

DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT FIELD OFFICE CARAGA

CITIZEN CHARTER HANDBOOK

7TH EDISYON

2023

(BISAYA VERSION)



REGIONAL OFFICE

Unahang Serbisyo

1. PAGPAREHISTRO SA SOCIAL WELFARE AND DEVELOPMENT AGENCIES (SWDAS) NGA NAG-OPERATE SA USA KA REHIYON

Ang proseso sa pag-assess sa aplikante nga tawo/indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon nga naglihok lamang sa usa ka rehiyon kung ang gituyo nga katuyoan niini naa sa sulud sa sosyal nga kaayohan ug kalamboan.

Opisina o Dibisyon:	Standards Section – DSWD Field Office
Classification:	Simple
Klase sa Transaksyon :	Government to Client (G2C) Government to Government (G2G)
Kinsa ang mahimong mo avail:	Tanan nga kwalipikado nga tawo/indibidwal, korporasyon, organisasyon o asosasyon nga nagtinguha/nag-apil na sa mga kalihokan sa SWD sa Usa (1) ka rehiyon
LISTAHAN SA MGA KINAHANGLAN NGA MGA REKISITOS	ASA KUHAUN
A. Para sa aplikante nga tawo/indibidwal, nag-apil na sa mga kalihokan sa SWD	Korporasyon, organisasyon, o asosasyon nga nagtinguha/
1. Usa (1) ka Husto nga Nahuman ug Notarized nga Application Form (Note: Sumala sa panugyan sa Sekretaryo, atol sa kagamhanan nga kahimtang sa kalamidad sa panglawas, ang aplikasyon dili na kinahanglan nga notalaryado).	<ul style="list-style-type: none"> Any DSWD Field Office - Standards Section (Regions I, II, III, IV-A, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, CAR, Caraga, MIMAROPA & NCR) https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1 <i>Annex 1. DSWD-RLA-F001 Application Form for Registration</i>
2. Bag-ong Kopya sa Sertipiko sa Rehistrasyon ug labing latest nga mga Artikulo sa Pagtukod ug mga Balaud-Balaud, nga	<ul style="list-style-type: none"> Securities Exchange Commission (SEC) -

nagpamatud-an nga ang pangunahing tumong sa organisasyon nahisakop sa tan-awon sa kaayuhan sa sosyal ug kalamboan nga gihatag sa SEC nga naghatag ug juridical personality sa usa ka non-stock non-profit nga organisasyon aron mag-operate sa Pilipinas.

Dili aplikable sa Mga Kahingawaan sa Gobyerno.

3.Kopya sa bisan unsa sa masunod:

3.1 Handbuk o Manwal sa mga Operasyon sa mga programa, mga patakaran, ug mga prosedimento aron makab-ot ang iyang mga katuyoan.

3.2 Brochure.

3.3 Husto nga gipirmahan nga Plano sa Trabaho ug Panansyal (alang sa duha ka sunod-sunod nga tuig) gikan sa Punong Kahigalaan (Head of Agency)."

4. Kopya sa Opisyal nga Resibo (OR) sa bayad sa proseso sa rehistrasyon nga nagkantidad og P 1,000.00."

Company Registration and Monitoring Department Secretariat Building, PICC Complex , Roxas Boulevard, Pasay City, 1307

- **Any SEC Extension Office** (Baguio City, Tarlac City, Legazpi City, Cebu City, Ilo Ilo City, Cagayan De Oro City, Davao City, Zamboanga City)

- <https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1> Annex 4. *DSWD-RLA-F004 Manual of Operation*
- <https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1> Annex 5. *DSWD-RLA-F005 Brochure*
- <https://www.dswd.gov.ph/downloads-2/publications1> Annex 9. *DSWD-RLA-F009 Work and Financial Plan*
- [Applikante](#)

Pahinumdom sa Aplikante: Ang pagdawat sa mga dokumento sa aplikasyon wala magpasabot nga ang aplikasyon naaprobahan na. Kinahanglang matagbaw sa aplikante ang assessment indicators para sa Registration base sa DSWD Memorandum Circular No. 17 Series of 2018.

