minuto	<i>Admin Aide IV</i> <i>OR Admin Assistant</i> FMD Budget
	1.8 Susuriin at lalagdaan ng Budget Officer *Kung sa pagsusuri ay nakita na hindi kumpleto o hindi wasto, ibabalik ang ORS/BURS at mga sumusuportang		3-minuto	<i>Admin Aide IV</i> FMD Budget
			3-minuto	<i>Admin Officer V</i> FMD Budget

	<i>document sa Incoming/Outgoing Clerk (may kalakip na note)at ibalik sa End User upang makumpleto</i> 1.9 Ipasa ang na prosesong ORS/BURS at mag sumusuportang dokumento sa Incoming/Outgoing Clerk. 1.10 Ipasa pabalik sa humihiling na D/S/U/C/RCFs		3-minuto	Admin Aide IV- FMD Budget
KABUUAN:		41 minuto para sa simple; 1 oras, 11 minuto para sa kumplikado; Lagpas para sa mataas na teknikal. ISANG TRANSAKSYON LAMANG		

MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Ang mga puna at komento ay maaaring maipadala sa pamamagitan ng elektronikong mail sa: www.budget.foncr@dswd.gov.ph www.finance_ncr@yahoo.com sms@dswd.gov.ph
Paano pinoproseso ang mga puna	Naniniwala kami na ang puna ay ang susi para sa pag-unawa sa mga pangangailangan ng kliyente at paghuhubog ng mga roadmap ng produkto / serbisyo. Ang mga elektronikong email ay regular na nasusuri ng katawan ng Pananalapi kasama ang Budget Officer at Chief of Finance. Ang mga puna ay dapat hawakan at maingat na patunayan.
Paano magpadala ng reklamo	Ang mga reklamo ay maaring ipadala sa SMS Direktor sa pamamagitan ng sms@dswd.gov.ph
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Ang mga reklamo ay tinatalakay ng Direktor sa kasangkot na Dibisyon at tauhan
Impormasyon sa pagkontak sa CCB, PCC, ARTA	ARTA: complaints@arta.gov.ph PCC: pcc@malacanang.gov.ph SMS: sms@dswd.gov.ph

GENERAL ADMINISTRATIVE SERVICES DIVISION

32. Pamamaraan ng papasok na Liham

Ang General Administrative Services Division-Records and Archives Management Section (GASD– RAMS) ay susuriin at tatanggap ng mga komunikasyon mula sa mga stakeholders/interesadong partido at i-encode ang mga detalye ng dokumento sa Manual Document and Transaction Management System na ipamamahagi ng GASD-RAMS in-house messengerial sa mga Opisina ng DSWD.

Opisina	GASD - RECORDS AND ARCHIVES MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksiyon	G2C Ahensya-sa-Mamamayan G2B Ahensya-sa-Negosyo G2G Ahensya-sa-Ahensya
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Lahat

LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAAARING MAKUHA
1. Isa (1) komunikasyon / mail (orihinal na kopya) na may kumpletong kalakip 2. Isa (1) Receiving Copy (para sa reperensya ng kliyente)	Liham ng kahilingan na ihahanda ng kliyente nang walang itinalagang format

MGA HAKBANG SA KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAGA NG BAYAD	ORAS NG PAGPROSES	RESPONSA BLENG KAWANI
1. Ipakita ang mga komunikasyon/liham kalakip ang receiving copy sa kawani ng DSWD-RAMS	Suriin at tatakan ng "Receive" ang receiving copy ng mga nagpatanggap at sa orihinal na dokumento bilang katunayan	Wala	2 minuto	Requesting Party Christine Consulta <i>Administrative Assistant I</i>
2. Itago ang receiving copy ng mga komunikasyon/liham para hinaharap na reperensya	2.1 Italaga sa nauukol na kawani ng DSWD-RAMS Suriin at i-encode sa kompyuter system ang mga detalye Ihanda ang Records Transmittal Sheet	Wala	5 minuto	Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>
	2.2 Suriin at pirmahan ang aprubadong Records Transmittal Sheet	Wala	2 minuto	Carissa Reyes-Ines <i>OIC-RAMS</i>
	2.3 Ipamahagi ang dokumento sa tagatanggap. I-update ang katayuan at i-file ang receiving copy	Wala	15 minuto	Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>
KABUUAN		Wala	24 inuto	

33. Pamamaraan ng palabas na Liham

Ang General Administrative Services Division – Records and Archives Management Section ay susuriin ng maigi at tatanggap ng mga komunikasyon/dokumento mula sa iba't-ibang opisina ng DSWD Field Office at itatala ang datos sa Manual Document and Transaction Management System at ipamamahagi sa mga pribadong indibidwal, mga Ahensya ng Gobyerno, mga unit at section ng DSWD, stakeholders at partners sa pamamagitan ng serbisyo ng Philippine Postal, Messengerial at Private Courier ng GASD-RAMS.

Opisina	GASD - RECORDS AND ARCHIVES MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksiyon	G2G Ahensya-sa-Ahensya G2C Ahensya-sa-Mamamayan G2B Ahensya-sa-Negosyo
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Kawani at opisyal ng DSWD Field Office NCR

LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAAARING MAKUHA
1. Isang dokumento/mail (orihinal na kopya) 2. Kalakip ang isang Records Transmittal Sheet (DSWD-AS-GF-019) 3. Isang dokumento/mail (magtago ng kopya para sa sanggunian ng GASD-RAMS) 4. Isang kopya ng dokumento (Sanggunian ng Kliyente)	1. Komunikasyon/mail na ihahanda ng kliyente nang walang itinalagang format 2. Records Transmittal Sheet (DSWD-AS-GF-019) ay makukuha sa DSWD-GASD-RAMS

MGA HAKBANG SA KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAGA NG BAYAD	ORAS NG PAGPROSESO	RESPONSABLING KAWANI
1. Ipakita ang komunikasyon / dokumento sa wastong format ng pag-mail kalakip nito ang Records Transmittal Sheet (GASRAMD-RPS-01) at ang pangalawang kopya sa DSWD-RAMS	Suriin mabuti at tatakan ng "Receive" ang receiving copy kasama ang pangalawang kopya at ang Transmittal Sheet	Wala	2 minuto	Requesting Party Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>
2. Itago ang receiving copy ng mga komunikasyon/liham para hinaharap na reperensya	2.1 Itataga sa Kawani ng RAMS upang: - Suriin maigi at ilagay ang detalye ng dokumento sa System - Ihanda ang mga	Wala	5 minuto	Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>

	Transmittal Sheet para sa tatanggap			
	2.2 Suriin ng maayos at pirmahan/aprubahan and Records Transmittal Sheet	Wala	2 minuto	Carissa Reyes- Ines <i>OIC-RAMS</i>
	2.3 Ihanda ang mga dokumentong ayon sa katergoryang ipadadala: - Para sa Courier: - Ilakip ang patunay na pagdadalhan - Para sa Postal: - Ilakip ang mga kinakailangang selyo - Para sa Messengerial: - Ihanda ang Messengerial Locator Slip	Wala	10 minuto	Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>
	2.4 Ipamahagi/ibigay ang mga dokumento sa kinauukulan alinman sa mga sumusunod: - Private Courier - Philpost - Messengerial	Wala	3 araw 2 linggo sa loob ng 16 oras ng pagtatrabaho	Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>
	2.5 I-update ang estado sa System at i-file ang receiving copy	wala	5 minuto	Lannie De Guzman <i>Admin. Aide IV</i>
KABUUAN	Kung sa pamamagitan ng Courier: 34 na oras ng pagtatrabaho at 34 minuto Kung sa pamamagitan ng Philpost: 3 Linggo at 34 minuto Kung sa pamamagitan ng Messenger: 16 na oras ng pagtatrabaho at 34 minuto			

34. Sertipikasyon at pamamahagi ng Administrative Issuance

Ang General Administratibong Serbisyo ng Mga Serbisyo ng Record at Archives (GASD - RAMS) ay susuriin at tatanggap ng mga binigay na Administrative Issuance mula sa mga Opisina ng DSWD para sa pagnunumero, sertipikasyon, pamamahagi, pag-digitize sa Document Management System at archival sa Records Storage Room ng GASD-RAMS.

Opisina	GASD - RECORDS AND ARCHIVES MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2G Ahensya-sa-Ahensya
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Mga kawani at opisyaes ng DSWD Field Office NCR

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN MAAARING MAKUHA
Isa (1) Administrative Issuance (orihinal na kopya)	Liham ng kahilingan na ihahanda ng kliyente nang walang itinalagang format
Isa (1) Receiving copy (para sa reperensya ng kliyente)	

MGA HAKBANG SA KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAGA NG BAYAD	ORAS NG PAGPROSES	RESPONSABLING KAWANI
1. Ipakita ang issuance na may wastong format kalakip ang receiving copy sa kawani ng DSWD-RAMS	Suriin at lagyan ng "Receive" ang orihinal at receiving copy.	Wala	2 minuto	<i>Requesting Party Christine Consulta, Admin Assistant I</i>
2. Itabi ang receiving copy ng naipasang issuance para sa hinaharap na kailangan	2.1 Italaga sa Kawani ng RAMS upang: Suriin at lagyan ng numero, gumawa ng kopya para sa sertipikasyon	Wala	10 minuto	<i>Christine Consulta, Admin Assistant I</i>
	2.2 Suriin at i-sertipiko ang issuance	Wala	5 minuto	<i>Lannie De Guzman Admin Aide IV Carissa Reyes-Ines OIC- RAMS</i>
	2.3 Ipasok ang mga detalye ng dokumento sa System	Wala	2 minuto	<i>Christine Consulta, Admin Assistant I</i>
	2.4 Ihanda, suriin at aprubahan ang Records	Wala	5 minuto	<i>Christine Consulta,</i>

	Transmittal Sheet			<i>Admin Assistant I</i>
3. Tanggapin ang “Certified True Copy” ng issuance	3.1 Ipamahagi ng kawani ng RAMS ang “Certified True Copy” ng issuance sa kinauukulang opisina (ipamahagi para sa unit/section, Field Offices at Attached Agencies o ipadala sa pamamagitan ng e-mail kung naangkop) at mag-file ng mga kaukulang records.	Wala	10 minuto	<i>Christine Consulta, Admin Assistant I</i>
	3.2 Update ang estado ng issuance sa system at mag-file ng mga kaukulang records.	Wala	2 minuto	<i>Christine Consulta, Admin Assistant I</i>
	3.3 Digitize at ilagay ang orihinal na kopya sa Document Management System at i-archive sa Records Storage Room	Wala	5 minuto	<i>Christine Consulta, Admin Assistant I</i>
		Wala	5 minuto	
KABUUAN		Wala	46 minuto	

35. Pagbibigay ng teknikal na tulong sa mga tala ng pamamahala

General Administrative Services Division-Records and Archives Management Section (GASD-RAMS) ay nagbibigay ng pang teknikal na suporta para sa disposisyon ng dokumento kung saan isinasagawa ang pagsusuri at inspeksyon ng mga file para sa pagtatasa ng mga talaan upang matukoy ang wastong disposisyon nito alinsunod sa naaprubahan iskedyul ng disposisyon ng talaan (RDS) ng kagawaran at mga patakaran at regulasyon ng National Archives ng Pilipinas.

Ang nasabing teknikal na tulong ay ang mga sumusunod:

1. Pagpapanatili at Pag-iingat ng mga Pisikal Talaan
2. Pagtapon ng mga walang halaga ng talaan
3. Digitasyon ng mahalaga/Permanenteng talaan
4. Mahusay na pangangalaga sa bahay ng talaan at pamamahala alinsunod sa mga prinsipyo ng pamamaraan ng 7s.
5. Oryentasyon sa Pinakamahusay na dokumento at Sistema ng pamamahala ng transaksyon
6. Proseso ng pagtanggap ng kahilingan sa FOI

Opisina	GASD - RECORDS AND ARCHIVES MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Highly Technical
Uri ng Transaksiyon	G2G Ahensya-sa-Ahensya
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Mga kawani at opisyaes ng DSWD Field Office NCR

LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAARING MAKUHA
1. Isa (1) liham ng kahilingan 2. Ikabit ang isang (1) tulong teknikal na kahilingan porma 3. Isa (1) receiving copy (para sa reperensya ng kliyente)	1. Liham ng kahilingan na ihahanda ng kliyente ng walang itinalagang format 2. Teknikal na kahilingan na porma na makukuha sa DSWD-GASD-RAMS

MGA HAKBANG SA KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAGA NG BAYAD	TAGAL NG PROSES O	RESPONSAB LENG KAWANI
1. Ilahad ang kahilingan sa liham at/o GASRAMD-RMMS-01: Porma ng Kahilingan sa tulong na	Aralin at selyohan "Tinanggap" ng tinanggap na kopya	Wala	2 minuto	<i>Humihiling ng bahagi</i> Christine Consulta. <i>Administrative Assistant I</i>

teknikal kasama ang tumatanggap na kopya sa GASD-RAMS				
2. Itago ang tinanggap na kopya na naipasa ng komunikasyon/ mail para sa sanggunian sa hinaharap	Repasuhin ang kahilingan para sa pagkakaroon ng iskedyul at italaga sa mga kinauukulang kawani	Wala	2 minuto	Ms. Carissa Reyes-Ines OIC – RAMS
3. Tanggapin ang liham na tumugon at maghahanda para sa naka-iskedyul na petsa ng aktibidad	3.1 Magtalaga ng tamang kawani mula sa RAMS para: - Suriin at i-itala ang mga detalye ng dokumento sa sistema - Ihanda ang liham na tugon - Kung ang lugar ay nasa labas ng DSWD, maghanda ng Espesyal na order sa mga tauhan na magbibigay ng teknikal na tulong	Wala	2 minuto 30 minuto	Jsel Marquez Admin. Aide IV Jsel Marquez Admin. Aide IV
	3.2 Magsagawa ng Teknikal na tulong san aka-iskedyul na petsa - Magbigay ng porma ng pagsisiyasat ng kasiyahan sa mga kalahok - Maghanda at magsumite ng ulat ng katugunan	Wala	one-on-one -3 oras 2-15 kalahok -1 araw 16-50 kalahok -3 araw	RAMS – tauhang teknikal
	3.3 I-tala ang pagbabago ng katayuan ng kahilingan sa System at at mag-file ng mga nauugnay na tala	Wala	2 minuto	RAMS-tauhang teknikal
KABUUAN	Kung one-on-one -3 oras at 38 minuto/ Kung 2-15 kalahok -1 araw at 38 minuto/ Kung 16-50 kalahok -3 araw at 38 minuto			

36. Pagtapon ng walang halagang mga talaan

Nagbibigay ang General Administrative Services Division-Records and Archives Management Section (GASD - RAMS) ng pang teknikal na suporta para sa wastong pagtatapon ng mga walang halagang mga talaan alinsunod sa mga patakaran at regulasyon ng National Archives of the Philippines (NAP). Ang walang halagang mga talaang ito ay ang nakarating na sa panahon ng pagpapanatili nito batay sa naaprubahang Iskedyul ng Disposisyon ng Records ng Kagawaran at hindi kasangkot o konektado sa anumang mga kasong administratibo o panghukuman na may aprubahang awtoridad sa paghiling na magtapon mula sa NAP.

