

# Assistance to Individuals in Crisis Situation (AICS)

## CITIZEN'S CHARTER

2023 1<sup>st</sup> edition

ON-SITE TRANSACTION					
CLIENT STEPS		AGENCY ACTIONS	FEES TO PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	1.1 Secure a queuing number. (Pagkuha ug numero para sa pag linya)	1.1.1 Provide Client with queuing number. (Hatagi ang Kliyente ug numero sa paglinya)	None (Wala)	5 Minutes (5 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)
	1.2 Present pertinent Document (Ipresentar ang mga dokumento para sa pagkuha ug hinabang)	1.2.1 DSWD personnel will check the validity, and completeness of required documents presented by the client. (Ang DSWD na trabahante mosusi sa dokumento na ge presenter sa kliyente kun kini kompleto ug balido.	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)
		1.2.2 If documents are found to be incorrect ,invalid, and incomplete to support the request, the client will be requested to complete the documentary requirements needed as listed in the compliance slip. (Kung ang mga dokumento makit-an nga dili husto, dili balido, ug dili kompleto, Ang Kliyente hangyoon sapag usob sa mga dokumento na mahimong madawat.	None (Wala)	5 Minutes (5 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)
		1.2.3 If the client is found to be ineligible to avail the assistance, a letter of disapproval will be issued by the social worker (Kung ang kliyente makit-an nga dili kuwalipikado nga mo-avail sa tabang, usa ka sulat ang ihatag sa social worker na kini wala ma aprobahe.)	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)
		1.2.4 If found that the services needed are outside the scope of the program, the client will be referred to the corresponding program concern (Kung makit-an nga ang mga serbisyo nga gikinahanglan wala nasakop sa programa sa AICS, ang kliyente i-doso sa ahensya na nagahatag sa programa na gekinahanglan.)	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)

	1.2.5 if documents are complete and valid, the client will be subjected to cross-matching to check the record of assistance in the Crisis Intervention Monitoring System (CRIMS) or any other existing monitoring tool (Kung kompleto ug balido ang mga dokumento, ang kliyente ipahigayon sa cross-matching aron masusi ang lista sa mga tabang na naka record sa Crisis Intervention Monitoring System (CRIMS) or sa ubang kahimanan sa pag monitor.)	None (Wala)	15 Minutes (15 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)
	1.2.6 If found to have availed assistance beyond the allowed frequency, the client will be advised of the provisions stipulated in Guidelines, otherwise, proceed to step 2. (Kung makit-an nga naka-avail na sa hinabang sumala sa lagda na gitugut , ang kliyente pahibaw-on sa maong lagda, Apan kun wala pa makalapas, ang kliyente mopadayun sa Step 2.	None (Wala)	5 Minutes (5 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)

## 2. INTERVIEW AND ASSESSMENT

2.1 Submits for interview and assessment and presents pertinent documents (Nagsumite alang sa interbyu ug pagtasa ug nagpresentar sa mga may kalabotan nga dokumento)	2.1.1 The DSWD Social Welfare Officer (SWO) shall interview and assess the client as well as the documentary requirements presented and determine the actual need of the client and the accuracy and authenticity of the documents presented (Ang DSWD Social Welfare Officer (SWO) mohimo ug interview ug pakig susi sa mga dokumento ug sa sitwasyon sa kiyente para mahibal-an ang actual na panginahanglan ug ang mga papeles na gepresentar tukma ug insakto.	None (Wala)	30 Minutes (30 minuto)	Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)
	2.1.2 Fill out the information in the GIS (Fill-apan ang mga Impormasyon sa GIS)	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)
	2.1.3 if determine to be eligible to receive assistance, the SWO shall recommend the appropriate assistance and fill out the CE (Kung Makita na angayan nga makadawat og tabang, ang Social	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)