MGA ANG-ANG SA MGA KLIYENTE	AKSYON SA AHENSIYA	BAYARAN NGA KINAHANGLAN IBAYAD	PROSESO	TAO NGA RESPONSABLE
A. Mga Pamaagi				
Sa Pre- Registration para sa Walk-in nga mga Aplikante				
Lakang 1 Pagkuha og application form pinaagi sa DSWD Website o gikan sa DSWD Field Office	Gihatagan ang kliyente og application form ug checklist sa mga kinahanglanon	Wala	—	Support Staff (Standards Section-Field Office)
Lakang 2: 1.1 Pagsumite/pag-file sa aplikasyon ug pagsuporta sa mga dokumento. 1.2 Para sa aplikante organisasyon uban sa kompleto mga kinahanglanon, makadawat sa pag-ila resibo sa gisumite mga kinahanglanon. 1.3 Alang sa dili kompleto mga kinahanglanon, aplikante organisasyon timaan pag-ila sa gibalik mga dokumento ug ang checklist	1. Tan-awon kung ang gisumite nga mga dokumento kay kompleto. 1.1. Kung kompleto, dawaton ang kinahanglanon nga dokumento ug tagaan ang organisasyon og pag-ila nga resibo ug ibutang ang resibo sa pag apply ngadto sa Pagsubay sa Document Tracking System.	Wala	30 minutos	Support Staff in charge of all incoming documents (Standards Section-Field Office)

sa kulang mga kinahanglanon.	<p>1.2 Ibutang ang resibo sa Document Tracking System (DTMS).</p> <p>1.3 Tagaan ang walk-in nga aplikante og document reference number alang sa sayon nga pagsubay.</p> <p>1.4. Kung dili kompleto, ibalik ang tanan nga mga dokumento gisumite giubanan sa checklist sa mga kinahanglanon alang sa pag sunod sa Organisasyon nga aplikante</p>			Officer of the day (Standards Section- Field Office)
LAKANG 3: Kung Kompleto, mag bayad sa processing fee ug mag bayad sa Cash Section o sa online.	Mag andam sa billing statement	Wala	10 minutos	Support Staff in charge on the issuance of billing Statement (Standards Section-Field Office)
	Mag proseso sa bayad ug mag hatag og Official Receipt.	₱1,000.00	20 minutos	Cashier (Cashier Section-FO)

LAKANG 4: "Mahatag ang photocopied nga resibo sa Opisyal (OR) sa Standards Section sa DSWD.	Ilakip ang photocopy sa official receipt sa processing fee.	Wala	5 minutos	Support Staff in charge on the issuance of billing of statement (Standards Section-Field Office)
LAKANG 5: Siguruha ang Client Satisfaction Measurement Form kay nahuman ug gi-email / pinaagi sa courier gikan sa aplikante sa Standards Bureau.	Hatagan ang aplikante og Client Satisfaction Measurement Form	Wala	5 minutos	Standards Section Support Staff / Technical Staff

Note: Ang mga dokumento sa aplikasyon nga nadawat pagkahuman sa 3:00 PM isipon nga sunod nga adlaw sa pagtrabaho nga transaksyon.

LAKANG 6: Hulaton ang resulta sa assessment.	Muagi sa Standards Section ang mga Application Documents.	Wala	25 minutos	Support Staff (standards Section-Field Office)
	1.2 Dawaton ang mga muabot nga applications ug ihatag sa technical staff.	Wala	30 minutos	Standards Section Head
	1.3 Magpahigayon ug desk review sa nadawat nga aplikasyon sa pagkakompleto ug			

	<p>Pagsunod niini. Ang gisumite nga mga dokumento kinahanglan nga makapasar sa mga criteria para sa mga aplikante kinahanglan apil sa mga Social Welfare Activities. Uban pang pagsuporta nga mga dokumento mahimong gihangyo sa aplikante SWDA sa pagsuporta sa nasangpit nga kriterya. Kung kompleto, pahibaw-a ang aplikante SWDA sa pagbayad alang sa bayad sa pagproseso</p> <p>1.1 Kung dili kompleto, mag andam og acknowledgement letter kauban ang checklist sa dokumento nga kulang sa requirements.</p>			
	<p>Pag andam sa Confirmation Report kauban ang gilakip nga</p>	Wala	5 ka oras ug 25 minutos	Technical Assigned Staff

	draft Certificate of Registration ug pag print sa Security Paper (SECPA).			
	Pagrepaso ug pag-apruba sa Confirmation Report; Pag-endorso sa pag-uyon sa Registration Certificate.	Wala	7 ka oras	Standards Section Support Staff/Standards Section Head/PPD Chief/ORD Support Staff/Regional Director