Opisina	GASD - RECORDS AND ARCHIVES MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Highly Technical
Uri ng Transaksiyon	G2G Ahensya-sa-Ahensya
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Mga kawani at opisyaes ng DSWD Field Office NCR

LISTAHAN NG MGA KAHINGIAN	SAAN MAAARING MAKUHA
1. Isa (1) liham ng kahilingan 2. Kalakip ang isa (1) Records Disposal Request Form (DSWD-AS-GF-018) 3. Isa (1) Receiving copy (para sa reperensya ng kliyente)	1. Liham ng kahilingan na ihahanda ng kliyente ng walang itinalagang format 2. Records Disposal Request Form ay makukuha sa DSWD-GASD-RAMS

MGA HAKBANG SA KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAGA NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSABLING KAWANI
1. Ipakita ang kahilingan ng liham at ang (DSWD-AS-GF-018) Records Disposal Request kasama ang receiving copy sa GASD-RAMS	Suriin at tatakan ng "Receive" ang receiving copy.	Wala	2 minuto	Requesting Party Jann Al Busa Admin Aide III
2. Itago ang receiving copy ng naipasa na komunikasyon / mail para sa hinaharap na reperensya	Suriin at italaga sa mga kinauukulang kawani	Wala	5 minuto	Ms. Carissa Reyes-Ines GASD- RAMS
3. Magbigay ng mga kinakailangang aksyon kung may mga natuklasan sa panahon ng inspeksyon. Kung	3.1 Magtalaga ng kawani ng RAMS upang: - Suriin ang talaang nakalista ayon sa DSWD RDS at NAP	Wala	1 oras	Ms. Carissa Reyes-Ines GASD- RAMS

wala, maghanda ng mga dokumento para sa dalhin sa GASD-RAMS	GRDS 3.2 Magsagawa ng Ocular Inspeksyon - Kung may mga natuklasan, magbigay ng kopya ng Request Disposal Form sa unit/section na naglalahad ng mga natuklasan / dahilan para sa hindi pagsang-ayon			Jann Al Busa <i>Admin. Aide III</i>
4. Dalhin ang hiniling na mga tala para sa disposal sa GASD-RAMS	4.1 Kung naaprubahan, tanggapin ang mga tala para sa disposal Itago ang mga tala para disposal sa Records Data Center	Wala	30 minuto	Jann Al Busa <i>Admin. Aide III</i>
	4.2 Suriin at aprubahan ang Request for Disposal Form	Wala	5 minuti	Ms. Carissa Reyes-Ines <i>GASD- RAMS</i>
5. Tumanggap ng kopya ng inaprubahan Request for Disposal Form	Magbigay ng kopya ng naaprubahan na Request Disposal Form sa unit/section na may nakalagay na petsa kung kailan natanggap ang dokumento at pagkilos na ginawa para sa mga hangaring layunin	Wala	5 minuto	Jann Al Busa <i>Admin. Aide III</i>
6. I-file ang natanggap na form para sa reperensya sa hinaharap.	Update ang katayuan ng kahilingan sa system at mag-file ng mga nauugnay na tala	Wala	2 minuto	Jann Al Busa <i>Admin. Aide III</i>
KABUUAN		Wala	1 oras at 49 minuto	

37. Pangangalaga ng mga Mahahalaga/ Permanenteng Talaan

Ang General Administrative Services Division-Records and Archives Management Section (GASD-RAMS) ay nagbibigay ng suportang pang teknikal para sa wastong pangangalaga ng mga mahahalaga/permanenteng talaan ng kagawaran alinsunod sa mga patakaran at regulasyon ng National Archives ng Pilipinas at naaprubahan ang iskedyl ng disposisyon ng records ng kagawaran.

Ang mga mahalagang tala ay ang mga kinakailangan upang muling likhain ang katayuang ligal at pampinansyal ng Kagawaran, upang mapanatili ang mga karapatan nito, at upang matiyak na maaari itong magpatuloy na tuparin ang mga obligasyon nito sa mga stakeholder at kliyente kung sakaling magkaroon ng kalamidad. Ang mga talaang ito ay ang kinakailangan upang makapagpatakbo ng isang tanggapan, tulad ng Mga Pambansang Isyuhe, Mga Pamagat ng Lupa, Taunang Mga Ulat, Mga Plantilya ng Mga Tauhan, Mga Adoption Files, Mga Case Folder, atbp.

Ang mga talaang ito ay dapat na mailagay at itago ng may pangangalaga sa Records Data Center ng GASD-RAMS upang matiyak na mapanatili, ligtas na mapanatili at ma-access ang makasaysayang, permanenteng at mahahalagang tala ng Kagawaran para sa sanggunian sa hinaharap.

Opisina	GASD - RECORDS AND ARCHIVES MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Highly Technical
Uri ng Transaksiyon	G2G Ahensya-sa-Ahensya
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Mga kawani at opisyales ng DSWD Field Office NCR

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN MAAARING MAKUHA
1. Isa (1) liham ng kahilingan 2. Ikabit ang isang (1) talaan para sa Archival na kahilingang porma (GASRAMD-RMMS-03) 3. Isa (1) Receiving copy (para sa reperensya ng kliyente)	1. Liham ng kahilingan na ihahanda ng kliyente ng walang itinalagang format 2. Records Archival Request Form ay makukuha sa DSWD-GASD-RAMS

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAG A NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSABLING KAWANI
1. Ipakita ang kahilingan sa liham na may GASRAMD-RMMS-03: Mga Hiling sa	Suriin at tatakan ng "Receive" ang receiving copy.	Wala	2 minuto	Requesting Party <i>Jsel Marquez Admin Aide IV</i>

Archival ng Record kasama ang tumatanggap na kopya sa GASD-RAMS				
2. Itago ang tinanggap na kopya ng naipasa na komunikasyon / mail para sa sanggunian sa hinaharap	Suriin at italaga sa mga kinauukulang kawani	Wala	5 minuto	Ms. Carissa Reyes-Ines <i>OIC – RAMS</i>
3. Magbigay ng mga kinakailangang aksyon kung may mga natuklasan sa panahon ng inspeksyon. Kung wala, maghanda ng mga dokumento para sa pagpasa sa GASD-RAMS	3.1 Italaga sa tamang kawani ng RAMS upang: - Pagsusuri ng mga tala alinsunod sa tinakdang mga panuntunan at alituntunin ng NAP - Magsagawa ng inspeksyon 3.2 Kung meron mga natuklasan, magbigay ng kopya ng Record Archival Form sa unit/section na nagsasaad ng mga natuklasan / dahilan para sa hindi pag-apruba	Wala	1 oras	Ms. Carissa Reyes-Ines <i>OIC – RAMS</i> <i>Jsel Marquez Admin Aide IV</i>
4. Pagpasa ng mga talaan para mapangalagaan sa GASD-RAMS	4.1 Kung naaprubahan, tanggapin ang mga tala para sa pag-archive 4.2 Digitize at mag-upload ng mga tala sa Sistema ng Pamamahala ng Dokumento 4.3 Itago ng may pangangalaga ang mga tala sa Records Data Center	Wala	30 minuto	<i>Jsel Marquez Admin Aide IV</i> <i>Concerned units/sections/ division</i> <i>Jsel Marquez Admin Aide IV</i>
	4.4 Suriin at aprubahan ang Records for Archiva Request Form		5 minuto	Ms. Carissa Reyes-Ines <i>OIC – RAMS</i>
5. Tumanggap ng kopya ng naaprubahan na Records Archival Request Form	Magbigay ng kopya ng naaprubahan Records Archival Request Form sa unit/section na nagpapahiwatig ng petsa ng pagtanggap ng mga dokumento at pagkilos na ginawa para sa mga hangaring layunin	Wala	5 minuto	<i>Jsel Marquez Admin Aide IV</i>
6. I-file ang natanggap na form para sa reperensya sa hinaharap.	Ilagay ang katayuan ng kahilingan sa system at mag-file ng mga nauugnay na tala	Wala	5 minuto	<i>Jsel Marquez Admin Aide IV</i>
KABUUAN		Wala	1 oras at 52 minuto	

38. Malayang Pagkuha ng Impormasyon (FOI)

Ang General Administrative Services Division - Records and Archives Management Section (GASD-RAMDS) ang naatasan na tumanggap at mag-sagawa ng paunang pagsusuri ng mga kahilingan sa ilalim ng malayang pagkuha ng impormasyon (FOI) na natatanggap ng Departamento. Ang prosesong ito ay sumasaklaw sa mga kahilingnang impormasyon/datos ng Departamento sa pamamagitan ng FOI alinsunod sa Atas Tagapasunod Bilang 02, serye ng 2016.

Ang mga impormasyon na ito ay kinabibilangan ng mga transaksyon, pangkalahatang operasyon, punong layunin at mga programa ng Departamento na kinabibilangan ng interest ng publiko na napapailalim sa pamamaraan at limitasyon na ibinigay sa Atas Tagapasunod Bilang 02, serye ng 2016.

Opisina	GASD-RECORDS AND ARCHIVE MANAGEMENT SECTION
Klasipikasyon	Sakop ng espesyal na Batas (Atas Tagapasunod Bilang 02, serye ng 2016.)
Uri ng Transaksiyon	G2C Ahensya-sa-Mamamayan
Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo	Mga Indibidwal na may pagkamamayang Pilipino

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN MAAARING MAKUHA
1. Standard Request 1.1. Isa (1) Sulat kahilingan na naka pangalan kay Regional Director Vicente Gregorio B. Tomas at DSWD-Field Office NCR , 389 San Rafael st. corner Legarda St.,Sampaloc Manila.. 1.2. Kalakip ang isang (1) FOI Request Form 1.2.1 Tiyaking ilagay ang inyong buong pangalan, impormasyon sa pakikipag ugnayan at ang layunin ng inyong kahilingan 1.2.2 Maglakip ng isang (1) isang kopya ng balidong I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato 1.3. Isang (1) Kopya ng pagtanggap (para sa katunayan ng kliyente)	Ang humihiling na partido ay maaring magpunta sa https://www.dswd.gov.ph/issuances/MCs/MC_2017-009.pdf para sa FOI Request Form o di kaya ay Humihingi ng FOI Request Form sa unit at section nakatala.
2. Paghiling sa pamamagitan ng eFOI portal 2.1. Bisitahin ang eFOI website 2.1.1. Piliin ang <u>Make a Request</u> icon 2.1.2. <u>Piliin ang Department of Social Welfare and Development</u> 2.1.3. Pindutin ang <u>Write My Request</u> 2.1.3.1. Siguraduhing napunan lahat ang kinakailangang impormasyon. 2.1.4. Maglakip ng isang (1) isang kopya ng balidong I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang	Ang humihiling na partido ay maaring bumisita sa FOI website para mag padala ng kanilang kahilingan: https://www.foi.gov.ph/

litrato	
3. Kung ang humihiling ay walang kakayanang gumawa ng nasusulat na kahilingan sa kadahilanang hindi marunong bumasa at sumulat o di kaya'y dahil sa kapansanan 3.1. Bumisita sa pinakamalapit na DSWD Office 3.2. Gumawa ng pasalitang kahilingan sa DSWD FOI Receiving Officer (FRO) na mag lalapat ng kahilingan sa FOI Request Form 3.3. Mag bigay ng isang (1) kopya ng balidong I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato at sulat pahintulot.	Ang partidong humihiling ay maaring bumisita sa pinaka malapit na DSWD Office.

MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AKSYON NG AHENSYA	HALAGA NG BAYAD	TAGAL NG PROSESO	RESPONSABLENG KAWANI
1. Isumite and FOI Request na may kasamang kopya ng alinmang balidong I.D na inisyu ng pamahalaan o iskul I.D (para sa mga rehistradong estudyante) na may kasamang litrato	Ang DSWD FRO ay siyang tatanggap at mag sasagawa ng paunang pagsusuri sa FOI Request 1.1 Tingnan kung ang impormasyong hinihingi ay naka lagay at maaring makuha online: - Kung mayroon, ay kailangang ipaalam sa partidong humihiling at ibigay ang link sa impormasyon sa pakikipag ugnayan na ibinigay ng partidong humihiling. 1.2 Suriin kung ang hinihiling the impormasyon at katulad ng mga nauna nang hiling ng partido. - Kung may katulad ang hiling, ay maaring tatanggihan ang kahilingan. - Mag bigay ng pormal na sulat na pirmado ng DSWD FDM na naglalaman ng dahilan ng pagtanggihan sa partidong humihiling. 1.3 Kapag tama at kumpleto ang impormasyon ng kahilingan, i padala and FOI	Wala	1 oras	Requesting Party <i>FOI Receiving Officer na nakatalaga sa bawat unit /section</i>

	request sa DSWD FOI Decision Maker (FDM) para sa mas malalim na pag susuri at patuloy na pag susumite sa opisang nag tataglay ng hinihiling na impormasyon.			
2. Matatanggap ang hinihiling na impormasyon/datos mula sa impormasyon sa pakikipag ugnayan ng humihiling na partido.	2.1 Ang DSWD FRO ay dapat maka tanggap ng impormasyon/datos mula sa mga opisina ng Departamento. 2.2 Ibigay ang hinihiling na impormasyon/datos sa humihiling na partido sa pamamagitan ng email o courier service	Wala	15 minuto.	<i>FOI Receiving Officer na nakatalaga sa bawat unit /section</i>
KABUUAN		None	1 oras at 15 minuto	

KATUGUNAN AT REKLAMO NG PAMAMARAAN	
Paano magpadala ng katugunan	Sa pagsumite ng komunikasyon, ang stakeholders/interesadong partido ay hinihiling na makamit ang Porma ng Katugunan ng Kostumer na ibibigay ng tumatanggap na klerk ng GASD-RAMS.
Paano pinoproceso ang katugunan	Ang nakumpletong survey form ng kostumer ay pinagsama sa isang buwanang batayan. Magsasagawa ang GASD-RAMS ng pagsusuri tungkol sa datos na nakalap sa pamamagitan ng pag-aaral ng sanhi ng ugat, at kilalanin ang mga plano at aksyon para sa pagpapatupad.
Paano mag tala ng reklamo	Ang mga interesadong partido ay maaaring magsumite ng sulat ng reklamo na nakatuon kay AKharl T. Aman, Division Chief of Administrative Service, 389 San Rafael st. corner Legarda St., Sampaloc Manila
Paano pinoproceso ang mga reklamo	Ang sulat ng reklamo ay ipapasa sa kinauukulang Hepe ng Dibisyon upang tugunan ang alalahanin. Ang isang sulat ng sagot ay ipapadala sa nagrereklamo.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	DSWD NCR records.foncr@dswd.gov.ph (02) 8-733-00-10 to 18 loc 101 or 115 PCC: pcc@malacanang.gov.ph / 8888 CSC: feedback@csc.gov.ph / 0917-8398272 Contact Center ng Bayan: SMS: 0908 881 6565 Call: 165 56 (P5.00 + VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines) Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph / Facebook: https://facebook.com/civilservicegovph/ Web: https://contactcenterngbayan.gov.ph/

39. Processing of Marillac Hills Case Management

Ang Case Management ay proseso ng:

- A. Pagbibigay ng kaalaman at kakayahan sa isang indibidwal na gamitin ang mga bagay at iba pang mapagkukunan panloob man o panlabas na makakatulong upang makamit ang layuning pagbabago sa nakasayanang kilos at kapaligiran.
- B. Pakikipag-ugnayan at pakikipag-tulungan sa indibidwal gamit ang propesyonal na pamamaraan.
- C. Pagsali sa bata o magulang sa pagtukoy ng mga hindi tamang kilos at pag-uugali at matulungan siyang mapalago ang sarili sa pamamagitan ng paggamit ng mga mapagkukunan upang ito ay mapagtagumpayan.
- D. Tumutukoy sa proseso ng pagtulong sa bata bilang isang natatanging indibidwal

