



DSWD

Department of Social Welfare and Development



**DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND
DEVELOPMENT
SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU**

***KAGAWARAN NG KAGALINGANG PANLIPUNAN
AT PAGPAPAUNLAD
TANGGAPAN NG TEKNOLOHIYANG
PANLIPUNAN***

CITIZEN'S CHARTER
2023, 8th Edition
Under New Normal

GABAY NG MAMAMAYAN
2023, Ikawalong Edisyon
Para sa Bagong Normal

I. Mandate

The Social Technology Bureau (STB) is mandated to develop and enhance customer-driven social protection technologies that address current and emerging needs and issues of poor, vulnerable, and disadvantaged individuals, groups, and families.

Mandato

Ang Tanggapan ng Teknolohiyang Panlipunan ay may mandatang bumuo at mapahusay ang mga programa at serbisyong nagbibigay proteksyon laban sa mga isyu at pangangailangang panlipunan ng mga mahihirap, bulnerable, may kawalan o nasa laylayan na mga indibidwal, grupo at pamilya.

II. Vision:

By 2022, STB is the lead in the development of social welfare programs and services for and with the poor, vulnerable and disadvantaged Filipinos.

Bisyon

Sa taong 2022, ang STB ay siyang mangunguna sa pagbuo ng mga programa at serbisyo para sa kapakanang panlipunan para sa at kasama ang mga mahihirap, bulnerable at may kawalan o nasa laylayan ng lipunan.

III. Mission:

Formulate, enhance and promote Social Welfare and Development (SWD) model of interventions for and with the poor, vulnerable, and disadvantaged Filipinos.

Misyon

Bumalangkas, Mapahusay at Itaguyod ang mga pang kagalingan at pagpapaunlad ng mga modelong interbensyon para sa at kasama ang mga mahihirap, bulnerable, at may kawalan o nasa laylayan ng lipunan.

IV. Service Pledge:

Pangako sa Serbisyo

We commit to:

Kami ay nangangakong:

- Develop responsive, transformative, and sustainable SWD models of intervention that addresses the needs of the poor, vulnerable and disadvantaged groups

Bubuo ng tumutugon, nakapagpapabago at sustenableng modelong interbensyon na makakatulong sa mga pangangailangan ng mahihirap, bulnerable, at may kawalan o nasa laylalaman ng lipunan.

- Ensure proactive and improved social technology development process, thereby reducing turn-around time for the completion of models of intervention from conceptualization to pilot testing and evaluation

Siguraduhin na ang mga proseso sa pagbuo ng mga programa at serbisyo ay maagap at mahusay upang maisakatuparan ang kumpletong proseso sa pagbuo ng programa mula sa pagbubuo, pagpapatupad at pagsusuri o ebalwasyon.

- Provide continuing capacity building to its staff and intermediaries, and facilitate organizational development activities to ensure holistic, rights-based, evidence-based, and participatory technologies.

Magsagawa ng patuloy na pagbuo ng kakayahan ng bawat kawani at mga kasama sa pagpapatupad ng mga programa at serbisyo, at ang patuloy na pagpapaunlad ng mga gawain ng organisasyon, upang masiguro ang buo, batay sa karapatang pantao at ebidensya, at may lubos na pakikilahok .

- Conduct accelerated and intensified social marketing of SWD models of intervention to address the gaps in responding to the needs of the sectors served by DSWD Central and Field Offices, Social Welfare and Development Agencies, Local Government Units, and other intermediaries.

Magsagawa ng mabilis na pagpapalaganap ng mga nabuong programa upang matugunan ang mga tukoy na isyu sa pagtugon ng mga pangangailangan ng pinagsisilbihan sektor ng Kagawaran kasama ang mga sangay nito, ang Lokal na Pamahalaan at ang kasama sa adbokasiya.