	Welfare Officer magrekomenda sa angay nga tabang ug sulatan ang CE)			
	2.1.4 for financial assistance amounting to Ten Thousand pesos and below, the client will be advised to proceed to Step 4 Releasing, while the GIS,CE or justification will be subjected to approval (Alang sa pinansyal nga tabang nga nagkantidad ug Napulo ka libo ka pesos paubos, sultihan ang kliyente nga mopadayon sa Step 4 Releasing, samatang ang GIS,CE o ang Justification ipailalom sa pag-apruba)	None (Wala)	15 Minutes (15 minuto)	<i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i>
	2.1.5 For assistance amounting to more than Ten Thousand pesos, a Guarantee Letter will be prepared by a DSWD personnel and will be subjected to review and approval together with the GIS,CE and justification of the Social worker (Alang sa tabang nga molabaw sa pulo ka Libo ka pesos, usa ka Guarantee Letter ang iandam sa DSWD personnel ug ipailalom sa pagrepaso ug pag-apruba kauban ang GIS,CE ug katarungan sa Social Worker.	None (Wala)	1 hour (1 ka oras)	<i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i>
	2.1.6 if for material assistance, depending on the availability, the SWO will advise the client to proceed to STEP 4 Releasing. (kon alang sa material nga tabang, depende kun anaa bay supply, ang SWO motambag sa kliyente sa pagpadayon sa Step 4 Releasing.)	None (Wala)	15 Minutes (15 minuto)	<i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i>
	2.1.7 if there is a need for further intervention, referral letter to another agency shall be prepared by the SWO and be reviewed and approved by approving authority (kung adunay panginahanglan alang sa dugang nga interbensyon, ang sulat referral sa laing ahensya iandam sa SWO ug kini paga aprobahan sa tig approbar.	None (Wala)	20 Minutes (20 minuto)	<i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i>
	2.1.8 if determined to be ineligible to avail assistance, the client will be issued a letter of disapproval (kung dili kuwalipikado sa pag-avail sa tabang, ang kliyente hatagan og sulat sa dili pag-apruba	None (Wala)	20 Minutes (20 minuto)	<i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i>

### 3. REVIEW AND APPROVAL

3.1 Wait for the result of the assessment (Paghulat sa resulta sa assessment)	3.1.1 After Step 2, the documents of the clients will be forwarded to authorized official/s (Pagkahuman sa Step 2, ang mga dokumento sa mga kliyente ipadala sa awtorisado nga opisyal)	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)
3.2 if needs further justification, shall provide the lacking information/data/ documents to complete the assessment (kung kinahanglan ug dugang nga katarungan, naghatag sa kulang nga impormasyon/ data/dokumen to aron makompleto ang pagtasa.	3.2.1 If the authorized official/s finds the request valid and complete with the reasonable recommendation, the request shall be approved and scanned for filing (Kung Makita sa awtorisado nga opisyal nga kompleto ug balido ang hangyo ug makatarunganon nga rekomendasyon, ang hangyo aprobahan ug e-scan alang sa pag-file)	None (Wala)	20 Minutes (20 minuto)	Administrative Staff (Administratibong Kawani)
	3.2.2 if the approving officer found that the submitted documents of the client is insufficient to support the social workers assessment, the case will be referred back to the attending SWO for justification or for further appropriate instruction deemed necessary (Kung makita sa nag-apruba nga opisyal nga ang gisumite nga mga dokumento sa kliyente dili igo nga suportahan ang assessment sa Social Worker, ibalik ang dokumento sa Social Worker na maoy nag susi niini alang sa dugang og tukma na instruksyon nga gikinahanglan.)	None (Wala)	20 Minutes (20 minuto)	Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)

### 4. RELEASING OF ASSISTANCE

	4.1 All approved request shall be forwarded to the SDO/RDO/DSWD personnel for release depending on the mode of assistance (Ang tanan nga geaprobahan nga hangyo ipasa ngadto sa SDO/RDO/DSWD personnel alang sa pagpagawas sa hinabang depende sa tabang na gipangayo)	None (Wala)	10 Minutes (10 minuto)	Special Disbursing Officer/RDO/DSWD staff (Espesyal nga paghatag Officer/RDO/DSWD staff)
--	--	-------------	------------------------	--

		<p>4.1.1 For Cash Outright (P10,000.00 and below) (Para sa Cash Outright (P10,000.00 paubos)</p> <p>4.1.1.1 it will be released by the regular/Special Disbursing Officer/s of the FMS/U or the designated Disbursing Officer for cash (kini ipagawas sa regular/Special Disbursing Officer/s sa FMS/U o sa gitudlo nga Disbursing Officer alang sa cash</p>		<p>20 Minutes (20 minuto)</p>	<p><i>Special Disbursing Officer (Espesyal nga Paghatag Opisyal)</i></p>
		<p>4.1.2 For Guarantee Letter address to the Service provider (Para sa Guarantee Letter nga address sa Service provider)</p> <p>4.1.2.1 the DSWD personnel will prepare the Guarantee Letter (Ang mga Personnel sa DSWD maoy moandam sa Guarantee Letter)</p> <p>4.1.2.2 CIU/S Admin staff will encode the Guarantee letter to the existing document tracking system (Ang mga trabahante sa CIU/S Admin mo-encode sa Garantiya nga sulat sa kasamtangan nga Sistema sa pagsubay sa dokumento</p> <p>4.1.2.3 the Designated Approving Officer will review and approve the GL. The Approving officer per amount of assistance are as follows: (Ang Gitudlo nga Opisyal sa Pag-apruba magrepaso ug moaprubar sa GL. Ang mo-apruba nga opisyal kada kantidad sa tabang mao ang mosunod:)</p> <p>4.1.2.3.1 Up to P50,000.00 (Moabot sa P50,000.00)</p> <p>4.1.2.3.2 Up to P75,000.00 (Moabot sa P75, 000.00)</p> <p>4.1.2.3.3 Up to P100,000.00 (Moabot sa P100,000.00)</p>	<p>None (Wala)</p>	<p>20 Minutes (20 minuto)</p>	<p><i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i></p> <p><i>(Administrative Staff (Administratibong Kawani)</i></p> <p><i>Approving Authority</i></p> <p>Section Head</p> <p>Division Chief</p> <p>ARD for Operations/Administration</p> <p>Regional Director</p> <p>DSWD Secretary</p>