Opisina o Dibisyon	Marillac Hills- National Training and School for Girls	
Klasipikasyon:	Kumplekado	
Uri ng Transaksiyon	G2G- Government to Government G2C- Government to Citizens	
Mga Maaaring Tumanggap ng Serbisyo	Child in Conflict with the Law (CICL) Biktima ng Online na Pang-aabusong at Pagsasamantala Biktima ng Trafficking in Person Biktima ng Sekswal na Pang-aabuso	
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN KUKUHANIN
1. Referral Letter (1 Orihinal na Kopya)		Lokal na Kagawaran ng Kagalingang Panlipunan at Pagpapaunlad
2. Social Case Study Report (1 Orihinal na Kopya)		Lokal na Kagawaran ng Kagalingan at Pagpapaunlad Panlipunan
3. Resulta ng Medical na Pagsusuri (1 Orihinal na Kopya) a. Medical Certificate b. Urinalysis c. Fecalysis d. Complete Blood Count e. Chest X-ray Film and Result f. Drug Test g. Medico-Legal Examination Result (kung kinakailangan) h. Prescriptions of Medicines (kung kinakailangan) i. Psychiatric Report (kung kinakailangan)		Ospital or Klinika
4. Pregnancy Test Kit (sa araw ng admisyon)		Botika
5. Resulta ng RT-PCR Test na may petsa ng 72 oras sa araw ng admisyon (1 Orihinal na Kopya)		Ospital or Klinika
6. Dental Assessment (1 Orihinal na Kopya)		Ospital or Klinika
7. Psychological Evaluation or Biopsychosocial Assessment (1 Orihinal na Kopya)		Psychologist or Psychometrician

8. Tala ng Paaralan (1 Orihinal na Kopya o Certified True Copy) a. Certificate of Good Moral b. Form 138/ SF10 c. Form 137 (Kung Meron)			Paaralan	
9. Sertipiko ng Kapanganakan (1 Orihinal na Kopya)			Philippine Statistics Authority	
10. Mga Ligal na Dokumento (1 Orihinal na Kopya o Certified True Copy) a. Case Information o Resolution b. Sinumapaang Salaysay c. Court Order/ Subpoena (kung mayroon) d. Court Decision (kung mayroon) e. Commitment Order (para sa CICL)			Office of the Clerk of Court Regional Trial Court	
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
Pre-Admission Phase				
1. Magpadala ng mga Kinakailangang dokumento.	1.1 Ipagbigay-alam ang pagtanggap ng mga dokumento.	Wala	2 minutos	Admin Aide-IV Marillac Hills
	1.2 Ibigay sa SWO III para masuri ang mga dokumento.	Wala	1 minuto	SWO VI/ Center Head Marillac Hills
	1.3 Suriin ang mga dokumento at alamin kung karapat-dapat na tanggapin sa pasilidad.	Wala	5 minutos	SWO III Marillac Hills
	1.4 Mag-iskedyul ng pre-admission conference.	Wala	3 minuto	SWO II Marillac Hills
2. Dumalo sa pre-admission conference.	2.1 Pangunahan ang pagsasagawa ng pre-admission conference.	Wala	30 minutos	SWO II/ Rehabilitation Team Members Marillac Hills
	2.2 Magsumite at ipadala ang Kompirmasyon ng mga napag-kasunduhan sa Referring Party.	Wala	10 Minutos	SWO II Marillac Hills
TOTAL			50 minutes	
Admission Phase				
3. Dalhin ang residente/ kliyente at magsumite ng Orihinal na Kopya ng mga kinakailangan na dokumento.	3.1 Suriin ang mga dalang dokumento at punan ang Admission Slip.	Wala	3 Minutos	Officer-of-the-Day/ Executive-On-Duty Marillac Hills
	3.2 Magsagawa ng oryentasyon sa mga programa, serbisyo, proseso at patakaran ng Marillac Hills.	Wala	5 Minutos	Officer-of-the-Day/ Executive-On-Duty Marillac Hills

	3.3 Gawin ang listahan ng personal na pag-aari, kuhaan ng larawan ang kliyente at magsagawa ng panayam para punan ang Intake Sheet.	Wala	10 Minutos	<i>Officer-of-the-Day/ Executive-On-Duty</i> Marillac Hills
	3.4 Suriin ang impresyong medical.	Wala	2 Minutos	<i>Medical Staff</i> Marillac Hills
	3.5 Samahan ang residente/ kliyente sa Admission Dorm at ibigay ang pangunahing pangangailangan	Wala	5 Minutos	<i>Home Life Staff</i> Marillac Hills
	3.6 Ipagbigay-alam ang pagtanggap sa kliyente sa mga tagapangasiwa ng iba't-ibang serbisyo.	Wala	3 Minutos	<i>Officer-of-the-Day/ Executive-On-Duty</i> Marillac Hills
	3.7 Magtalaga ng Social Worker na responsable sa Case Management ng residente/ kliyente.	Wala	1 minuto	<i>Social Welfare Officer III</i> Marillac Hills
	3.8 Aprobahan at kumpirmahin ang pagtanggap sa residente/ kliyente.	Wala	1 minuto	<i>SWO V/ Head Social Worker</i> Marillac Hills
TOTAL			30 MINUTES	
Assessment Phase				
4. Sumali sa pagpapalano ng kinakailangang interbensyon o tulong.	4.1 Magsagawa ng panayam sa residente/ kliyente at sa kapwa kawani para makakuha ng mga impormasyon na kailangan sa pagsasagawa ng mga kinakailangang interbensyon.	Wala	1 Oras	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	4.2 Mangalap ng impormasyon o datus sa pamilya/ kamag-anak at komunidad ng residente.	Wala	1 Araw	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	4.3 Magsagawa ng pagpupulong para sa pagpapalano ng mga kinakailangang interbensyon.	Wala	1 Oras	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	4.4 Paghanda at pagsumite ng Social Case Study Report.	Wala	2 Oras	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
Implementation and Monitoring Phase				
5. Sumali sa pagpapatupad ng mga interbensyon.	5.1 Gawin ang mga Assessment Tools (Child Social Functioning	Wala	30 minutos	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills

	Indicator, SFI, RI and Monitoring and Evaluation Indicator).			
	5.2 Magsagawa ng pagpupulong para sa suriin ang mga naibigay na interbensyon.	Wala	1 Oras	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	5.3 Baguin ang Social Case Study Report at mga interbensiyon.	Wala	4 Oras	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	5.4 Talakayin sa residente para kumpirmahin ang mga interbensyon.	Wala	1 Oras	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	5.5 Suriin ang Social Case Study Report at mga Interbensyon.	Wala	15 minutos	<i>Social Welfare Officer III</i> Marillac Hills
	5.6 Aprobahan ang Social Case Study Report at mga Interbensyon.	Wala	15 minutos	<i>Social Welfare Officer V/ Center Head</i> Marillac Hills
	5.7 Isagawa ang mga napag-usapang interbensyon.	Wala	6 Buwan	<i>Rehabilitation Team Members</i> Marillac Hills
6. Magsumite ng Parenting Capability Assessment Report	6.1 Magpadala sa Local na Kagawaran ng Panlipunan at Pagpapaunlad ng kahilingang gumawa ng Parenting Capability Assessment Report.	Wala	15 minutos	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	6.2 Magsagawa ng Exit Interview at ihanda ang residente sa pagbabalik sa pamilya at komunidad.	Wala	30 minutos	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
Termination Phase				
7. Dumalo sa Pre-Discharge Conference	7.1 Pangunahan ang pagsasagawa ng Pre-Discharge Conference kasama ang LSWDO/ Pamilya.	Wala	30 minutos	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills
	7.2 Ihanda at isumite ang mga sumusunod na dokumento: - Discharge Slip - Release Order (ng CICL) - Update Report para ipagbigay-alam sa Korte ang paglabas ng CICL. - Manifestation of Discharge (para sa	Wala	1 Oras at 30 minutos	<i>Social Welfare Officer II</i> Marillac Hills

	mga SE/SA/OSEC na may isinampang kaso) - Minutes of Pre-Discharge Conference - Kahilingan ng After-care Report			
	7.3 Suriin ang mga Discharge Documents.	Wala	30 minutos	SWO III/ Supervising Social Worker Marillac Hills
	7.4 Aprobahan ang mga Discharge Documents.	Wala	15 minutos	SWO V/ Head Social Worker Marillac Hills
8. Dumalo sa Discharge Conference	8.1 Magsagawa ng Discharge Conference kasama ang LSWDO, pamilya at ahensyang may kinalaman sa	Wala	30 minutos	Social Welfare Officer II Marillac Hills
	8.2 Magsumite ng Discharge Summary	Wala	30 minutos	Social Welfare Officer II Marillac Hills
9. Magsumite ng After-care Report	9.1 Ipagbigay-alam ang pagtanggap ng After-Care Report.	Wala	3 Buwan	Social Welfare Officer II Marillac Hills
	9.2 Magsumite ng Closing Summary	Wala	15 minutos	Social Welfare Officer II Marillac Hills

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng puna	Sagutan ang Client Satisfactory Measurement Survey Form at ilagay sa Suggestion Box na nakalagay sa Guard House. O I-iskan ang Quick Response Code at sagutan ang Google Form ng Client Satisfactory Measurement Survey Form
Paano pinoproseso ang mga puna	Lilikumin at ipo-proseso ng Anti-Red Tape Focal ang mga Client Satisfactory Measurement Survey Form at magsumite ng report sa DSWD-NCR Field Office.
Paano magpadala ng reklamo	Magpadala ng sulat na nakapangalan sa Center Head o sa Regional Director. Maaaring tumawag sa 8888 Citizen's Complaint Hotline.
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Magsumite ng report bilang tugon kapag nakatanggap ang memorandum o 8888 Citizen's Complaint.
Makipag-ugnayan sa Marillac Hills	MARILLAC HILLS: mh.foncr@dswd.gov.ph Tel. No. (02) 807-1585/ 807-1589 Mobile No. 0999-679-8571/ 0927-002-5626

40. Pagtanggap ng Donasyong Salapi / Tseke / Kalakal at Serbisyo sa INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center

Ang proseso ng pagtanggap, pag-uulat at pagrekord ng donasyon sa center sa ilalim ng MC 09 s. 2016.

Ang lahat ng donasyon ay dapat merong resibo, nakarekord at accounted ng Officer-in-Charge sa logbook ng donasyon at sa kanyang pagkawala ang Officer of the Day/Executive on Duty ang maaaring pumalit at pumirma para sa kanyang panig. Lahat ng record ng donasyon ay isusumite sa Regional Office para sa tamang accounting at reperens.

A. In-kind Donation

MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSESADO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Ang donor ay makikipag-ugnayan sa Senter tungkol sa pangangailangang prioridad ng Senter.	Magbigay ng kopya ng wish list	Wala	5 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
2. Dadalhin ng donor ang donasyon sa Senter.	Tatanggapin ang donasyon, siyasatin/susuriin ang items	Wala	5 minuto	<i>Officer of the Day/Storage Custodian</i> INA Healing Center
3. Papapirmahan at tatanggapin ng donor ang ARDR at DDA	3.1 Ihahanda ang Acknowledgement Receipt of Donations Received (ARDR) and Deed of Donation and Acceptance (DDA)	Wala	4 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
	3.2 Pagbibigay ng ARDR para sa donor	Wala	3 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
	3.3 Pagrekord sa logbook ng donasyon	Wala	3 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
	3.4 I-Turnover ang donated items sa Storage Custodian	Wala	5 minuto	<i>Storage Custodian</i> INA Healing Center
	3.5 I-imbak ng Storage Custodian ang donated items sa stock room	Wala	5 minuto	<i>Storage Custodian</i> INA Healing Center

	3.6 Imbentaryo ng donated items at i-record sa Stock Card	Wala	5 minuto	<i>Storage Custodian</i> INA Healing Center
	3.7 I-File ang Stock Cards sa Filing Cabinet	Wala	3 minuto	<i>Storage Custodian</i> INA Healing Center
	3.8 Paghahanda at pagsumite ng buwanang Donation Resource Generation Report	Wala	30 minuto	<i>Storage Custodian</i> INA Healing Center
	3.9 Pag-iingat ng document ng donasyon	Wala	2minuto	<i>Storage Custodian</i> INA Healing Center
	KABUUAN	Wala	1 oras at 10 minuto	

A. Cash/ Tseke na Donasyon

MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHO N NG PAGPRO SESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Ihahatid ng donor ang donasyon sa senter	Tatanggapin ang donasyon, siyasatin/susuriin ang items	Wala	2 minuto	<i>Donation Committee</i> INA Healing Center
2. Papapirmahan at tatanggapin ng donor ang ARDR at DDA	2.1 Ihahanda ang Acknowledgement Receipt of Donations Received (ARDR) and Deed of Donation and Acceptance(DDA)	Wala	4 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
	2.2 Pagbibigay ng ARDR para sa donor	Wala	2 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
	2.3 Pagrekord sa logbook ng donasyon	Wala	3 minuto	<i>Officer of the Day</i> INA Healing Center
	2.4 Maghanda ng endorsement para sa Field Office	Wala	3 minuto	<i>Liaison/AA-IV</i> INA Healing Center
	2.5 Pipirmahan ng senter head/OIC ang DDA at Liham ng pag-endorso	Wala	3 minuto	<i>Center Head/OIC</i> INA Healing Center
	2.6 Pagpapa-notaryo ng DDA	Wala	30 minuto	<i>AA – IV</i> INA Healing Center
	2.7 Turn-over ng donasyon sa Field Office at pagtanggap ng opisyal na resibo	Wala	Sa loob ng 24	<i>Liaison/AA-IV</i> INA Healing Center

3.Donor receives Notarized DDA and OR. Pagtanggap ng donor ng DDA at Opisyal na Resibo	3.1 Provide OR and Notarized DDA to the Donor 3.2 Magbigay ng Opisyal na Resibo at DDA na naka-notaryo sa donor	Wala	Oras	<i>Liaison/AA-IV</i> INA Healing Center
	KABUUAN	Wala	1 araw at 47 minuto	

41. Pagpoproseso ng Kaso ng Pamamahala ng INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center

Kaso ng pamamahala ay interaktibong proseso na kung saan ang kliyente at ang manggagawa ay may kamalayan upang parehong trabahohin tungo sa makatuwirang resolusyon ang problema ng kliyente.

