



Department of Social Welfare and Development

**DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE  
AND DEVELOPMENT  
FIELD OFFICE VII**

**INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY  
SECTION**

**CITIZEN'S CHARTER**

2021 (1st Edition)

**I. Mandato:**

Ang Department of Social Welfare and Development (DSWD) mao ang nag-unang ahensya sa gobyerno nga gimandoan sa pagpalambo, pagpatuman, ug pag-coordinate sa social protection ug poverty-reduction solutions para ug uban sa mga kabus, huyang, ug kabus.

**II. Panan awon:**

Ang Departamento sa Social Welfare and Development naglantaw sa tanang Pilipino nga gawasnon sa kagutom ug kakabos, adunay patas nga pag-access sa mga oportunidad, nga mahimo sa usa ka patas, makiangayon ug malinawon nga katilingban.

**III. Misyon:**

Aron manguna sa pagporma, pagpatuman ug koordinasyon sa sosyal nga kaayohan ug mga palisiya ug programa sa kalamboan alang ug uban sa mga kabus, huyang ug kabus..

**IV. Pangako sa Serbisyo:**

Kami komitado sa paghatag kanimo og dekalidad, abtik ug matinahuron nga porma sa serbisyo Lunes hangtod Biyernes, 8:00 A.M. hangtod sa 5:00 P.M., nga walay mga pahulay sa udto ug sa ingon masiguro nga ang tanang aplikante o naghangyo nga mga partido nga naa sa sulod sa DSWD premises sa dili pa matapos ang opisyal nga oras sa pagtrabaho ug sa panahon sa paniudto pagaatimanon. Tungod niini, atong sigurohon nga anaa ang mga Officers-in-Charge sa atong mga frontline services sa tanang panahon para sa konsultasyon ug tambag. Dugang pa, maningkamot kami nga makompleto ang imong mga transaksyon sa sulod sa adlaw ug kung dili namo mahimo kini, ipahibalo dayon namon kanimo ang among mga aksyon nga nahimo hangtod karon ug klaro nga ipasabut kanimo ang hinungdan sa paglangan. Atong pasalamatang bisan unsang positibo o negatibo nga feedback bahin sa among mga serbisyo, pasilidad ug personnel.

Tanan kini among gisaad alang sa labing kaayo nga interes sa mga kliyente / kustomer nga among gialagaran.

## **LISTAHAN SA MGA SERBISYO**

|   |          |
|---|----------|
| <b>INTERNAL NGA SERBISYO</b>  | <b>3</b> |
| <b>INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY (ICT) SUPPORT SERVICES</b> | <b>4</b> |

## **MGA SERBISYO NGA GIHATAG**

### **INTERNAL NGA SERBISYO**

## INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY (ICT) SUPPORT SERVICES

Paghangyo alang sa teknikal nga tabang sa mga kabalaka nga may kalabotan sa ICT pinaagi sa web portal