		<p>4.1.2.3.4 Up to P150,000.00 (Moabot sa P150,000.00)</p> <p>4.1.2.3.5 Above P150,000.00 (Labaw sa P150,000.00)</p>			
		<p>4.1.3 For Clients Recommended to avail Material Assistance (Mga Kliyente nga Girekomenda nga maka-avail sa Materyal nga Tabang)</p> <p>4.1.3.1 The CIU/S staff will assist the client in filling out the material assistance distribution sheet (Ang kawani sa CIU/S motabang sa kliyente sa pag fill-out sa forma sapag-apod-apod sa material nga tabang)</p> <p>4.1.3.2 The CIU/S staff will provide the assistance (Ang mga kawani sa CIU/S mohatag sa tabang)</p>	None (Wala)	20 Minutes (20 minuto)	<p>CIS Head/ SWAD Team Leader</p> <p><i>Social Welfare Officer on Duty (Opisyal sa Social Welfare nga katungdanan)</i></p>
		4.1.4 Filling Out the Client Satisfaction Measurement Survey (Pag fill-out sa Client Satisfaction Measurement Survey)	None (Wala)		<i>Social Welfare Officer/ Administrative Staff on Duty</i>
		4.2. Updating the Client's Data Information in the CRIMS or to the existing monitoring tool. (Pag-update sa Impormasyon sa Data sa Kliyente sa CRIMS o sa kasamtangan nga himan sa pag-monitor.)	None (Wala)		<i>Administrative Staff (Administratibong Kawani)</i>
		<b>TOTAL:</b>	<b>None</b>	<b>Turn-around Time: 1 day for Guarantee Letter</b> (Oras sa Pag-uli: 1 ka adlaw para sa Sulat sa Garantiya)	

		<b>5 hours and 40 minutes for Cash Outright</b> (5 ka oras ug 40 ka minute para sa Cash Outright)	
--	--	--	--

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

<b>FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISMS</b> (FEEDBACK UG MGA REKLAMO MEKANISMO)	
How to send feedback (Unsaon pagpadala ug feedback)	The client or referring party could express their feedback through a Satisfaction Survey Form that would be given at the end of the client's transaction in the Crisis Intervention Unit/Section (CIU/S) or through <a href="https://tinyurl.com/553zm6ka">https://tinyurl.com/553zm6ka</a> which will be given after they were assessed by the social worker where or not they receive assistance under Assistance to Individual in Crisis Situation (AICS) Program. (Ang Kliyente o ang nag-refer mahimong mopahayag sa ilang feedback pinaagi sa Satisfaction Survey Form nga ihatag sa katapusan sa transaksyon sa kliyente sa Crisis Intervention Unit/Section (CIU/S) o pinaagi sa <a href="https://tinyurl.com/553zm6ka">https://tinyurl.com/553zm6ka</a> nga ihatag human sila ma-assess sa social worker kung sila makadawat o wala og tabang ubos sa Assistance to Individual in Crisis Situation (AICS) Program.
How feedback is processed (Giunsa pagproseso ang feedback)	The duly accomplished Satisfaction Survey Form shall be consolidated together with the generated online customer feedback form once a month, identifying issues and concerns of the clients, which shall be discussed for appropriate action. Status on the identified issues and concerns shall be monitored on a monthly basis. (Ang nahimo nga Satisfaction Survey Form kinahanglang usahon uban sa namugna nga online Customer feedback Form kausa sa usa ka bulan, ug ang mga isyu ug ug kabalaka sa mga kliyente, nga pagahisgutan alang sa angay nga aksyon. Ang kahimtang sa nahibal-an nga mga isyu ug mga kabalaka kinahanglan nga bantayan matag bulan.
How to file complaint	CIU/CIS and SWAD Offices shall implement two mechanisms for handling grievances and complaints which are (1) Written Communication and Email which is