A. Referral na Paunang Pagpasok				
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPROSES	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Makipag-ugnayan sa senter at mag-sumite ng hinihinging referral na dokumento	1.1 Tumanggap ng referral sa pamamagitan ng pagpapadala ng koreo, koordinasyon at aktuwal na pagsumite.	Wala	5 minuto	Officer of the day/ SWO II INA Healing Center
	1.2 Pag-endorso ng dokumento sa OIC-Senter Head para sa pagsusuri at tagubilin	Wala	2 minuto	Admin Aide IV INA Healing Center
	1.3 Pagsusuri ng dokumento, magbigay direksiyon at pag-endorso sa social worker na hahawak ng kaso	Wala	5 minuto	OIC-Center Head INA Healing Center
	1.4 Paghahanda ng liham imbetasyon sa pagtukoy para sa paunang pagpasok sa pagpupulong (conference)	Wala	5 minuto	Nakatalagang Social Worker INA Healing Center
	1.5 Pagsasagawa ng paunang pagpasok sa pagpupulong upang tukuyin ang mga Gawain ng kliyente at IHC sa pamamahala ng mga isinangguni na kaso.	Wala	30 minuto	Rehabilitation Team & Referring Party INA Healing Center
	1.6 Ihanda at isumite ang kumpirmasyon ng mga kasunduan	Wala	15 minuto	SWO II INA Healing Center

	1.7 Suriin at magbigay ng mga input sa draft na sulat ng kumpirmasyon	Wala	10 minuto	<i>OIC-Center Head</i> INA Healing Center
	1.8 Ibalik ang kumpirmasyon ng draft sa itinaqlagang SWO II para sa rebisyon at pagsasama ng mga input	Wala	10 minuto	<i>SWO II</i> INA Healing Center
	1.9 Na-endorso sa OIC Center Head para sa pag-apruba	Wala	5 minuto	<i>SWO II</i> INA Healing Center
	1.10 Mag-sign sa pinahusay na kumpirmasyon ng mga kasunduan at ipasa sa AA-IV para sa pagsubaybay.	Wala	2 minuto	<i>OIC-Center Head</i> INA Healing Center
3. Makatanggap ng kumpirmasyon ng mga kasunduan Tiyakin ang pagsunod kung mayroong mga kulang na dokumento	Pag-mail ng naaprubahang kumpirmasyon ng mga kasunduan.	Wala	5 minuto	<i>Admin Aide IV</i> INA Healing Center
KABUUAN		Wala	1 oras, 34 minuto	
B. Pagpasok ng mga Kliyente				
4. Kumpirmahin ang iskedyul ng pagpasok	4.1 Kung para sa pagpasok, par-refer ng iskedyul ng Partido at IHC para sa Session ng Programang Pag-recover (GRP)	Wala	5 minuto	<i>SWO II</i> INA Healing Center
	4.2 Intake na panayam, pagsagawa ng sukat ng pagsusuri ng kalungkutan, Tagapagpahiwatig ng pagpapaandar ng lipunan Sumangguni sa Sikolohista para sa pagtatasa ng sikolohikal	Wala	2 Oras	<i>SWO II,</i> INA Healing Center <i>Psychometrician</i> INA Healing Center
KABUUAN		Wala	2 oras, 5 minuto	
C. Kaso Pre-termination				

	1.1 Makikipag-ugnayan sa kinauukulang LGU para Sa paunang pagwawakas ng kaso	Wala	10 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.2 Maghanda ng sulat ng paanyaya sa kinauukulang LGU	Wala	15 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.3 Magpadala ng sulat ng paanyaya sa nakatalagang LGU sa pamamagitan ng mail / email para sa pre-termination case conference	Wala	8 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.4 Pagsasagawa ng komperensiya ng kaso ng pre-termination	Wala	30 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.5 Paghahanda ng paunang pagtitiyak na kumpirmasyon ng mga kasunduan	Wala	15 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.6 Isumite sa OIC-Center Head para sa pagsusuri / input sa mga kasunduan	Wala	10 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.7 Ipasa sa SWO II para sa rebisyon at pagsasama ng mga input	Wala	10 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.8 Pag-eendorso sa OIC-Center head para sap ag-apruba at lagda ng kumpirmasyon ng mga kasunduan	Wala	2 minuto	SWO II INA Healing Center
	1.9 Pagkumpirma ng iskedyul ng turn-over ng buod ng paglipat ng mga kliyente sa kinauukulang LGU	Wala	10 minuto	SWO II INA Healing Center
	KABUUAN	Wala	1 Oras at 50 minuto	
D. Phase ng pag-post				
1. Kahilingan para sa paglilingkod sa pagkatapos ng pangangalaga	1.1 Maghanda ng kahilingan para sa pagkatapos ng serbisyo sa pangangalaga	Wala	15 minuto	SWO II INA Healing Center

<i>Tandaan: Nakatanggap ng kopya ng kahilingan para sa pagkatapos ng mga serbisyo sa pangangalaga mula sa LGU kasama ang kanilang plano para sa inilipat na kaso mula sa IHC</i>	1.2 Ipadala sa nakatalagang LGU Tandaan: Pagbibigay ng naaangkop na mga programa at mga serbisyo	Wala	2minuto	SWO II INA Healing Center
	KABUUAN	Wala	17 minuto	

42. Pagpapaunlad ng sarili na pag-unlad ng INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center

MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BABAYARAN	PANAHO N NG PAGPRO SESO	NAKATALAGAN G TAUHAN
1. Makikipag-ugnay sa center para sa seminar / pagsasanay	1.1 Paghahanda ng sulat ng paanyaya sa mga LGU para sa iskedyul ng pagsasanay / seminar	Wala	5 minuto	<i>SWO II</i> INA Healing Center
	1.2 Pagkumpirma ng mga kalahaok mula sa LGU	Wala	10 minuto	<i>SWO II</i> INA Healing Center
	1.3 Pagsasagawa ng pagsasanay / seminar	Wala	3 araw	<i>Facilitator</i> INA Healing Center
	1.4 Puna at pagsusuri mula sa mga kalahok	Wala	15 Minuto	<i>Facilitator & Participants</i> INA Healing Center
KABUUAN		Wala	3 araw at 30 minuto	

MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Punan ang Client Satisfaction Measurement Form at ihulog ito sa nakalaang kahon ng mga suhestiyon / puna na makikita sa Help Desk.
Paano pinoproseso ang mga puna	Ang Opisyal para sa araw na iyon ay araw-araw na susuriin ang kahon kung merong laman na puna at i-rekord ang mga puna na natanggap.
Paano magpadala ng reklamo	Punan ang Client Satisfaction Measurement Form at ihulog ito sa nakalaang kahon ng mga suhestiyon / puna na makikita sa Help Desk o sumulat ng liham sa Center Head.
Paano pinoproseso ang mga reklamo	The Grievance Committee will check the suggestion box daily and validate each complaint. Ang komite ng karaingan ang susuri ng mga puna at mag-validate ng bawat reklamo.
Impormasyon sa pagkontak sa Senter	INA Healing Center: ihc.foncr@dswd.gov.ph Tel. No.: 8962-0556 Mobile number: +639616031304

Listahan ng Opisina

Pangalan ng Opisina	Address ng Opisina	Impormasyon sa pakikipag-ugnayan
INA (Inang Naulila sa Anak) Healing Center	DSWD – Central Office Compound, Batasan Pambansa Complex, Constitution Hills, Quezon City	ihc.foncr@dswd.ov.ph Tel. No.: 8962-0556 Mobile number: +639616031304

43. Process of Case Management (NK)

Ang pangangasiwa ng kaso ay isang proseso kung saan tinatasa ng isang propesyonal na Social Worker ang mga pangangailangan ng kliyente at makipagtulungan sa iba't-ibang propesyon na bumubuo ng multi-disciplinary team para matugunan ng angkop na serbisyo ang mga pangangailangan ng kliyente para sa rehabilitasyon at pag-unlad.

Opisina o Dibisyon:	Nayon ng Kabataan
Pag-uuri	Simple
Uri ng Transaksyon:	Gobyerno sa gobyerno Gobyerno sa mamamayan
Sino ang puwedeng makatanggap:	Referring Party C/MSWDO NGO Walk-in clients Kategorya ng kliyente: Mga batang 7 hanggang 17 taong gulang, lalaki o babae na iniwan, kinaligtaan, ulila, biktima ng pang-aabuso, bata sa mga sitwasyon ng armadong labanan, bata na nasa kalye, at bata na nangangailangan ng special home arrangement.
MGA KINAKAILANGAN	
SAAN KUKUNIN	
Bago tanggapin	
1. 1 Original Copy of Referral Letter duly signed by the Head of Office of Referring Party Orihinal na Kopya ng Referral Letter na nilagdaan ng Pinuno ng Opisina ng Referring Party.	City / Municipal Social Welfare and Development Office Non-government Organization
2. 1 Original copy of Updated Social Case Study Report/Case Summary duly signed by Social Worker and head of Office Orihinal na kopya ng Updated Social Case Study Report /Case Summary na nilagdaan ng Social Worker at Pinuno ng Opisina.	City/Municipal Social Welfare and Development Office Non-government Organization
3. 1 Police Blotter Report	Local Police Station with jurisdiction over the locality / community where the child was reached out Lokal na Istasyon ng Pulisya na may hurisdiksyon sa lokalidad / komunidad kung saan ang bata ay nakuha.
4. 1 Original copy of medical certificate and laboratory result of chest x-ray,	Any government accredited medical facility

urinalysis, stool, CBC, platelet count, drug test, pregnancy test, and Reverse transcription polymerase chain reaction (RT-PCR).		Anumang pasilidad pang medical na ianprubahan ng gobyerno.		
Orihinal na kopya ng medical certificate and laboratory result of chest x-ray, urinalysis, stool, CBC, platelet count, drug test, pregnancy test, and Reverse transcription polymerase chain reaction (RT-PCR).				
5. 1 School Record (Form 137 at Form 138)		Former School of child Dating Paaralan ng bata		
6. 1 photocopy ng Birth Certificate		Philippine Statistic Authority		
7. 1 photocopy ng Baptismal Certificate		Any church-based offices that issue Baptismal Certificate Anumang simbahan na nagbibigay ng Baptismal Certificate		
8.1 Original copy of Psychological Assessment Report. Orihinal na kopya ng Psychological Assessment Report		Any registered Psychologists, Mental Hospital, Psychiatrist that issues psychological report. Anumang Mental Hospital o sinumang rehistradong Psychologist o Psychiatrist na gumagawa ng Psychological Report.		
Discharge Phase				
Parenting Capability Assessment Report (PCAR)		City/Municipal Social Welfare and Development Office na may hurisdiksyon sa pamilya ng bata.		
Termination Phase				
After-Care Report		City/Municipal Social Welfare and Development Office na may hurisdiksyon sa pamilya ng bata.		
CLIENT STEPS/ MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS/ MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID/ MGA BABAYA RAN	PROCESSING TIME/ ORAS NA ITATAGAL NG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE/ TAONG RESPONSABLE
Pre-Admission Phase				
1. Makipag-ugnayan sa Center sa availability ng slot at mga kinakailangan.	1.Magbigay ng impormasyon at/o mga detalye na may kaugnayan kung may available na slot at dokumento na dapat isumite.	Wala	5 minuto	Officer of the Day / Executive on Duty NK

2. Isumite ang mga dokumento para sa referral.	2.1. Irekord ang mga natanggap na dokumento ng referral.	Wala	2 minuto	<i>Admin Staff</i> NK
	2.2. Repasuhin at i-endorso ang mga dokumento sa Social Service na may tagubilin para sa angkop na aksiyon	Wala	5 minuto	<i>Center Head/ Admin Staff</i> NK
	2.3. Maghanda ng liham para kilalanin ang mga dokumentong natanggap at anyayahan ang referring party para sa isang pre-admission conference.	Wala	5 minuto	<i>Supervising Social Worker</i> NK
	2.4. Repasuhin at/o lagdaan ang liham ng pagkilala at paanyaya para sa pre-admission.	Wala	1 minuto	<i>Center Head</i> NK
	2.5. Ipadala ang liham sa referring party.	Wala	5 minuto	<i>Admin Staff</i> NK
3. Dumalo sa pre-admission conference	3.1. Repasuhin ang mga dokumento at suriin kung karapat-dapat ang kliyente sa center.	Wala	1 oras / kaso	<i>Rehabilitation Team</i> NK
	3.2.a. Kung karapat-dapat, mag-iskedyul ng petsa ng pag-admit.	Wala	5 minuto	<i>Center Head /OIC</i> NK
	3.2.b. Kung hindi karapat-dapat, ipaliwanag ang lupa at magbigay ng alternatibong mga opsyon para sa referring party.	Wala	10 minuto	<i>Center Head/OIC</i> NK

	3.3. Maghanda ng kumpirmasyon ng mga kasunduan.	Wala	10 minuto	<i>Supervising Social Worker</i> NK
	3.4. Repasuhin at/o lagdaan ang kumpirmasyon ng mga kasunduan.	Wala	2 minuto	<i>Center Head/OIC</i> NK
	3.5. Ipadala ang kumpirmasyon ng mga kasunduan sa referring party.	Wala	5 minuto	<i>Admin Staff</i> NK
TOTAL: hindi kasama ang oras ng paghihintay if eligible If ineligible			1 hour, 45 min 1 hour, 40 min	
Admission Phase				
1. Ilahad ang bata para makapasok.	1.1. Itsek ang lahat ng dokumento sa referral at patunayan ang lahat ng impormasyong ipinahayag sa mga dokumento mula sa bata at/o mula sa sinumang kompanyon na nasa hustong gulang at kumuha ng kanilang nakasulat na pahintulot. Ang anumang impormasyon at ang kanilang partisipasyon ay hinihikayat sa proseso.	Wala	20 minuto	<i>Officer of the Day / Executive on Duty</i> NK
	1.2. Isakatuparan, ipaliwanag, at talakayin ang Admission Slip. Gayundin, ang mga kinakailangan sa center, pamamaraan, patakaran, at hinihikayat ang kanilang partisipasyon sa panahon ng pamamalagi sa Center.	None	20 minuto	<i>Officer of the Day / Executive on Duty</i> NK

	1.2. Makipag-ugnayan sa Medical Service tungkol sa proseso ng isolation ng kliyente sa loob ng 14 na araw.	Wala	20 minuto	<i>Officer of the Day / Executive on Duty NK</i>
	1.3. I-endorso ang kliyente sa Homelife Service para sa 14 araw na isolation.	Wala	10 minuto	<i>Officer of the Day / Executive on Duty / Nurse NK</i>
	1.4. I-endorso ang mga talaan ng kliyente sa iba't-ibang yunit para sa mga patakaran.	Wala		<i>Officer of the Day / Executive on Duty NK</i>
Total: hindi kasama ang oras ng paghihintay			1 oras at 10 minuto	
Rehabilitation Phase				
1. Pakikilahok sa proseso ng rehabilitasyon.	1.1 Unang pag-iinterbyu sa kliyente.	Wala	45 minuto	<i>Case Manager</i>
	1.2. I-facilitate ang referral ng kliyente sa Medical Service at Psychological Service para sa Initial Physical and Psychological Assessment.	Wala	10 minuto	<i>Case Manager</i>
	1.3. Pagbubuo ng plano ng rehabilitasyon kasama ang mga miyembro ng Rehabilitation Team.	Wala	60 minuto / kliyente	<i>Rehabilitation Team Members</i>
	1.4.Pagpapatupad ng Plano ng Rehabilitasyon.	Wala	Sa panahon ng pananatili ng kliyente sa Center.	<i>Rehabilitation Team Members</i>
	1.5. Pakikipag-ugnayan sa LGU sa lokalidad kung saan nakatira ang pamilya para sa Parenting Capability Assessment Report (PCAR).	Wala	20 minuto	<i>Case Manager</i>