| <b>Opisina o Dibisyon:</b>                        |   | Information and Communications Technology Section                            |                                     |   |  |
|---|---|--|-------------------------------------|---|--|
| <b>Klasipikasyon:</b>                             |   | Taas nga Teknikal  |                                     |   |  |
| <b>Matang sa Transaksyon:</b>                     |   | G2G – Gobyerno ngadto saa Gobyerno   |                                     |   |  |
| <b>Kinsa ang maka-avail:</b>                      |   | Kawani sa Opisina  |                                     |   |  |
| <b>CHECKLIST SA MGA GIKINAHANGLAN</b>             |   |  | <b>ASA MAG SECURE</b>               |   |  |
| Computing device nga adunay koneksyon sa internet |   |  | Gihatag sa mga internal nga kawani  |   |  |
| Personal nga email address                        |   |  | Pag-sign up sa Gmail pinaagi sa web |   |  |
| Pagpangayo og Tiket                               |   |  | Pinaagi sa ICT ticket web portal    |   |  |
| MGA LAKANG SA KLIYENTE                            |   | MGA AKSIYON SA AHENSIYA  | BAYAD NGA BAYARAN                   | PANAHON SA PAGPROSESO                         | TAWO NGA RESPONSABLE                   |
| 1   | Ang ICT Support Ticketing System ma-access pinaagi sa Web form ug pinaagi sa email. Ang URL aron ma-access ang giingon nga sistema mao ang <a href="https://ictsupport.dswd.gov.ph">https://ictsupport.dswd.gov.ph</a> gamit ang AD credentials para sa login. Ang email address kay <a href="mailto:ictsupport.fo7@dswd.gov.ph">ictsupport.fo7@dswd.gov.ph</a> | Dawata ang tiket ug i-assign sa usa ka technician.                           | Wala                                | 3 minutos                                     | <i>Moderator (Mga kawani sa ICTS)</i>  |
|   |   | Ang technician kinahanglan maghatag usa ka inisyal nga tubag sa ang nangayo. | Wala                                | 3 Oras nga Simple)<br>3 ka adlaw (komplikado) | <i>Technician (Mga kawani sa ICTS)</i> |
|   |   | Pagkahuman sa resolusyon, usbon sa technician ang kahimtang aron masulbad.   | Wala                                | 3 minutos                                     | <i>Technician (Mga kawani sa ICTS)</i> |

|       |   |   |      |  |  |
|-------|---|---|------|--|--|
| 2     | Kung mouton ang nangayo, iyang i-update ang status sa tiket gikan sa nasulbad aron masira kung dili kinahanglan nga tubagon niya ang tiket aron awtomatiko nga maablihan ang tiket. | Sa higayon nga ang tiket status adunay nausab sa hapit, ang ang maghangyo makadawat og imbitasyon sa pagtubag sa Customer Satisfaction Survey |      | 5 minutos  |  |
| TOTAL |   |   | Wala | 3 ka oras, 11 ka minuto (Simple) 3 ka adlaw, 11 ka minuto (komplikado) |  |

### FEEDBACK UG MEKANISMO SA MGA REKLAMO

|   |  |
|---|--|
| Unsaon pagpadala ug feedback            | Pun-a ang online nga porma nga gipadala sa email sa nangayo pagkahuman sa pagsira sa tiket   |
| Giunsa pagproseso ang mga feedback      | Gisunud sumala sa positibo ug negatibo nga mga feedback. Paghimo og mga plano alang sa kalamboan ug pagpatuman sa plano.   |
| Unsaon pagpasaka ug reklamo             | Gamit ang online feedback form.  |
| Giunsa pagproseso ang mga reklamo       | Ang tanan nga mga reklamo nga nadawat gikonsolida ug mao gidumala uban ang kompidensyal.   |
| Impormasyon sa Kontak sa CCB, PCC, ARTA | <b>Anti-Red Tape Authority (ARTA):</b><br>complaints@arta.gov.ph 8-478-5093<br><b>Presidential Complaint Center (PCC):</b><br><a href="mailto:pcc@malacanang.gov.ph">pcc@malacanang.gov.ph</a><br>8888<br><b>Contact Center ng Bayan (CCB):</b><br>SMS: 0908-881-6565<br>Tawag: 165 56 P5.00 + VAT kada tawag bisan asa sa Pilipinas pinaagi sa PLDT landlines Email: email@contactcenterngbayan.gov.ph Web: <a href="https://contactcenterngbayan.gov.ph">https://contactcenterngbayan.gov.ph</a> Facebook: <a href="https://facebook.com/civilservicegovph">https://facebook.com/civilservicegovph</a> |

## LISTAHAN SA MGA OPISINA

| Opisina               | Lugar  | mpormasyon sa Kontak  |
|-----------------------|--|---|
| DSWD Field Office VII | M.J. Cuenco Avenue<br>Corner General Maxilom<br>Avenue, Carreta, Cebu<br><br>City, Cebu, Philippines<br>6000 | Telepono.: (032) 233-0261<br>(032) 232-9505<br><br>Telefax (032) 231-2172 |