LIST OF SERVICES

LISTAHAN NG MGA SERBISYO

LISTAHAN NG MGA SERBISYO	3
EXTERNAL SERVICES	4
EKSTERNAL NA SERBISYO	4
1) TECHNICAL ASSISTANCE ON PROGRAM / PROJECT DEVELOPMENT OR ENHANCEMENT (<i>TULONG TEKNIKAL SA PAGBUO O PAGPAPAHUSAY NG PROGRAMA / PROYEKTO</i>)	5
2) TECHNICAL ASSISTANCE ON SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU (STB) DEVELOPED PROGRAMS AND PROJECTS (<i>TULONG TEKNIKAL SA MGA PROGRAMA AT PROYEKTONG BINUO NG SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU</i>)	9
FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	13
MEKANISMO SA FIDBAK AT REKLAMO	13
INTERNAL SERVICES	17
INTERNAL NA SERBISYO	17
1) TECHNICAL ASSISTANCE ON PROGRAM / PROJECT DEVELOPMENT OR ENHANCEMENT (<i>TULONG TEKNIKAL SA PAGBUO O PAGPAPAHUSAY NG PROGRAMA / PROYEKTO</i>)	18
2) TECHNICAL ASSISTANCE ON SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU (STB) DEVELOPED PROGRAMS AND PROJECTS (<i>TULONG TEKNIKAL SA MGA PROGRAMA AT PROYEKTONG BINUO NG SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU</i>)	22
FIELD OFFICES	26
SANGAY NG KAGAWARAN	26
NAME OF OFFICES	27
PANGALAN NG MGA OPISINA	27

EXTERNAL SERVICES

EKSTERNAL NA SERBISYO

1) TECHNICAL ASSISTANCE ON PROGRAM / PROJECT DEVELOPMENT OR ENHANCEMENT (*TULONG TEKNIKAL SA PAGBUO O PAGPAPAHUSAY NG PROGRAMA / PROYEKTO*)

This refers to provision of technical assistance on program development or enhancement which includes problem analysis, research for program development, designing, documentation, pilot testing and evaluation of social technologies, programs and projects. This process shall apply to the STB and STUs based on the needs presented by primary customers. This covers the review of requests, preparation of a reply letter for requests for comments, or a memorandum containing the recommendation, actual activity on TA provision (if needed), and next steps based on a coordination meeting on the requested technical assistance. (Ito ay tumutukoy sa pagbibigay ng tulong teknikal para sa pagbuo o pagpapahusay ng programa sa pamamagitan ng pagsusuri sa problema, pananaliksik para sa pagbuo ng programa, pagdidisenyo, dokumentasyon, pilot testing at pagsusuri ng mga teknolohiyang panlipunan, programa at proyekto. Ang prosesong ito ay saklaw ng STB at STU batay sa pangangailangang inilalahad ng mga pangunahing customer. Ito ay sumasaklaw sa pagsusuri ng mga kahilingan, paghahanda ng reply letter sa mga paghingi ng komento, o memorandum na naglalaman ng rekomendasyon, aktwal na aktibidad sa pagbibigay ng TA (kung kinakailangan), at mga susunod na hakbang batay sa isang pagpupulong sa hiniling na tulong teknikal).

Office or Division: <i>Tanggapan o Sangay:</i>	DSWD Central Office - Social Technology Bureau All Field Offices - Social Technology Unit/Section
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Highly Technical <i>Mataas na Antas ng Tulong Teknikal</i>
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C - Government to Citizen G2G – Government to Government <i>G2C - Gobyerno sa Publiko G2G – Gobyerno sa Gobyerno</i>
Who may avail?: <i>Sino ang maaring kumuha ng Serbisyo?:</i>	National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Non-Government Organizations (NGOs), and academe <i>Mga Ahensya ng Pambansang Pamahalaan, Lokal na Pamahalaan, hindi ahensya ng gobyerno at Akademya.</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENT WHERE TO SECURE	

TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN		SAAN MAARING MAKUHA?		
Request Letter <i>Liham ng Kahilingan</i>		From the requesting DSWD Field Office, LGU, NGO, or NGA <i>Mula sa kahilingan ng Lokal na Pamahalaan, Hindi Ahensya ng Gobyerno Ahensya ng Pambansang Pamahalaan.</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG NG KLIYENTE</i>	AGENCY ACTIONS <i>MGA AKSYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>HALAGA NG BAYAD</i>	PROCESSING TIME <i>TAGAL NG PROSESO</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>RESPONSABLE NG KAWANI</i>
1.) Send the request for technical assistance along program/project development or enhancement to Social Technology Bureau (STB) / DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) through: a. Letter signed by the Requesting Party, in any form; b. Accomplished Request Form; c. E-mail; or d. Ticketing System. <i>(Ipadala ang kahilingan para sa tulong teknikal sa paggawa o pagpapahusay ng programa/proyekto sa Social Technology</i>	1) Receive and record the request. <i>(Tanggapin at itala ang kahilingan)</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 oras</i>	Support Staff <i>Kawaning tumutugon</i>