	1.6. Magsagawa ng isa pang pagpupulong upang suriin ang mga plano para sa rehabilitasyon ng mga bata.	Wala	60 minuto / kliyente	Rehabilitation Team Members
Pre-Discharge Phase				
1. Isumite ang Parenting Capability Assessment Report (PCAR)	1.1. Irekord at i-endorso sa Center Head.	Wala	5 minuto	Admin Staff NK
	1.2. Paunang pagsusuri at pag-endorso sa Social Service para sa angkop na aksiyon.	Wala	10 minuto	Center Head/OIC NK
	1.3. Maghanda ng liham na nagsasaad ng iskedyul para sa pre-discharge conference.	Wala	10 minuto	Case Manager NK
	1.4. Repasuhin at/o lagdaan ang liham.	Wala	5 minuto	Supervising Social Worker NK
	1.5. Maghatid ng nilagdaang liham.	Wala	5 minuto	Center Head/OIC NK Admin Staff NK
2. Dumalo sa pre-discharge conference	Talakayin ang katayuan ng bata, kanyang pag-unlad at ang mga bagay na kailangan pang pagtuunan ng pansin at bigyan ng nararapat na aksyon at magtakda ng iskedyul para sa discharge / pagbalik ng bata sa pamilya/kamag-anak.	Wala	30 minuto	Rehabilitation Team Members NK
3. Mangakong gawin ang mga gawaing itinakda pagkabalik ng bata sa komunidad.	Magtakda ng mga gawain /assignment at kuhanin ang pangako ng bata / pamilya / tatanggap na LGU.	Wala	20 minuto	Supervising Social Worker / Case Manager NK
Total: hindi kasama ang oras ng paghihintay			45 minuto	
Discharge Phase				

1. Lagdaan ang discharge slip.	Lagdaan ang discharge slip.	Wala	10 minuto	<i>Rehabilitation Team Members</i> NK
2. Ipa-medical Check-up ang bata upang matiyak ang kanyang kalusugan bago muling ibalik sa pamilya.	Dalhin ang bata sa Medical Service	Wala	5 minuto	<i>Case Manager / OD / EOD</i> NK
3. Dumalo sa Discharge Conference.	3.1. Talakayin ang mga serbisyong pwedeng ibigay sa bata at kanyang pamilya ng LGU pagkatapos maibalik ang bata sa komunidad at ang pangako ng pamilya na makikipag-tulungan sa LGU.	Wala	20 minuto	<i>Case Manager</i> NK
	3.2. Prepare confirmation of agreements. Maghanda ng kumpirmasyon ng mga kasunduan.	Wala	10 minuto	<i>Case Manager</i> NK
	3.3. Repasuhin at/o lagdaan ang mga kasunduan.	Wala	5 minuto	<i>Supervising Social Worker / Case Manager</i> NK
	3.4. Ihatid ang liham ng kasunduan sa LGU na nakakasakop sa uuwian ng bata.	Wala	5 minuto	<i>Center Head/OIC</i> NK <i>Admin Aide IV</i> NK
Total: hindi kasama ang oras ng paghihintay			55 minuto	
Termination Phase				
1.1. Isumite and After Care Report	1.1. Irekord ang pagtanggap ng liham at i-endorso sa Center Head.	Wala	2 minuto	<i>Admin Staff</i> NK
	1.2. Paunang pagsusuri at pag-endorso sa Social Service para sa angkop na aksiyon.	Wala	2 minuto	<i>Center Head/OIC</i> NK
	1.3. Maghanda ng liham na nagsasaad na natanggap ang liham at ilatala	Wala	5 minuto	<i>Case Manager</i> NK

	kung kailan din discharge ang bata.			
	1.4. Repasuhin at/o lagdaan ang liham.	Wala	3 minuto	<i>Supervising Social Worker</i> NK
	1.5. Ipadala ang nilagdaang liham	Wala	5 minuto	<i>Center Head/OIC</i> NK <i>Admin Aide IV</i> NK
	1.6. Ihanda ang mga dokumento ng pagwawakas/ pagsasarado ng kaso	Wala	20 minuto	<i>Case Manager</i> NK
Total: hindi kasama ang oras ng paghihintay			37 minuto	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng feedback	Sagutin ang client feedback form at ihulog ito sa itinalagang kahon na makikita sa guard house.
Paano naproseso ang mga feedback	Tinitingnan ng Opisyal sa araw na iyon ang kahon araw-araw at itinatala ang lahat ng feedback na natanggap. Ang mga isyu at problemang iyon ay mapapasailalim sa General Staff Meeting para hanapin ang pangunahing problema at mga solusyon nito.
Paano mag-file ng reklamo	Ang mga reklamo ay maaaring i-file sa pamamagitan ng pagsusulat o pagsasabi sa mga opisyal.
Paano ipo-proseso ang mga reklamo	Ang Opisyal ng araw na iyon ay maagap na aaksyunan ang mga reklamo pagkatanggap nito. Ang reklamo ng mga residente ay tinalakay sa pagitan ng kanilang social worker at sa mga nag-aalala ng mga tauhan at/o residente.
Contact Information	Nayon ng Kabataan (02) 8533-1701 / (02) 8531-2582

PANLABAS NA SERBISYO

44. Pagtanggap ng kliyente (Social Auxiliary Service (SAS): Admission of Clients)

Opisina o Dibisyon	Rehabilitation Sheltered Workshop (RSW)		
Klasipikasyon	Kumplikado		
Uri ng transaksyon	Mula sa gobyerno patungo sa kliyente		
Mga maaaring kumuha ng serbisyo	Mga taong may Kapansanan		
A.Proses ng Paunang Pagpasok			
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN KUKUHANIN	
Medikal at Sikolohikal na Resulta (Para sa mga taong may Psycho-Sosyal at Intelektuwal na kapansanan)		Kahit saang pang gobyerno at pribadong hospital o klinika	
Taong may kapansanan sa pagkakakilanlan		Mula sa opisina ng mga taong may kapansan sa Lokal na Pamahalaan kung saan ang isang taong may kapansana ay nakatira.	
Sertipiko ng Barangay para sa mahihirap(Barangay Indigent Certificate)		Mula sa barangay kung saan ang aplikante ay nakatira.	
Ulat ng Buod ng Kaso (Case Summary Report)		Mula sa C/MSWDO o sa nagrefer na Partido.	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	PANAHO NG PAGPROSE SO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Pagtakda ng pagkikita para sa panayam/oryentasyon	Magkalendaryo ng eskedyul para sa aplikante (Kadalasan ay Lunes)	5 minuto	Klerk (AAI)
2. Pag endorso ng BIO DATA / referral letter.	2.1. Panayam at oryentasyon	15 hanggang 30 Minuto	Manggagawang panlipunan sa opisyal na araw
	2.2. Paunang panayam at intake na panayam		
	2.3. Pag takda ng pag uusap ng koponan ng rehabilitasyon (Rehabilitation Team Meeting (RTM) Kadalasang ginagawa ng Lunes o Martes	5 minuto	
3. Paunang Pagtanggap ng koponan (Rehabilitation Team Meeting (RTM))	Pagpupulong tungkol sa kaso , kasama ang aplikante, ahensya na nagrefer at kinatawan ng bawat serbisyo ng RSW	30 minuto	Koponan ng Rehabilitasyon
4. Aktuwal na Pagsasanay sa	Pagtatasa at aktibidad sa pagawaan at pagbbigay ng	10 araw	Koponan ng Rehabilitasyon

trabaho (On the Job Training (OJT)	isang araw na paghahanda o pagkuha ng medical at sikolohikal na mga kahingian na ipapasa ng aplikante.		
5. Pagpupulong ng Koponan ng Rehabilitasyon	5.1 Pagsusuri ng report ng pagtatasa para sa pagtanggap o pagrefer sa iba pang ahensya o serbisyo ng gobyerno sa labas ng Center (RSW) 5.2. Pagbabalangkas sa Planong Interbensyon. - Kapag nakapasok ang kliyente siya ay iniindorso sa koponan ng produksyon. - Kapag hindi nakapasok ang kliyente siya ay irerefer sa ibang ahensya o institusyon kung kinakailangan.	30 hanggang 1-oras	Pinapangunahan ng Punong Tagapangasiwa ng Manggagawang Panlinun ,
6. Pagtanggap (Admission)	Pag-apruba ng plano ng interbensyon. Tandaan: ang punong tagapangasiwa ng Rehabilitasyon lamang ang maaring humusga at siya din ang may awtoridad na aprubahan o hindi aprubahan ang rekomendasyon base sa plano na interbensyon alinsunod sa kakayahang mapondohan at iba pang administratibong kailangan.	5 minuto	Punong Tagapagpangasiwa

45. Marketing na Serbisyo: Pag-engganyo ng kasama (partner) At kostumer

Opisina o Dibisyon	Rehabilitation Sheltered Workshop (RSW)		
Klasipikasyon	Komplikado		
Uri ng transaksyon	Gobyerno papuntang Kostumer (Pribadomg indibidwal/Samahan)		
Mga maaaring kumuha ng serbisyo	Indibidwal/Samahan na gustong bumili at magbenta ng Produktong gawa ng taong may kapansanan.		
A. Pakyawan/Tinging transaksyon			
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN KUKUHAIN	
Personal na kakilanlan (IDs)		Kahit saang pang gobyerno at pribadong opisina	
Bayad sa nais na gamit/Produkto.		Opisina ng Marketing	
Paunang bayad sa buong benta ng gamit o produkto.			
Consignment Basis Para sa mga taong may kapansanan batay sa Rekomendasyon ng RSW ng SAS.			
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	PANAHON NG PAGPROSES O	NAKATALAGAN G TAUHAN
1.Pagtatanong sa gamit o produkto	Promosyon/Pagpapakilala sa aktuwal na produkto o gamit na may nakalagay na presyo	5 minuto	SWA o kinatawan ng magbebenta
2. Pagkilala at bayad sa nais na gamit o produkto nan ais ibenta.	2.1. Pag puno (fill-up)ng form: Order of payment/slip. (Inclusive of discount if any)	15 hanggang 30 Minuto	SWA o kinatawan ng magbebenta
	2.2. Resibo ng bayad at imbentaryo ng benta. (Log book indicating Product Code, Job Order No. Quantity and Amount duly signed by customers).		
	2.3. Pagbibigay ng opisyal na resibo	5 minuto	Kahera
B. Sa pamamagitan ng pag order ng produkto			
Tseklist ng mga Kahingian		Saan kukuhain	
Personal na kakilanlan(IDs) at/o Rehistro sa negosyo		Kahit saang pang gobyerno at pamprivadong opisina	
Bayad sa nais na gamit/produkto na may kasamang detalye		Opisina ng Marketing	
Pagkakaroon ng hilaw na materyales (kung posible)			
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSIYA	PANAHON NG PAGPROSES O	NAKATALAGAN G TAUHAN
1. Mga katanungan tungkol sa	Pagkilala sa produkto sa bawat katalogo na meron.	5 minutes	SWA/ Kinatawan ng magbebenta

gami/produkto			
2. Pagtatanghal sa produkto disenyo at pagkilala ng mga gamit o produkto na na ibebenta	Pagpuno sa order na produkto na may katalogo.	15-30 Minutes	SWA /Kinatawan ng magbebenta
3. Pagtatalaga ng preso	3.1 Paghahanda ng Job Order/ Costing kasama ang sketch ng makabagong produkto na may kasamang serbisyo sa produkto . 3.2 Pagtatapos/Pag-apruba ng Job Order/Costing with canvass	1-3 days	SWA / kinatawan ng magbebenta kasama ang Taga tingin ng proyekto
4. Pagsasaayos ng bayad - Paunang bayad - Pagkatapos ng Negosyo	4.1 Pagbibigay ng resibo bilang katibayan na ang paunang bayad ay natanggap na. 4.2. Pagbibigay ng opisyal na resibo kapag ang bayad ay naibigay na ng buo. 4.3 Resibo ng bayad at imbentaryo ng benta.Itatala sa libro ng listahan at nakalagay ang paunang bayas/Kompletong bayad bawat produkto,ilan ang bilang at halaga.	10 minuto	Kahera

C. Sheltered Employment Engagement

TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN KUKUHANIN	
Personal na Kakilanlan (IDs) at/o Rehistro ng Negosyo at/o Rehistro sa Security and Exchange Registration		Kahit saang pang gobyerno at pampribadong opisina	
Konsepto ng Negosyo		Opisina ng Marketing	
Magagamit na hilaw na sangkap (kung posible)			
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	PANAHAON NG PAGPROSESO	NAKATALA GANG TAUHAN
1. Paunanga Pagpupulong	Sosyal na paghahanda ng Pagpupulong preparation - Oryentasyon ng RSW sa programa - Pagkilala ng mga Negosyo na maaaring pasukin. - Pagbisita sa lugar ng pagawaan.	3 hanggang 4 oras	Punong tagapangasiwa ng Marketing
2.Pagmamapa ng Pagkukunan	Pagkilala ng mga posibleng pagkukunan bilang counterpart ng RSW	2 oras	Punong tagapangasiwa ng mga serbisyo
3.Pgpupulong ng magkapareha sa negosyo	3.1. Pagtatalakay ng konsepto ng negosyo ng may potensyal na kaparehang stakeholder	2 oras	Punong tagapangasiwa kasama ang mga nakatatanda ng tauhan
	3.2 Pagtanggap sa konsepto ng Negosyo	20 minuto	

			(staff)
4. Pagbubuo ng kasunduan/ MOA/Konsepto ng Negosyo	4.1 Pagtatasa ng kasunduan o MOA/Konsepto ng Negosyo na may rekomendasyon at pag-endorso ng kaukulang aksyon. 4.2 Pag-endorso ng kasunduan/ MOA/Konsepto ng Negosyo sa Direktor ng Rehiyon.	2 oras	Punong tagapangasiwa ng Center at nakakatanda ng tauhan
5. Pagpirma ng kasunduan o MOA	Seremonyal ng pagpirma ng kontrata (MOA) kasama ang Direktor ng Rehiyon.	3 oras.	