<p>(Unsaon pagfile ug reklamo)</p>	<p>handled by the Grievance Focal Person (GFP), and (2) Personal or Onsite Complaints thru the establishment of the Public Assistance Complaint Desk (PACD). (Ang mga Opisina sa CIU/CIS ug SWAD mopatuman ug duha ka mekanismo sa pagdumala sa mga reklamo nga mao ang (1) Written Communication ug Email nga gidumala sa Grievance Focal Person (GFP), ug (2) Personal o Onsite Complaints pinaagi sa pagtukod sa Public Assistance Complaint Desk (PACD))</p> <p>A complaint may be filed through any of the established modalities: (Ang usa ka reklamo mahimong ipasaka pinaagi sa bisan unsang natukod na pamaagi:)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>personal appearance (walk-in clients) through the Public Assistance and Complaints Desk- electronic email where concerns can be send to <a href="mailto:ciu.fo7@dswd.gov.ph">ciu.fo7@dswd.gov.ph</a> (personal nga pagtambong (walk-in clients) pinaagi sa Public Assistance and Complaints Desk- electronic email diin ang mga kabalaka mahimong ipadala sa <a href="mailto:ciu.fo7@dswd.gov.ph">ciu.fo7@dswd.gov.ph</a>)</li> <li>Letters addressed to the Director IV, Ms. Shalaine Marie S. Lucero, DSWD Field Office VII or through our Division Chief of Protective Service Division, Ms. Rosemarie S. Salazar or Ms. Clavel C. Saycon SWO-IV/ Section Head of Crisis Intervention Section (Sulat ngadto sa Direktor IV, Ms. Shalaine Marie S. Lucero, DSWD Field Office VII o pinaagi sa atong Division Chief sa Protective Service Division, Ms. Rosemarie S. Salazar o Ms. Clavel C. Saycon SWO-IV/ Section Head sa Crisis Intervention Section)</li> <li>Through 8888 Citizen's Complaint Center (pinaagi sa 8888 Citizen's Complain Center)</li> </ul>
<p>How complaints are processed (Giunsa pagprosesoang mga reklamo)</p>	
<p><b>Written Communication and Email</b> (Gisulat nga Komunikasyon ug Email)</p>	<p><b>Step 1: Recording and Tagging of Grievances</b> (Pagrekord ug Pag-tag sa mga reklamo)</p> <p>Grievances forwarded to the CID/CIS shall be received by the assigned incoming document administrative staff of CID/S. The said officer shall log the document in the Electronic Document Tracking Management System (EDTMS) of the Department signifying that the document was received by the office. They will then forward it to the Grievance Focal Person. The DRN, Subject of the document, and other pertinent details shall be listed in the monitoring tool for action of the Grievance Focal Person. (Ang mga reklamo nga gipasa ngadto sa CID/CIS madawat sa gi-assign sa pagdawat nga administratibong kwani sa CID/S. Ang maong opisyal kinahanglan mag log sa dokumento sa Electronic Document Tracking Management System (EDTMS) sa Departamento nga nagpasabot nga ang dokumento nadawat sa buhatanan. Ila kining ipasa ngadto sa Focal Person sa Grievance. Ang DRN, sa nahisgutan na dokumento, ug uban pang detalye, ilista ngadto sa us aka gamit kahimanan sa pagmonitor alang sa aksyon sa Focal Person sa Grievance.)</p> <p><b>Step 2: Action and Response</b> (Aksyon ug Tubag)</p>