<i>Bureau (STB)/ DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) sa pamamagitan ng:</i> a. <i>Sulat na pirmardo ng kliyente;</i> b. <i>Sinagutang Request Form;</i> c. <i>E-mail; o</i> d. <i>Ticketing System (kapag naipatupad na).</i>				
None <i>Wala</i>	2) Prepare, review, and send response to the requesting party. <i>(Magsulat, suriin, at ipadala ang tugon sa tanggapang humihiling).</i>	None <i>Wala</i>	7 days <i>7 araw</i>	Head of Office, Supervisor and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na kawani</i>
None <i>Wala</i>	3) If the request involves conduct of actual technical assistance activity including orientation and capability building activities, either via face-to-face or online means: <i>(Kung ang kahilingan ay kailangang magsagawa ng aktwal na teknikal assistance kasama ang pagbibigay ng oryentasyon at kakayahang</i>	None <i>Wala</i>	5 days <i>5 araw</i> <i>Note: Turn around time does not include days between sending response and actual conduct of activity.</i>	Head of Office, Supervisor and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na kawani</i>

	<i>pagsasanay sa pamamagitan ng online at onsite)</i> a.) Activity flow (<i>Daloy ng aktibidad</i>) b.) Powerpoint presentation c.) Attendance Sheet d.) Other logistical requirements (<i>Ipa pang mga pangangailan gang logistik</i>)			
2.) Answer the Client Satisfaction Survey (CSS) (<i>Sagutan ang Client Satisfaction Survey (CSS)</i>)	4.) Administer/ Monitor/Follow-up Client Satisfaction Survey (CSS). (Pangasiwaan/ subaybayan ang pagsagot sa CSS).	None Wala	Not applicable <i>Hindi Angkop</i>	Technical Staff and Support Staff <i>Teknikal na kawani at Kawaning Tumutugon</i>
TOTAL If the Technical Assistance requested may be provided via official communications, (<i>Kabuuan kung ang hinihiling na Tulong Teknikal ay maibibigay sa pamamagitan ng opisyal na komunikasyon</i>)	If without physical/online Technical Assistance Session (<i>Kung ang tulong teknikal ay walang pisikal o online na sesyon</i>)	None Wala	7 days 2 hours 7 araw 2 oras	
TOTAL If the request involves conduct of actual technical assistance activity (<i>Kabuuan kung ang hinihiling na tulong</i>	If with physical/online Technical Assistance Session (<i>Kung ang tulong teknikal ay merong pisikal/ online na sesyon</i>)	None Wala	12 days 2 hours 12 araw 2 oras	

<i>teknikal ay nangangailangan ng aktwal na aktibidad)</i>				
--	--	--	--	--

2) **TECHNICAL ASSISTANCE ON SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU (STB) DEVELOPED PROGRAMS AND PROJECTS (TULONG TEKNIKAL SA MGA PROGRAMA AT PROYEKTONG BINUO NG SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU)**

Refers to the provision of technical assistance on concerns relative to the ongoing and completed social technology programs and projects of the Social Technology Bureau (STB). The process starts with the receipt of the request from Local Government Units or other intermediaries until the actual provision of technical assistance in the form of meetings, orientation and capability building activities through face-to-face and online platforms. This includes the requests for data, information, social marketing materials, and other knowledge products on Social Welfare and Development (SWD) programs and projects designed, under pilot-testing or on-going implementation, and completed by the STB for adoption / replication by stakeholders. *(Ito ay tumutukoy sa pagbibigay o pagbabahagi ng tulong teknikal sa mga kasalukuyan at natapos o nakumpletong mga programa at proyekto ng Social Technology Bureau. Ang proseso ng pagbibigay o pagbabahagi ng tulong teknikal ay nagsisimula sa pagtanggap ng liham ng kahilingan mula sa Lokal na Pamahalaan o mga tagapamagitan. Ang tulong teknikal ay sa paraan ng pagpupulong, oryentasyon at mga aktibidad sa pagbuo ng kakayahan sa pamamagitan ng pisikal o online na mga pamamaraan. Ang mga kahilingan ay maaaring datos, impormasyon, materyales para sa social marketing at ibang produkto ng kaalaman tungkol sa mga programa at proyekto ng kapakanang panlipunan at kaunlaran, mga proyektong dinidisenyo, kasalukuyang pina pilot test o pinapatupad at mga natapos na para pagpapatuloy ng implementasyon ng mga stakeholders).*

Office or Division: <i>Tanggapan o Sangay:</i>	DSWD Central Office - Social Technology Bureau All Field Offices - Social Technology Unit/Section
Classification <i>Klasipikasyon:</i>	Highly Technical <i>Mataas na Antas ng Tulong Teknikal</i>

Types of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2G – Government to Government G2C - Government to Citizens G2G – <i>Gobyerno sa Gobyerno</i> G2C- <i>Gobyerno sa Publiko</i>
Who may avail: <i>Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo:</i>	National Government Agencies (NGAs), Local Government Units (LGUs), Non-Government Organizations (NGOs), Civil Society Organizations (CSOs), and academe <i>Mga Ahensya ng Pambansang Pamahalaan, Lokal na Pamahalaan, hindi ahensya ng gobyerno at Akademya.</i>

CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN MAAARING KUMUHA?</i>		
1. Written and signed request letter with complete contact details (name and contact information) of the requesting party, <i>(Nakasulat at pirmadong liham ng kahilingan na may kumpletong detalye (pangalan, impormasyon sa pakikipag-ugnayan) ng partidong humiling, at)</i> 2. Details of the technical assistance needed. <i>(Detalye ng kinakailangang tulong teknikal).</i>		Requesting Office <i>(Opisina ng nanghihingi ng serbisyo)</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG NG KLIYENTE</i>	AGENCY ACTIONS <i>AKSIYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>HALAGA NG BAYAD</i>	PROCESSING TIME <i>TAGAL NG PROSESO</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>RESPONSABLE NG KAWANI</i>
1) Send the request for technical assistance along program/project development or enhancement to Social Technology	1) Receive and record the request. <i>(Pagtanggap at pag rekord ng</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 oras</i>	Support Staff <i>Kawaning tumutugon</i>

Bureau (STB) / DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) through: - Letter signed by the Requesting Party, in any form; - Accomplished Request Form; - E-mail; or - Ticketing System. (Ipadala ang kahilingan para sa tulong teknikal sa paggawa o pagpapahusay ng programa/ proyekto sa Social Technology Bureau (STB)/ DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) sa pamamagitan ng: - Sulat na pirmardo ng kliyente; - Sinagutang Request Form; - E-mail; o - Ticketing System (kapag naipatupad na).	<i>liham ng kahilingan)</i>			
None Wala	2) Prepare, check, and send response to the request, and conduct the Technical Assistance. (Paghahanda, Pagsusuri, at pagpapadala, ng tugon sa kahilingan upang isagawa ang Teknikal na Tulong)	None Wala	7 days 7 araw	Head of Office, Supervisor and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na kawani</i>

None <i>Wala</i>	3) If the request involves conduct of actual technical assistance activity including orientation and capability building activities, either via face-to-face or online means: <i>(Kung ang kahilingan ay kailangang magsagawa ng aktwal na teknikal assistance kasama ang pagbibigay ng oryentasyon at kakayahang pagsasanay sa pamamagitan ng online at onsite)</i> a.) Activity flow <i>(Daloy ng aktibidad)</i> b.) Powerpoint presentation c.) Attendance Sheet d.) Other logistical requirements <i>(Ipa pang mga pangangailang ang logistik)</i>		8 days <i>8 araw</i> <i>Note: Turn around time does not include days between sending response and actual conduct of activity.</i>	Head of Office, Supervisor and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na kawani</i>
2) Accomplish the Client Satisfaction Survey (CSS). <i>(Sagutan ang Client Satisfaction Survey (CSS))</i>	4) Administer/ Monitor/Follow-up Client Satisfaction Survey (CSS). <i>(Pangasiwaan/ subaybayan ang pagsagot sa CSS).</i>	None <i>Wala</i>	Not applicable <i>Hindi angkop</i>	Technical Staff and Support Staff <i>Teknikal na kawani at Kawaning Tumutugon</i>
TOTAL If the Technical Assistance is sharing data, information and knowledge product		None <i>Wala</i>	7 days 2 hours <i>7 araw</i>	

(KABUUAN kung ang tulong teknikal ay pagbabahagi ng datos, impormasyon, at produkto ng kaalaman)			2 oras	
TOTAL If the request involves conduct of actual technical assistance activity (KABUUAN kung ang hiling ay aktwal o onsite na pagbibigay ng tulong teknikal)		None Wala	15 days 2 hours 15 araw 2 oras	

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

MEKANISMO SA FIDBAK AT REKLAMO

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
MEKANISMO SA FIDBAK AT REKLAMO	
How to send feedback and/or complaints <i>Paano magpadala ng fidbak o reklamo?</i>	After provision of every Service, the Attending Action Officer or STB Staff / Social Technology Unit (STU) shall ask the Customer to answer the Customer Satisfaction Survey (CSS) via Google Form or printed form as deemed appropriate. <i>(Sa bawat serbisyong ibinigay, ang kawani ng STB/STU o ang nakatalagang Action Officer ay hihiling sa kliyente na sagutan ang ebalwasyon at pormularyo sa fidbak sa pamamagitan ng google form o sa nakalimbag na dokumento kung kinakailangan).</i> If the CSS was administered via printed form, the Customer shall drop the CSS in a designated drop box of the Social Technology Bureau / Social Technology Unit (STU) if applicable. <i>(Kung ang ebalwasyon at pormularyo sa fidbak ay isinagawa sa pamamagitan ng nakalimbag na sipi, ang CSS ay maaaring ihulog sa nakatalagang kahon malapit sa tanggapan ng STB/STU).</i> Verbal or written feedbacks may also be channeled through the following contact information: <i>(Ang ibang pidbak ay maaari ring isumite sa pamamagitan ng mga sumusunod na impormasyon):</i>