PANLOOB NA SERBISYO

46. Serbisyon pang produksyon: Pagsasanay Sa Pagawaan/Pag Disenyo Sa Produkto At Pagpapaunlad

Kasabay ng pag apruba ng Job Order at Job Costing, ang koponan ng produksyon ay makikisali sa panloob na kawani para sa pagiging produktibo ng taong may Kapansanang

Opisina o Dibisyon		Rehabilitation Sheltered Workshop (RSW)	
Klasipikasyon		Simple	
Uri ng transaksyon		Gobyerno papuntang Gobyerno	
Mga maaring kumuha ng serbisyo		Lahat ng serbisyo/ manggagawa ng proyekto	
A. Pagsasanay sa Workshop / Disenyo at Pag-unlad ng Produkto			
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN KUKUHANIN	
WFP, MDP		Administrative Office	
Cash Advance for the Workshop activity		Special Disbursement Activity	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	PANAHO N NG PAGPRO SESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1.Pagkillala sa pagsasanay sa pagawaan	1.1. Konseptwalisasyon at pag apruba ng panukala na may kasamang pagsusuri sa merkado ng mga kinakailangang hilaw na sangkap. 1.2. Pagkilala o paghahanap ng mapagkukunan ng tao at target na mga manggagawa / mga nagsasanay.	15 araw	Taong itinalaga sa Proyekto at Punong tagapangasiwa ng Produksyon
2.Paghahanda sa pagawaan	2.1. Paghahanda para sa kahilingan ng RIS/ Petty Cash	1 araw	Taong tinalaga sa proyekto
	2.2. Paghahanda ng kahilingan para sa Paunang Bayad		
	2.3. Pag proseso ng Paunang Bayad/ Pagbili ng materyales.	15 araw	Serbisyo ng Administrative kasama ang komite sa pamimili
3. Aktuwal na paggawa	3.1 Aktuwal na pagpapakita at pag-aaral sa gagawing bagong produkto	1 hanggan g 7 araw	Pagawaang Serbisyo
	3.2. Dokumentasyon na may kasamang kaalaman galing sa mga manggagawa ng proyekto.		Pagawaang Serbisyo
4. Pagsusuri sa proyekto	3.3. Pagsusuri ng proseso at pagpapatupad.Pagkilala sa kaalaman at mga pagkakataon sa isinagawang aktibidad.	2 Oras	Mga nakakatandang kawani kasama ang taong tinalaga sa proyekto

PANLOOB NA SERBISYO

47. Administratibong Serbisyo : Panglingguhang sahod ng mga taong may kapansanan

Kasabay ng pag apruba ng Job Order at Job Costing, ang koponan ng produksyon ay makikisali sa panloob na kawani para sa pagiging produktibo ng taong may Kapansanang

Opisina o Dibisyon	Rehabilitation Sheltered Workshop (RSW)		
Klasipikasyon	Simple		
Uri ng transakyon	Gobyerno sa Gobyerno		
Sino maaring kumuha g Serbisyo	Lahat ng Serbisyo/ manggagawa ng proyekto		
A. Lingguhang sahod ng Taong may mga Kapansanan			
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		WHERE TO SECURE	
WFP, MDP		Administrative Office	
Cash Advance para sa aktibidad ng Workshop		Special Disbursement Activity	
APLIKANTE	AKSYON NG AHENSYA	PANAHAON NG PAG PROSESO	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Paghahanda ng lingguhan Output ng trabaho	Pagbibilang ng work output ng bawat proyekto.	Mula Huwebes hanggang Biyernes	Lahat ng manggagawa ng proyekto
2. Pag kompirma sa output ng trabaho.	Pagpapatunay at paunang pagbibilang ng output bawat pagdalo.	Biyernes	Taong nakapukos sa Proyekto
3. Paghahanda ng Payroll para sa sahod	Paghahanda ng hininging Cash Advance, Payroll, ORS, Disbursement voucher na may pirma.	Biyernes	AO-III/ Accounting
4. Pag- apruba ng Cash advance	Pag endorso ng Cash Advance request para sa pag-apruba ng of ORCC, ARDO, RD	Lunes hanggang Martes	Klerk / AA-I
5.Dokumentasyon	5.1.Pag Follow up ng Issuance of Special Order galing Record 5.2 Pag Follow up ng Record of Obligation galing sa Budget	Miyerkules	Klerk /AAI
6. Pag proseso ng Cash advance	6.1 Pag Follow up, pagsusuri at pag proseso ng accounting. 6.2 Pag Follow Up ng pagbibigay ng tseke para sa reserbasyon	Huwebes	Klerk/AA-I
7. Pagpapalabas o pag bibigay ng sahod.	7.1 Pag encash ng tseke 7.2 Pagbibigay ng tseke	Biyernes	Special Disbursing Officer and Cashier.

PANLABAS NA SERBISYO

 48. **Medikal na Serbisyo: Paunang Lunas at Referral**

Opisina o Dibisyon	Rehabilitation Sheltered Workshop (RSW)		
Klasipikasyon	Simple		
Uri ng transaksyon	Gobyerno papuntang Gobyerno		
Mga maaring kumuha ng serbisyo	Lahat ng Serbisyo / Manggagawa ng proyekto		
A. Paunang Lunas at HospitalReferral			
TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN KUKUNIN	
WFP, MDP		Administrative Office	
Cash Advance for the Workshop activity		Special Disbursement Activity	
APLIKANTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	PANAHO NG PAGPROSES O	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Medikal Rekord	Pagsusuri ng Medikal rekord (kung kinakailangan).	2 minuto	Nars
2. Paunang pagsusuring Pisikal	2.1 Pagsagawa ng paunanng pisikal na pagsusuri , temperature , pulso, presyon ng dugo at rate ng paghinga.	25 minutes	Nars/ Residenteng Doktor
	2.2 Pag konsultang pisikal ng residenteng doctor.		
	2.3 Pag resita ng gamot	5 minuto	Residenteng doctor
3. Nangangailangan ng karagdagang referral	3.1 Pag hahanda ng tumatakbong tala	5 minuto	Doktor/Nars
	3.2 Pag-deploy ng mga sasakyan at ambulansya na may kasamang nars		Drayber
4. Pag-uulat ng Puna	Pag hahanda ng pag -uulat ng puna ng Nars.	20 minuto	Nars

LISTAHAN NG OPISINA/MGA SERBISYO

Opisina/Serbisyo	Lugar	Mga Taong Maaring Tawagan
Panlipunang Katulong na Serbisyo	J.P. Burgos Street, Brgy. Escopa III, Project 4, Quezon City	Bb. Grace C. Awitan 09397535026
Marketing na Serbisyo		G. Freddie C. Opena 09287552004
Produksyon na Serbisyo		G. Jerry E. Brenches 09399203407
Administrasyong Serbisyo		G. Victoria Marites Y. Cobico 09953346114
Medikal na Serbisyo		Mr. Alex is C. Zano Jr. 09754493448

MEKANISMO PARA SA MGA PUNA AT REKLAMO	
Paano magpadala ng puna	Para sa Bisita/Kustomer/Aplikante Pagpasok ng bisita o kustomer sa sa pintuang daan, ang gwardya naka duty ay mabibigay ng “Customer Satisfaction Feedback Form” at ipapaliwanag niya ang nilalaman neto na ihuhulog sa kahon ng mga puna ng RSW pagkatapos masagutan.
	Para sa manggagawa ng Proyekto Ang lingguhang kumustahan pagkatapos ng flag ceremony na pangangasiwaan ng panlipunang manggagawa upang matukoy ang mga hinaing at pag aalala sa pamamalakad ng Center.
Paani pinoproseso ang mga puna	Ang Integrity Management Program Committee ng Center ay gagawa ng pag-susuri sa bawat kwarter ng lahat ng mga puna upang pag usapan sa pagpupulong ng mga kawani ng RSW na may matataas na katungkulan upang mapagtuunan ng pansin, Anumang aksyon at desisyon ay pag uusapan sa Pangkalahatang pagpupulong ng mga kawani bilang isa sa mga agenda.
Paano magpadala ng reklamo	Ang reklamo ng isang indibidwal ay maaring direktang iparating sa Punong Tagapangasiwa ng Center para sa kauukulang aksyon .Maari ring iparating ng nakaderikta sa Direktor ng Rehiyon sa DSWD FO , Legarda o sa opisina ng Kalihim .Ang reklamo ay maaring iparating sa pamamagitan ng mga sumusunod na mekanismo.

49. Case Management (EGV)

Paunang yugto ng pag pasok

Serbisyo A: (Panloob at Panlabas na Serbisyo)

Yunit/ Serbisyo	Social Service			
Pag-uuri	Complex			
Uri ng transaksyon	Government to Government Non-Government to Government			
Sino ang maaaring mag avail	Government and non-government agencies, private individuals (concerned citizen), hospitals, POs			
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN MAKUKUHA		
1. Referral letter 2. Social Case Study Report 3. Medical Abstract 4. Police Blotter/ Barangay Blotter Report (for foundling cases) 5. Psychological Evaluation (if available)		CSWDO/MSWDO/heads of government and non-government agencies/child caring agencies, government hospitals, Barangay Offices, Police Stations where the child was found)		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPOPRO SESO	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Resibo at pagsusuri ng mga dokumento para sa pag endoroso sa Administrative Aide para ma log in	Resibo at pagkuha ng referral letter at supporting documents para ma log in	Wala	15 minuto	Administrative Aide IV
2. Resibo at endorsement ng referral letter at supporting documents.	Tangapin at tatakan ang dokumento at ipasa sa Center Head.	Wala	5 minuto	Administrative Aide IV , SWO III
3. Tangapin at itala ang kaso sa SWO III para sa pag hahanda nang acknowledgement letter.	Assignment nang referred case para sa acknowledgement	Wala	10 minuto	Center Head, SWO III, AAIV
4. Resibo nang dokumento at draft nang acknowledgement letter para sa approval nang Center Head.	Pagbalangkas at pagtatapos ng acknowledgement letter.	Wala	1 Oras	Center Head, SWO III, AAIV
5. Resibo ng dokumento galling sa SWO III para ma endorse sa Center Head.	Pag endorso nang dokumento sa center head upang malagdaan at maipadala	Wala	2 minuto	Center Head, AAIV
6. Acknowledgement letter naipadala sa referring party.	Pag papadala nang acknowledgement letter sa referring party.	Php 100.00	45 minuto	AAIV

7. Iskedyul nang pre-admission conference.	Follow-up at kumpirmahin ang mga dadalo sa skedyul nang pre-admission conference.	Wala	15 minuto	SWO III
8. Pag hahanda at pag abisa sa mga myembro ng Rehabilitation Team para sa gaganapin na pre-admission conference.	Skedyul nang Pre-Admission Conference kasama ang referring party at Rehabilitation Team ng EGV.	Wala	1 Oras	SWO III
9. Kung ang kliyente ay hindi angkop upang maipasok, mag send nang sulat ng panghihinayang sa referring party.	Pag papadala nang sulat ng panghihinayang sa referring party	Wala	15 minuto	Center Head, SWO III, AAIV
10. Mag handa at magpadala nang sulat ng kumpirmasyon sa referring party ukol sa admission nang kliyente at abisuhan na mag sumite nang kumpletong dokumento.	Mag handa nang sulat sa referring party ukol sa admission nang kliyente at abisuhang mag sumite nang kumpletong dokumento sa loob nang 15 na araw.	Wala	1 Oras	SWO III
11. Pag endorso nang draft letter sa Admin Service para ma log -in at upang ma suri ng Center Head.	Pag endorso at pag suri ng draft ng confirmation letter sa referring party.	Wala	5 minuto	SWO III, AAIV and center head.
12. Suriin at mag bigay nang komento o aprubahan ang confirmation letter	Suriin o aprubahan ang draft nang confirmation letter	Wala	15 minuto	AAIV and Center Head
13. Ayusin ang draft letter base sa mga komento	Ayusin at tapusin ang draft letter para malagdaan ang Center Head.	Wala	30 minuto	AAIV, SWO III, Center head.
14. Pag papadala ng sulat ng kumpirmasyon sa referring party.	Sulat ng kumpirmasyon ay naipada sa referring party.	Php 80.00 thru LBC	1 oras	AAIV

Yugto ng Pagpasok:
Serbisyo B. (Panloob na Serbisyo at Panlabas na Serbisyo)

Pagpasok nga kliyente sa EGV

Unit/Serbis	Social Service and Allied Services			
Pag-uuri	Complex			
Uri ng Transaksyon	GOs, NGOs, Private individuals/ concerned citizens			
Sino ang maaaring mapagkalooban	Persons with Intellectual Disability and other neurodevelopmental disorders			
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN			SAAN MAKUKUHA	
• Admission Slip • Referral letter • General Intake Sheet • Social Case Study Report • Medical Abstract • Psychological Evaluation • Police and/or Barangay Blotter Report (for foundling cases) • Laboratory Examination Results (CBC, Chest X-ray, Urinalysis, Stool Examination, etc.) • Referral / Endorsement to Allied Services • Psychological Assessment • Dental Assessment • Medical/ Health Profile of client • Birth Certificate of client (if available)			Social Service Office, CSWDO/MSWDOs, Government Hospitals	
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPOPRO SESO	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Madalas na pagsusuri ng mga dokumento	Pagsasagawa ng panayam sa Intake at punan ang Pangkalahatang Intake Sheet	Wala	1 oras	SW Opisyal ng Araw, Executive-on Duty
2. Oryentasyon sa mga patakaran sa bahay at regulasyon	Oryentasyon sa mga patakaran sa bahay, mga	Wala	30 minuto	SWO II / Opisyal ng Araw

sa pasilidad	pasilidad sa regulasyon ng sentro			
3. Imbentaryo ng mga gamit ng kliyente	Kumuha ng imbentaryo / listahan ng mga personal na pag-aari ng kliyente	Wala	30 minuto	SWO II / Opisyal ng Araw
4.Pagtanggap / pagpasok ng kliyente sa pasilidad	I-dokumento ang pagtanggap / pagpasok ng kliyente gamit ang admission slip	Wala	10 minuto	SWO II / Opisyal ng Araw, Referring party
5.Endorsement / Referral sa Serbisyong Medikal at Mga Allied na Serbisyo	Pag-eendorso ng kliyente sa Serbisyong Medikal	Wala	20 minuto	Medical Officer, Nurse-on-duty, SWO II / Opisyal ng Araw
	Pagkumpirma ng pagpasok ng kliyente	Wala	10 minuto	Tagapagpamun o ng Sentro
	Paghahanda ng mga dokumento ng referral / pag-endorso sa Allied Services	Wala	30 minuto	SWO II / Opisyal ng Araw,
	Pamamahagi ng mga dokumento ng referral / pag-endorso sa Mga Serbisyong Allied	Wala	15 minuto	SWO II/ Officer of the Day,Dietician,M edical Staff, Psychologist, Dentist, HP Head, supervisors and houseparents
	Pagsasagawa ng Psychological Assessment bilang batayan para sa pagtatalaga ng cottage	Wala	1 oras	SWO II/Officer of the Day, Psychologist

	10. Pagsagawa ng paunang Pisikal na Pagsusuri	Wala	30 minuto	Medical Officer III
	11. Pagsasagawa ng pagsusuri sa Ngipin / Pagsusuri ng Edad ng Ngipin	Wala	1 oras	Dentist II
	12. Pag-eendorso ng kliyente sa Cottage	Wala	10 minuto	SWO II/ Officer of the Day, Houseparents

Yugto ng Pagtatasa at Pagsusuri

Serbisyo C (Panloob at Panlabas na Serbisyo) Pagtatasa at Pagsusuri ng Kliyente

Unit/Serbis	Social Service at Allied Services			
Pag-uuri	Kompleks			
Uri ng Transaksyon	Multi-disciplinary Team			
Sino ang maaaring mapagkalooban	Ang mga taong may Kapansanan sa Intelektwal at may Iba Pang Mga Neurodevelopmental Disorder			
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN KUKUNIN		
• Observation Reports from all Allied Services • Intervention Plans of all Allied Services • Psychological Evaluation • Health and Medical Profile • Updated Social Case Study Report • Psychiatric Evaluation Report of Client (if needed) • Routine Laboratory Examination Report of client • Nutritional Status Report • Homelife Behavioral Report • Activity Therapy Behavioral Report • Physical Therapy Report • Dental Report		Multi-Disciplinary/Rehabilitation Team of EGV, Government Hospitals, NCMH or private psychiatrist		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BAB AYA RAN	PANAHO NG PAGPOPRO SESO	NAKATALAGAN G TAUHAN
1. Pag-endorso ng	Pag-eendorso at	Wala	1 oras	Houseparents,

kliyente sa mga houseparent at kapwa kliyente sa cottage	pagpapakilala ng kliyente sa houseparent at kapwa kliyente sa cottage			SWO II Officer of the Day
2. Pagkalap ng impormasyon	Pagkalap ng impormasyon mula sa iba't ibang mga mapagkukunan	Wala	4 oras	SWO II/ Multi-disciplinary Team
3.Paghahanda ng Social Case Study Report ng kliyente	3.1Pagsasama-sama ng ulat at paghanda ng Initial Case Study Report	Wala	2 oras	SWO II
	3.2 Suriin at magbigay ng mga input sa draft ng paunang Social Case Study report ng kliyente	Wala	30 minuto	SWO III
	3.3 Pasusuri at pagtanggap ng paunang case study report ng kliyente	Wala	30 minuto	Center Head
	3.4 Kung ang case study report ay may mga input at komento, aayusin at ipapasa sa Center Head	Wala	30 minuto	SWO II/Center Head
	3.5 Kung walang mga puna / input, ihanda ang Intervention Plan	Wala	1 oras	SWO II