	<p>Upon receiving the document, the Grievance Focal Person shall assess and inform the concerned staff/s, team, or section on their involvement in the received grievance case. The concerned staff or team shall be given three (3) days to respond to the complaint through a feedback letter. The said document shall be sent to the concerned parties copy furnished to the PSD-Chief (Sa pagdawat sa dokumento, ang Focal Person sa Grievance kinahanglan mag-assess ug magpahibalo sa mga hintungdan nga kwani, team, o seksyon sa ilang pagkalambigit sa nadawat nga kaso sa reklamo. Ang mga hingtungdan nga kawani o grupo hatagan ug tulo (3) ka adlaw sa pagtubag sa rekalmong pinaagi sa usa ka sulat sa feedback. Ang maong dokumento ipadala ngadto sa mga hingtungdan nga partido nga kopya nga gihatag ngadto sa PDS-Chief.)</p> <p><b>Step 3: Monitoring</b> (Pagmonitor)</p> <p>A designated Grievance Focal Person per CID/CIS and SWAD offices shall be responsible for responding to and monitoring grievances concerning their respective office. All grievances will be recorded and monitored through a centralized system to ensure all grievances are provided with appropriate action in compliance with RA. 11032. (Ang gitudlo nga Grievance Focal Person kada opisina sa CID/CIS ug SWAD maoy responsible sa pagtubag ug pagmonitor sa mga reklamo mahitungod sa ilang tagsa-tagsa ka buhatan. Ang tanan nga mga reklamo erekord ug bantayan pinaagi sa usa ka sentralisadong Sistema aron masiguro nga ang tanan nga mga reklamo mahatag ug angay nga aksyon agig pagsunod sa RA. 11032.)</p> <p><b>Step 4: Termination</b> (Pagtapos)</p> <p>Grievances provided with an action shall be marked as resolved if no further follow-through from the complainant is received after three (3) days from the date the feedback letter was sent. (Ang mga reklamo nga gihatag sa usa ka aksyon mamarkahan nga nasulbad kung wala nay dugang nga pag follow-up/through gikan sa nagreklamo nga madawat pagkahuman sa tulo (3) ka adlaw gikan sa petsa nga gipadala ang sulat sa feedback.)</p>
Personal or onsite complaints (Personal o onsite nga mga reklamo)	<p>A PACD shall be stationed within the CIU/CIS/SWAD Satellite Office operating area where it will be visible and accessible to clients. The management of the said offices shall designate a personnel to man the said desk to immediately respond to complaints of clients onsite. Below is the process of handling received cases. (Ang PACD kinahanglan ibutang sulod sa CIU/CIS/SWAD Satellite Office operating area diin kini Makita ug ma-access sa mga kliyente. Ang tagdumala sa nasangpit nga mga buhatan kinahanglan magtudlo ug mga personahe nga maoy mangulo sa nasangpit nga lamesa nga motubag dayon sa mga reklamo sa mga kliyente sa dapit. Sa ubos mao ang proseso sa pagdumala sa nadawat nga mga kaso)</p> <p><b>Step 1: Recording of PACD Concern</b> (Pagrekord sa Kabalaka sa PACD)</p>

	<p>The PACD Officer shall be in charge of addressing the concerns raised through the PACD and shall account all transactions through a PACD Monitoring Tool which will contain the basic information and contact details of the client, and their concern. (Ang Opisyal sa PACD maoy mangulo sa pagtubag sa mga kabalaka nga gipangutana or sang at pinaagi sa PACD ug i-account ang tanang mga transaction pinaagi sa PACD Monitoring Tool nga maglangkob sa importanteng impormasyon ug mga detalye sa pagkontak sa kliyente, ug ang ilang mga kabalaka.)</p> <p><b>Step 2: Assessment and Intervention</b> (Pagsusi ug Interbensyon)</p> <p>The PACD Officer shall be responsible to assess the concern of the client and shall intervene based on the presented concern. They shall observe maximum tolerance and calmly handle clients expressing their concerns or plea, whatever the case may be. For brevity, the PACD Officer shall provide a brief description of the actions taken to resolve the concern of the client on the PACD Monitoring Tool. (Ang Opisyal sa PACD ang responsable sa pagtimbang-timbang sa gipadangat na kabalaka sa kliyente ug mangilabot base sa gipresentar nga kabalaka. Kinahanglan nilang sundon ang labing taas nga pasensya ug kalmadong pagdumala sa mga kliyente nga nagpahayag sa ilang mga kabalaka o hangyo, bisan unsa pa ang kaso. Ang PACD Officer mohatag ug mubo nga deskripsyon sa mga askyon nga gihimo aron masulbad ang kabalaka sa kliyente sa PACD Monitoring Tool.)</p> <p>In cases that the client persisted to be unresolved with the intervention despite the diligent effort of the PACD Officer to assist them with their case, the PACD Officer shall be required to prepare an incident report and escalate the concern with the management. (Sa mga kaso nga ang kliyente nagpadayon nga wala masulbad sa interbensyon bisan pa sa makugihon nga paningkamot sa PACD Officer aron matabangan sila sa ilang kaso, ang PACD Officer kinahanglan nga mag-andam ug usa ka taho/report sa insidente ug ipasaka ang insidente sa nagdumala sa opisina.)</p>
<p>Contact Information of ARTA, PCC and CCB</p>	<p>Anti-Red Tape Authority (ARTA) complaints@arta.gov.ph 8-478-5093 Presidential Complaint Center (PCC) pcc@malacanang.gov.ph 8888 Contact Center ng Bayan (CCB) email@contactcenterngbayan.gov.ph 0908-881-6565</p>