MGA ANG-ANG SA MGA KLIYENTE	AKSYON SA AHENSIYA	BAYARAN NGA KINAHANGLAN IBAYAD	PROSESO	TAO NGA RESPONSABLE
LAKANG 7: Mag sulat sa logbook para mag dawat og certificate pinaagi sa pick-up.	Mag hatag og Certificate of Registration sa SWDA	Wala	30 minutos	ORD/ ARDA/ standards section
TOTAL Para Sa Kumpleto ug Tumotuo <ul style="list-style-type: none"> Para sa Dili Kumpleto nga Pagpasa Walk-in Courier:		₱1,000.00 Wala	3 ka adlaw sa pagtrabaho 2 ka adlaw	

MGA ANG-ANG SA MGA KLIYENTE	AKSYON SA AHENSIYA	BAYARAN NGA KINAHANGLAN IBAYAD	PROSESO	TAO NGA RESPONSABLE
-----------------------------	--------------------	--------------------------------	---------	---------------------

B. Mga Pamaagi sa Pag proseso sa mga Aplikante nga gisumite sa Standards Bureau pinaagi sa Mail/Courier:

LAKANG 1: Ipadala ang application form kauban sa mga gipangayo nga dokumentaryo nga kinahanglanon pinaagi sa Mail o Courier sa: Standards Bureau DSWD Central Office, IBP Road, Batasan Pambansa Complex, Constitutions Hills, Quezon City.	1.1 "Received" nga selyo ang dokumento ug i-log ang resibo niini sa document tracking system. 1.2 Endorso ang dokumento sa Section Head.	Wala	30 minutos	Support staff (Standards Section-Field Office)
---	---	------	------------	---

Note: Ang mga dokumento nga aplikasyon nga nadawat pagkahuman sa 3:00PM isipon nga sunod nga adlaw sa pag trabaho transakyon.

LAKANG 2: Pag hulat sa resulta sa mga dokumento pag repaso.	Nagdawat sa umaabot nga aplikasyon ug mag assign sa hingtungdan nga technical staff. Naghatag og mga	Wala	30 minutos	Support Staff (Standards Section-Field Office)
--	--	------	------------	--

	nota/ instruksyon alang sa aksyon sa hingtungdan nga technical staff.			
	.1 Susiha ang mga gipasa nga mga dokumento kon kumpleto ba og porma ug sulod, ug kon mohatag og pagsunod. Ang gipasang dokumento kinahanglan makasukma sa kriterya nga ang mga aplikante kinahanglan labaw sa tanan o sa pangkalahatan nakig- alayan sa mga Aktibidad sa Kaayohan sa Panlawas ug Pagpalambo. Lain nga mga dokumento nga magasangyaw sa aplikante nga SWDA mahimong girekwesto aron suportahan ang gipasabut nga kriterya.	Wala	3 ka oras	Technical Staff

	1.2 Kon dili kompleto and acknowledgment letter uban ang checklilst of requirements dapat ibalik kin isa aplikante.			
LAKANG 3: Hulaton ang resulta sa assessment.	<p>1 Pag andam sa Confirmation Report uban sa gilakip nga Certificate Registration in Security Paper (SECPA) ug duplikado nga kopya.</p> <p>1.2 Pag repaso ug hatagan og inputs ug i- endorse sa Confirmation Report uban sa gilakip nga Certificate of Registration in Security Paper (SECPA) ug duplikado nga kopya sa PPD Chief alang sa inisyal.</p> <p>1.3 Pag repaso ug pag uyon sa Confirmation Report;</p>	Wala	<p>5 ka oras ug 25 minutos</p> <p>2 ka oras ug 25 minutos</p> <p>4 ka oras and 10 minutos</p>	<p>Support incoming documents (Standards Section- Field Office)</p> <p>Standards Section Head/ Standards</p> <p>Standards Section Support</p>

	Pag endorso sa Approval of the Registraton Certificate.			Staff/ PPD Chief/ORD Support Staff/ Regional Director/
Lakang 4: Dawaton ang Certificate ug confirmation letter.	Ipadala ang Confirmation Report ug ipahibalo ang pagkanaa sa Certificate of Registration para sa pagpagawas pinaagi sa lain laing paagi kada gusto nga gipakita sa application form. (Direkta sa pick-up o courier)	Wala	30 minutos	Support Staff (Standards Section-Field Office)
	TOTAL Para Sa Kumpleto ug Tumotuo	₱1,000.00	3 ka adlaw sa pagtrabaho	
	Para sa Dili Kumpleto nga Pagpasa Walk-in Courier:	Wala	30 minutos 2 ka adlaw	

Ang kantidad sa mga minuto mahisama sa tibuok nga 3 ka mga adlaw nga trabaho. ** Kini dili naglakip sa panahon sa pagbiyahe sa mga dokumento gikan sa DSWD Field Office paingon sa Central Office, ug vice versa.