Pagpapalano ng interbensyon

Service D: Panloob na Mga Serbisyo Pagbubuo ng Intervention Plan ng Kliyente

Unit/ Serbis		Social Service at Allied Services		
Pag-uuri		Simple		
Uri ng Transaksyon		Multi-disciplinary /Rehabilitation Team		
Sino ang maaaring mapagkalooban		Ang mga taong may Kapansanan sa Intelektwal at may Iba Pang Mga Neurodevelopmental Disorder		
LISTAHAN NG KINAKAILANGAN		SAAN KUKUNIN		
- Intervention Plan of Client - Behavioral/Observation Reports of client - Progress Report of Client		Social Service and Allied Services		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHON NG PAGPOPROSESO	NAKATALAGAN G TAUHAN
1.Pagbubuo ng Intervention Plan	Pagbubuo ng Intervention Plan ng kliyente	Wala	1 oras	SWO on case
2.Pagsusuri sa binuong Intervention Plan	2.1 Pagpapasa at pagsusuri ng binuong Intervention Plan ng kliyente	Wala	15 minutos	Multidisciplinary /Rehabilitation Team of EGV

	2.2 Kung hindi kumpleto ang intervention plan, aayusin ang intervention plan	Wala	10 minuto	SWO II handling the case
3. Pag-apruba ng Intervention Plan	3.1 Kung kumpleto na ang Intervention Plan, maghahanda ng kumpirmasyon ang Multi-disciplinary /Rehabilitation Team Members	Wala	20 minutos	SWO II handling the case
	3.2 Pagsusuri at pag-apruba ng binuong Intervention Plan ng kliyente	Wala	8 minutos	SWO II handling the case
	3.3 Kung and Intervention Plan ay hindi kumpleto, aayusin para maapruba	Wala	6 minuto	SWO II handling the case
	3.4 Kung kumpleto na ang intervention plan, ibigay ito sa Multi-disciplinary/Rehabilitation Team Members	Wala	10 minuto	SWO II handling the case and all Members of the Multi-disciplinary/ Rehabilitation Team
4. Pagpapatupad ng Intervention Plan	Pagpapatupad ng aprubadong Intervention Plan	Wala	Ayon sa napagkasundua ng timeline	SWO II, MDO III, Psychologist I, Manpower Development II and I, Homelife Head and Supervisors, FSS II, Activity Therapist, Sped Teachers, Physical Therapist

PAGPAPATUPAD NG MULTI-DISCIPLINARY/ REHABILITATION TEAM NG INTERVENTION PLAN

Service E. Pagtanggap ng Naaprubahang Intervention Plan ng Kliyente (Panloob na Kwento)

Pagtanggap ng Naaprubahang Intervention Plan ng Kliyente

Unit/Serbis	Multidisciplinary/Rehabilitation Team
Pag-uuri	Simple
Uri ng Transaksyon	Multi-disciplinary /Rehabilitation Team
LISTAHAN NG KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN

• Pinagsama at Naaprubahang Intervention Plan ng kliyente • Ulat sa Pagmamaside sa lahat ng Mga Serbisyon Allied		Social Service and Rehabilitation Team Members		
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHON NG PAGPOPROSESO	NAKATALAGA NG TAUHAN
1. Pagtanggap ng naaprubahang Intervention Plan	Pamamahagi ng Intervention Plan sa lahat ng miyembro ng Multi-disciplinary/Rehabilitation Team	Wala	10 minuto	SWO II handling the case
2. Pagpapatupad ng Intervention Plan ng Kliyente	Pagpapatupad ng naaprubahang Intervention Plan ng Kliyente ng lahat ng miyembro ng Multi-disciplinary Team of EGV	Wala	Ayon sa napagkasunduan ang timeline sa panahon ng case conference at / o Rehabilitation Team Meeting na isinagawa sa kaso.	SWO II on case, Homelife Head and Supervisors, Houseparents Medical Officer III, Psychologist I, Nurses, FSSII, PT III, Sped Teachers, Activity Therapist, Manpower Development Officer

Yugto ng Pagsubaybay at Pagsusuri

Service F (Panloob at Panlabas na mga Serbisyo)

Yugto ng Pagsubaybay at Pagsusuri

Unit/Service	Social Service and Allied Services
Uri	Simple
Uri ng Transaksyon	Multi-Disciplinary Team
Sino ang maaaring mapagkalooban	Ang mga taong may Kapansanan sa Intelektwal
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN KUKUNIN
• Updated Social Case Study Report of client • Updated Intervention Plan • Parenting Capability Assessment Report from the LGU • Updated Medical and Health Profile • Psychological Evaluation Report • Observation Reports from Allied Services • Productivity Report	Multidisciplinary or Rehabilitation Team of EGV, Government Hospitals, SPED Teachers

• Sped School Report • Rehabilitation Indicator Assessment Report				
MGA GAGAWIN NG KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPOPROSESO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Paghahanda ng sulat ng paanyaya para sa iskedyul ng Pre-Discharge Conference	1.1 Maghanda at magpadala ng sulat ng paanyaya sa mga nagre-refer na partido / LGUs para sa iskedyul ng pre-discharge conference.	Php 80 sa LBC	1 oras	SWO II
	1.2 Ipasa ang sulat ng paanyaya sa Admin Service para sa pag-endorso sa SWO III para sa pagsusuri at mga pag-input	Wala	4 na minuto	AA IV
	1.3 I-review at magbigay ng input sa liham paanyaya at isumite ito sa Tulong Tagapangasiwan o Admin Aide upang maendorso sa ikatlong opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO III para sa lagda.	Wala	30 minuto	SWO III
	1.4 Paglalagay ng lagda sa liham paanyaya	Wala	5 minuto	SWO III
	1.5 Pag-apruba at paglagda ng liham paanyaya ng Pinuno ng Center	Wala	6 minuto	Center Head
	1.6 Kung ang liham paanyaya ay nangangailangan ng komento o pagpapahusay.	Wala	20 minuto	SWO II
	1.7 Magtapos maaprubahan at malagda, ipadala ang sulat o liham paanyaya	Php 80.00	30 minuto	AAIV
	1.7 Magtapos maaprubahan at malagda, ipadala ang sulat o liham paanyaya	Php 80.00	30 minuto	AAIV
2. Koordinasyon sa Lokal na Sangay ng Gobyerno o LGU at Kupunan ng rehabilitasyon o rehabilitation team para sa pagsasagawa ng	2.1 Pagsasagawa ng follow-up call sa mga kaugnay na LGU at Rehabilitation Team.	Wala	25 minuto	Ikalawang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO II
	2.2 Pagsasagawa ng paunang pagpupulong para sa pagdidischarge at maghanda ng kumpirmasyon ng	Wala	1 oras at 30 minuto	Ikalawang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO II at Miyembro ng Rehabilitation

paunang pagpupulong para sa pagdidischarge.	kasunduan o confirmation of agreement.			Team, Manggagawang Panlipunan ng Lokal na sangay ng gobyerno o LGU at Pamilya o kamaganak ng kliyente.
	2.3 Kung ang kliyente ay hindi maaring i-discharge dahil sa resulta ng paunang pagpupulong, patuloy na maglalaan ng mga serbisyo sa kliyente at magre-request ng cost of care sa local na sangay ng gobyerno.	Wala	30 minuto	Ikalawang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO II at Miyembro ng Rehabilitation Team, Manggagawang Panlipunan ng Lokal na sangay ng gobyerno
3. Pagsasagawa ng panlipunang paghahanda o Social preparation sa kliyente	3.1 Kung ang kliyente ay i-discharge, magsagawa ng panlipunang paghahanda o Social preparation sa kliyente at sa miyembro ng pamilya.	Wala	30 minutes	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case at sa lokal na sangay ng gobyerno.
	3.2 Kung ang kliyente ay walang kakayahan o kasanayan, i-endorso sa houseparent para sa paghahanda sa kliyente kasama ang mga gamot at gamit na kailangan bago i-discharge.	Wala	30 minuto	Houseparent
	3.3 Kung ang kliyente ay may kasanayan o kakayahan, pagsagawa ng pang-araw araw na gawain at sesyong pang indibidwal upang ihanda ang kliyente sa discharge.	Wala	45 minuto sa loob ng isang linggo	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case
	3.4 Pakikipagugnayan sa Lokal na Sangay ng Gobyerno at Pamilya para sa Discharge Slip.	Wala	Isang linggo	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case
4. Paghahanda ng Discharge slip at Clearance para sa reintegrasyon ng kliyente	4.1 Paghahanda ng Discharge Slip at i-refer sa mga sangay ng serbisyo ng center para sa Clearance	Wala	1 oras at 5 minuto	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case at iba pang kawani.
	4.2 Pag-apruba ng	Wala	15 minuto	Pinuno ng Center

	Discharge Slip			
	4.3 I-endorso ang Discharge Slip sa nakatalagang Gwardiya.	Wala	15 minuto	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case at iba pang kawani.

Yugto ng pagtatapos ng pagsusuri

Sebisyo G (Panloob at Panlabas na Serbisyo) Pagtatapos ng pagsusuri sa kliyente

Unit/Service		Social Service and Allied Services		
Klasipikasyon		Complex		
Uri ng Transaksyon		Multi-Disciplinary Team		
Sino ang maaring tumanggap		Persons with Intellectual Disability and other Neurodevelopmental disorders		
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN		SAAN MAKUKUHA		
• Aftercare Letter para sa LGU • Discharge Slip • Closing Summary • Aftercare Report mula sa LGU (makalipas ang tatlong buwan)		Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case mula sa Center at sa Lokal na Sangay ng Gobyerno.		
MGA GAGAWIN N G KLIYENTE	MGA AKSYON NG AHENSYA	MGA BABAYARAN	PANAHOON NG PAGPOPROSESADO	NAKATALAGANG TAUHAN
1. Paghahanda ng Aftercare Letter para sa reintegrasyon at Closing Summary.	1.1 Ihanda ang Aftercare Letter na isusumite sa LGU para sa reintegrasyon ng kliyente, tatlong buwan makalipas ang aktuwal na discharge.	Wala	30 minuto	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case mula sa Center at sa Lokal na Sangay ng Gobyerno.
	1.2 I-forward sa tagapangasiwa ng Center, upang ma-endorso sa SWO III kung may mga karagdagan kumento.	Wala	4 minuto	Admin Aide IV at Ikatlong opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO III.
	1.3 I-review at magbigay ng input sa After Care Letter para sa reintegrasyon at Closing Summary.	Wala	15 minuto	Admin Aide IV at Ikatlong opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO III.

	I-sumite sa Admin Aide upang ma-endorso sa SWO III para sa karagdagang kumento.			
	1.4 Pag-enhance enhance ng Aftercare Letter para sa reintegrasyon ng Closing Summary at i-endorse sa Center Head para sa Lagda.	Wala	15 minuto	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case at Admin Aide IV.
	1.5 Paglalagay ng Lagda sa Aftercare letter para sa reintegrasyon at Closing Summary	Wala	15minuto	Ikatlong opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO III.
	1.6 Pag-abruba at paglagda sa Aftercare Letter para sa reintegrasyon ng kliyente.	Wala	15 minuto	Pinuno ng Center o Center Head
	1.7 Maari nang ilagay ang mga karagdagang input upang sa gayon ay maprubahan at malagdaan ng Center Head ang Aftercare Letter	Wala	15 minuto	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case at Admin Aide IV.
	1.8 Kung ang Aftercare Letter ay mayroon ng pirma, maari na itong i-mail o ipadala.	P10.00 through ordinary mail	30 minuto	Admin Aide IV.
2. Paghahanda ng Closing Summary	2.1 Paghahanda ng Closing Summary, upang malagdaan ng SWO III at maaprubahan ng Center Head	Wala	1 oras	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case
	2.2 I-file ang mga dokumento upang maging sanggunian.	Wala	2 minuto	Nakatalagang opisyal ng panlipunang kapakanan o SWO on case

Opisina	Address	Contact Information
DSWD-NCR	389 San Rafael St., Legarda, Sampaloc, Manila	Landline: 8734 86 39
DSWD –NCR, Elsie Gaches Village	Alabang-Zapote Road, Alabang, Muntinlupa City	Landline: (8) 807-6023 Cellphone Number: (0966) 9711941

MEKANISMO NG MGA PUNA AT REKLAMO	
Paano mag-sumite ng Puna?	Sagutan ang client feedback form at ihulog sa nakatalagang drop box or suggestion box na makikita sa Guard House ng Center. Tumawag o makipag-ugnayan sa mga sumusunod na numero 88076023 o sa cellphone number 09669711941. Maari ding magsumite ng electronic mail sa address na egv.foncr@dswd.gov.ph
Paano na poproseso ang mga feedback?	Tuwing Lunes ng umaga ay binubuksan ng Admin Aide ang drop box at ini-rerecord ang lahat ng feedback sa logbook. Ito ay ini-endorso sa Center Head para sa agarang aksyon sa loob ng 3 araw matapos matanggap ang feedback. Response or actions taken to the feedback is relayed to the client or complainant within the day upon receipt of the complaint.
Paano magsumite ng Reklamo?	Sagutan ang Client Complaint Form at ihulog ito sa nakatalagang drop box na makikita sa Guard House ng Center. Ang mga reklamo ay maari ring pakinggan sa pamamagitan ng telepono, na may kaakibat na kumpletong detalye ng mga sumusunod: • Pangalan ng nirereklamo • Pangyayari o Insidente • Patunay o Ebidensya • Pangalan ng nagrereklamo • Tirahan, Contact Number ng nagrereklamo.
Paano pino-proseso ang mga inihaing reklamo?	Ang Center Head ay bukas sa anumang uri ng reklamo. Ang mga reklamo ay sinusuri ng Center Head at binibigyan ng agarang aksyon kung kinakailangan. Matapos ang pagsusuri, Ang Center Head ay magsisimulang mag-imbestiga at mangalap ng impormasyon. Ang reklamo ay ipaparating din sa kawaning kaugnay nito upang mabigyan ng karampatang aksyon o paliwanag. Ang Center Head ay lilikha ng report kaugnay sa naisagawang imbestigasyon at ito ay isusumite sa Regional Director para sa kaalaman at karampatang aksyon.
Mga impormasyon ng maaring tawagan, CCB, PCC, ARTA	DIR. FERNANDO LAZARO D. BUDENG Regional Director DSWD- NCR MARIA CLARA P. DE GUZMAN Social Welfare Officer V Center Head

50. Proseso ng Case Management (HFW)

Pamamahala ng Residente Bago ang Pagpasok sa Haven for Women

Impormasyon ng Serbisyo:

Mga kababaihan na nais humingi ng tulong o inilipat ng local na pamahalan, pribadong organisasyon, mga ahensyang ngpapatupad ng batas na nailigtas tatasahin ng Manggawang Panlipunan upang malaman kung karapat-dapat na maipasok sa Haven for Women. Kailangan ang pagsusuri sa mga dokumento. Ang mga kababaihan na hindi kwalipikado na maipasok sa Haven for Women ay ilalapit sa nararapat na organisasyon.

Opisina:	Haven for Women			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2G			
Sino ang Maaring Lumapit:	Kababaihan na nasa Mahirap na Kalagayan -18 -59 na taong gulang Anak - 0 to 7 taong gulang			
LISTAHAN NG DOKUMENTONG KAILANGAN		SAAN MAKAKAKUHA		
1 orihinal na kopya ng Liham Pagrekomenda		Lumalapit na ahensya		
1 orihinal na kopya ng Social Case Study Report		Lumalapit na ahensya		
1 orihinal na kopya ng Sertipiko ng Medikal na may lisensya ng doctor at pirma		Doktor sa ospital o clinic		
1 kopya ng Ulat ng Pulis		Pulisya		
1 kopya ng Sertipiko ng Kapanganakan		Philippine Statistics Authority		
HAKBANG NG KLIYENTE	PAGKILOS NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
1. Ipasa ang liham pagrekomenda, SCSR at iba pang dokumento.	Pagtanggap sa kaso	Wala	5 minuto	OD/EOD
2. Pagdalo sa Pre-Admission conference.	2.1 Pagususuri sa mga dokumento upang malaman kng kuwalipikado sa serbisyo	Wala	15 minuto	SWO / HSW
	2.2 Iskedyul ang Pre-admission conference sa ahensiya na ngrerekomenda ng kliyente	Wala	5 minuto	SWO/ HSW
	2.3 Pagsasagawa ng Pre-admission conference	Wala	30 minuto	Helping Team
TOTAL			3 araw at 55 minuto	

Remarks: 3 araw ang nilaan para sa pagiintay ng sagot ng ahensiya na nagrerekomenda ng kliyente upang malaman ang pagdalo sa Pre-Admission Conference.

Pamamahala ng Residente Pagpasok sa Haven for Women

Impormasyon ng Serbisyo:

Ang kababaihan na inilipat ng nagrerekomendang ahensiya ay sasamahan ng Manggawang Panlipunan sa pagdala ng kliyente sa Haven for Women.

Opisina:	Haven for Women			
Klasipikasyon:	Simple			
Uri ng Transaksyon:	G2C			
Sino ang Maaring Lumapit:	Kababaihan na nasa Mahirap na Kalagayan -18 -59 na taong gulang Anak - 0 to 7 taong gulang			
LISTAHAN NG DOKUMENTONG KAILANGAN		SAAN MAKAKAKUHA		
1 orihinal na kopya ng Liham Pagrekomenda		Lumalapit na ahensiya		
1 orihinal na kopya ng Social Case Study Report		Lumalapit na ahensiya		
1 orihinal na kopya ng Sertipiko ng Medikal na may lisensya ng doctor at pirma		Doktor sa ospital o clinic		
1 kopya ng Ulat ng Pulis		Pulisya		
1 kopya ng Sertipiko ng Kapanganakan		Philippine Statistics Authority		
HAKBANG NG KLIYENTE	PAGKILOS NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSA BLE
1. Mapaliwanagan sa mga programa at serbisyo	Magbigay ng paliwanag tungkol sa mga program at serbisyo ng ahensiya	Wala	30 minuto	SW/OD
2. Pagsuko ng personal na kagamitan at pagpapakuhang ng litrato	Gumawa ng listahan ng mga personal na kagamitan ng residente at kumuha ng litrato	Wala	15 minuto	SW /OD
3. Magpainterbyu sa Manggawang Panlipunan.	Maginterbyu sa residente	Wala	30 minuto	SW
4. Magpatingin sa Medikal para sa unang pagsusuri	Paunang pagsusuri ng Medikal	Wala	15 minuto	OD/Nurse/ Medical Officer
5. Pumunta sa itinalagang cottage	5.1 Pagtanggap ng Houseparent sa residente	Wala	5 minuto	OD/ Houseparent
	5.2 Pagendorso ng	Wala	5 minuto	OD/EOD/

	residente sa Dietician			Dietary Staff
	5.3 Pagendorso ng residente sa Psychological Service	None	5 minuto	OD/ Psychometrian
	5.4 Pagpasa ng mga dokumento sa Tagapamahala ng pasilidad	Wala	5 minuto	OD/EOD/HSW
	5.5 Pagtalaga ng Manggagawang Panlipunan	Wala	10 minuto	SWO III
	5.6 Pagtanggap sa mga dokumento	Wala	10 minuto	HSW/ SWO III/ SWO
TOTAL			2 oras at 10 minuto	

Pamamahala ng Resident at Pagtatasa

Impormasyon ng Serbisyo:

Ang Manggagawang Panlipunan ay mangangalap ng impormasyon tungkol sa residente. Kailangan ang partisipasyon at kooperasyon ng residente para sa kumpleto at kinakailangan na mga impormasyon para sa maayos na pagtatasa.

Opisina:	Haven for Women			
Klasipikasyon:	Complex			
Uri ng Transaksyon:	G2C			
Sino ang Maaring Lumapit:	Kababaihan na nasa Mahirap na Kalagayan -18 -59 na taong gulang Anak - 0 to 7 taong gulang			
LISTAHAN NG DOKUMENTONG KAILANGAN		SAAN MAKAKAKUHA		
Wala				
HAKBANG NG KLIYENTE	PAGKILOS NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE
3. Pagdalaw sa pamilya/kamag-anak ng residente	1.1 Pangangalap ng obserbasyon ng iba't ibang serbisyo	Wala	30 minuto	SWO / Helping team
	1.2 Pagdalaw sa pamilya/kamag-anak ng residente	Wala	2 oras	SWO
	1.3 Pakikipag-usap sa komunidad	Wala	2 oras	SWO
	1.4 Pagawa ng Social Case Study Report	Wala	2 oras	SWO
	1.5 Pagsusuri ng SCSR and Intervention Plan	None	20 minuto	SWO III
	1.6 Pag-apruba ng SCSR and Intervention Plan	None	20 minuto	HSW
TOTAL		7 araw at 7 oras at 10 minuto		

Remarks: 7 days is allotted for the processing of assessment through observation from different services.

Case Pagwawakas ng Kaso at Pangangalaga Pagkatapos

Impormasyon ng Serbisyo:

Kapag napagdesisyon na ang pagwawakas ng kaso, isasagawa na ang paglabas niya sa pasilidad sa pamamagitan ng mga sumusunod: Pagbalik sa pamilya o kamag-anak, paglipat sa ibang pasilidad, at paglagay sa trabaho.

Opisina:	Haven for Women				
Klasipikasyon:	Highly Technical				
Uri ng Transaksyon:	G2C				
Sino ang Maaring Lumapit:	Kababaihan na nasa Mahirap na Kalagayan -18 -59 na taong gulang Anak - 0 to 7 taong gulang				
LISTAHAN NG DOKUMENTONG KAILANGAN		SAAN MAKAKAKUHA			
1 orihinal na kopya ng Discharge Slip		Haven for Women			
HAKBANG NG KLIYENTE	PAGKILOS NG AHENSYA	BAYAD	ORAS NG PAGPROSES O	TAONG RESPONSABLE	
1. Pagkausap sa Manggawang Panlipunan para sa pagalis sa pasilidad.	Paghanda sa pag-uwi ng residente.	Wala	30 minuto	SWO	
2. Pagtawag sa kapamilya kasama ng Manggawang Panlipunan.	Koordinasyon sa pamilya at LSWDO para ipaalam ang petsa ng pag-uwi ng residente	Wala	10 minuto	SWO	
3. Pagpapapirma sa lahat ng serbisyo ng discharge slip.	Pagpirma sa discharge slip	Wala	30 minuto	All services	
4. Pagdalo sa mga pangangalagang serbisyo na ibibigay ng LSWDO.	4.1 Pag-apruba ng discharge slip	Wala	5 minuto	HSW	
	4.2 Paggawa ng liham para sa pagtapos na pangangalaga ng LSWDO	Wala	5 minuto	SWO	
	4.3 Paggawa ng Discharge Summary	Wala	5 minuto	SWO	
TOTAL			5 araw, 1 oras and 25 minuto		

Remarks: 5 days is allotted for the waiting for confirmation of LSWDO to inform client's family about date of discharge and prepare turn-over to LSWDO.

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	Write feedback and drop it at designated drop box in the front guard station. Regular feedback of clients shall be gathered to ensure effectiveness of

	programs and services
How feedbacks are processed	Every Friday, the Center Head opens the drop box and review all feedback submitted. The Center Head talks to the concerned staff and resident
How to file a complaint	Complaints can be in a form of written letter or verbal report.
How complaints are processed	The complaint of resident is discussed between the Social Worker on Case and the concerned staff and client.
Contact Information of CCB, PCC, ARTA	88071588 hfw.foncr@dswd.gov.ph

51. Pagtatala ng rehistro ng mga magsasanay sa National Vocational Rehabilitation Center (NVRC)

Opisina o Dibisyon	National Vocational Rehabilitation Center(NVRC)
Pag-uuri	Simple
Uri ng Transaksiyon	Pamahalaan sa Mamamayan
Sino ang Maaring Makinabang	Mga taong may kapansanan at ibang mahihinang grupo 16 na taong gulang at pataas
LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAARING MAKUHA
Para sa mga aplikante na tumungo sa Center	
1 Orihinal na kopya ng mga resulta ng Medikal at Sikolohikal (Para sa mga Taong Psychosocial at mga taong may intelektuwal na kapansanan).	Anumang pamahalaan o pribadong Ospital at Klinika.
1 Orihinal na kopya ng pagkakakilanlan ng Taong may kapansanan.	Mula sa Tanggapan ng mga Taong may kapansanan sa Lokal na Pamahalaan kung saan nakatira ang aplikante
1 Orihinal na kopya ng Sertipiko ng Indigent mula sa Barangay.	Sa Barangay ng Lokal ng Pamahalaan kung saan nakatira ang aplikante.
1 Orihinal na kopya ng Ulat ng buod ng kaso.	Mula sa C/MSWDO o sa nagtukoy na partido.
Para sa mga aplikante na gumagamit ng “on-line registration”	
1 Na-scan na kopya ng mga resulta ng Medikal at Sikolohikal (Para sa mga Taong Psychosocial at mga taong may intelektuwal na kapansanan).	Anumang pamahalaan o pribadong Ospital at Klinika.
1 Na-scan na kopya ng pagkakakilanlan ng Taong may kapansanan.	Mula sa Tanggapan ng mga Taong may kapansanan sa Lokal na Pamahalaan kung saan nakatira ang aplikante.
1 Na-scan na kopya ng Sertipiko ng Indigent mula sa Barangay.	Sa Barangay ng Lokal ng Pamahalaan kung saan nakatira ang aplikante.
1 Na-scan na kopya ng Ulat ng buod ng kaso.	Mula sa C/MSWDO o sa nagtukoy na partido.

HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BAYARIN NA BABAYARAN	ORAS NG PAGPO-PROSESO	TAONG RESPONSIBLE
1. Ipasa ang mga listahan ng mga kinakailangan sa	1.1 Magsasagawa ng Panayam/ Pagtatasa	Wala	2 oras at 30 minuto	Social Welfare Officer II/Medical Officer III, Psychologist and MDO

“Social Adjustment Service”	1.2 Pagsasama-samahin ang resulta ng panayam/pagtatasa	Wala	10 minuto	Social Welfare Officer II
	1.3 Magbigay ng “Feedback” sa aplikante	Wala	5 minuto	Social Welfare Officer II
2. Sagutan at lagdaan ang Kasunduan para sa Pag-sasanay.	2.1 Maghanda ng iskedyul ng pagsasanay ng mag-aaral.	Wala	10 minuto	AA IV
	2.2 Magbigay ng “Feedback” ng iskedyul ng pagsasanay sa mag-aaral.	Wala	5 minuto	Social Welfare Officer II
Kabuuang oras ng pagproseso para sa Pagpapatala sa Pagpaparehistro ng mga “Walk-in” na Kliyente.		Wala	3 oras	

Para sa mga aplikante na gumagamit ng “on-line registration”

HAKBANG NA GAGAWIN NG KLIYENTE	AKSIYON NG AHENSIYA	MGA BAYARIN NA BABAYARAN	ORAS NG PAGPO-PROSESO	TAONG RESPONSIBLE
1. Sagutan ang “Enrollment Registration Form” sa pamamagitan ng “link” na ito https://bit.ly-general-intake-sheet at ipdadala kalakip ang mga kinakailangan ng dokumento	1.1 Magsagawa ng pagtatasa sa mga ipinasa na mga dokumento	Wala	2 oras at 30 minuto	Social Welfare Officer II/Medical Officer III, Psychologist and MDO
	1.2 Pagsama-samahin ang resulta ng pagtatasa ng dokumento	Wala	10 minuto	Social Welfare Officer II
	1.3 Maghanda ng iskedyul ng pagsasanay ng mag-aaral	Wala	10 minuto	AA IV
	1.4 Ipadala ang Kasunduan ng mga mag-aaral at ang iskedyul may pagtuturo sa aplikante sa pamamagitan ng “e-mail”	Wala	1 minuto	AA IV
2. Ipadala ang nilagdaan na Kasunduan sa NVRC sa pamamagitan ng “e-	Magbigay ng “Feedback” sa Aplikante	Wala	5 minuto	Social Welfare Officer II

mail".				
Kabuuang oras ng pagpoproseso			2 oras at 56 minutos	

MEKANISMO NG MGA COMMENTARYO AT REKLAMO	
Paano Magpadala ng mga "Feedback"	Ang "Customer Feedback Form" ay ibinibigay ng naka "duty" na "security guard" sa mga bisita/ parokyano bago pumasok sa loob ng pasilidad ng NVRC at ito ay dapat sagutan at ihulog sa Kahon ng Mungkahi na nasa "Guard House" bago lumisan sa NVRC.
Pano naproseso ang mga "Feedback"	Ang "Customer Feedback Forms" ay kinokolekta araw araw ng "Committee of Integrity Management Program". Ang mga "Feedbacks" ay kailangang pagsamasamahin para itanghal sa buwanang "General Staff Meeting. Sa mga "Feedback" na sensitibo ay dapat dalhin sa "24hr Center Superintendent" para sa kaagarang nararapat na aksiyon.
Pano maghain ng Reklamo	Ang mga Reklamo ay inihahain sa pamamagitan ng pagsusulat na itinatugun sa "IMP Committee Chairperson" ng NVRC o sa "Anti-Red Tape Authority (ARTA)", "Civil Service Commission (CSC)", "Contact Center" ng Bayan (CCB), "Presidential Complaint Center(PCC)" o sa 8888.
Paano i-proseso ang mga Reklamo	Lahat ng mga Reklamo na kung saan ay nasa ilalim ng kontrol ng "Center" ay pinakikilos agad-agad sa pamamagitan ng pagbibigay ng "Feedback"ng mga aksiyon na isinasagawa sa paksa ng reklamo sa loob ng isang araw.
	Lahat ng mga reklamo higit pa sa kontrol ng "Center"ay itinataas sa Pamamahala ng Mataas na Awtoridad sa loobng ng isang araw para sa kanilang nararapat na aksiyon.
Karagdagang impormasyon	NVRC IMP Committee Chairperson: 0998-9572375
	ARTA: 8478-5091/8478-5093/8478-5099 CSC: 8740-8412/8749-0980/8781-5864 CCB: contactcenterngbayan.gov.ph PCC: 8736-8645/8736-8603/8736-8629