	- For verbal feedbacks: Customer may call Social Technology Bureau or Field Office Landlines listed under Name of Offices (<i>Para sa mga fidbak na verbal na ipahahaayag, ang kliyente ay maaring tumawag sa mga linya ng telepono na nakasulat sa Sangay ng Kagawaran</i>) - For written feedbacks/complaints: Customer may email of the STB or concerned Field Office listed (<i>Para sa mga fidbak/ reklamo: Ang kliyente ay maaaring mag email sa opisina ng Field Office na nakalista sa ibaba</i>)
How feedbacks are processed <i>Paano ang pagproseso sa mga pidbak o reklamo?</i>	Every end of the month, the Document Controller shall spearhead the conduct of data analysis to the gathered data and complaints received through root cause analysis or other known quality management techniques and identify plans and actions that must be recommended for execution to resolve the issues and improve the situation. The previous year results shall also be compared to the current to determine if there is improvement and/or need for further action. <i>(Tuwing katapusan ng buwan, ang Document Controller ay mangunguna sa pagsasagawa ng data analysis Client Satisfaction Measurement Survey patungkol sa data na nakalap sa pamamagitan ng root cause analysis o iba pang kilalang mga diskarte sa pamamahala ng kalidad at tukuyin ang mga plano at aksyon na dapat irekomenda para sa pagpapatupad upang malutas ang mga isyu at mapabuti ang sitwasyon. Ang mga resulta ng nakaraang taon ay dapat ding ihambing sa kasalukuyan upang matukoy kung may pagpapabuti at/o kailangan para sa karagdagang aksyon.)</i> The Document Controller shall submit the Office/Unit Monthly/Quarterly/Semestral Client Satisfaction Measurement Report to the Overall Document Controller/ Records and Archives Management Division via electronic email and signed hardcopy for storage and safekeeping. <i>(Dapat isumite ng Document Controller ang Office/Yunit Buwanang/Quarterly/Semestral Client Satisfaction Measurement Report sa Overall Document Controller/ Records and Archives Management Division sa pamamagitan ng electronic email at pinirmahang hardcopy para sa storage at safekeeping).</i> The Annual Client Satisfaction Measurement Survey Results shall be submitted by the Clusters/FOs to the Committee on Anti Red Tape every 5th day of January of the succeeding year, copy furnished the Overall Document Controller. <i>(Ang resulta ng Annual Client Satisfaction Measurement Survey ay isusumite ng Clusters/FO's sa Committee on Anti Red Tape tuwing ika-5 araw ng Enero ng susunod na taon, at magbibigay ng kopya sa Overall Document Controller).</i> The result of the Quarterly Client Satisfaction Measurement Report and its analysis, should be discussed during the Clusters Management Teams. All reports must be readily available and accessible to provide a means for a particular Offices, Bureaus and Services to use the results in various reports. <i>(Ang resulta ng Quarterly Client Satisfaction</i>

	<i>Measurement Report at ang pagsusuri nito, ay dapat talakayin tuwing Clusters Management Teams. Ang lahat ng mga ulat ay dapat na madaling makuha at naa-access ng ibang opisina, Kawanihan at Serbisyo upang magamit ang mga resulta sa iba't ibang mga ulat).</i> <i>The DNTSC / PMT on Quality Management, depending on the customer satisfaction measurement result and data analysis report, may require the Internal Quality Audit (IQA) Team to work on the monitoring of approved recommended actions. (Ang DNTSC / PMT sa Pamamahala ng Kalidad, depende sa resulta ng pagsukat ng satisfaksyon ng customer at ulat ng pagsusuri ng data, ay maaaring mangailangan ng Internal Quality Audit (IQA) Team na magtrabaho sa pagsubaybay sa mga naaprubahang at inirerekumendang aksyon).</i> <i>The Bureau / Regional Director shall forward to the STB/STU all feedback/complaints requiring answers. The Concerned STB/STUs staff is required to answer within three (3) days of the receipt of the feedback/complaint. The answer of the concerned staff to the feedback/complaint is then relayed to the citizen/client. (Ang Bureau / Regional Director ay ibibigay ang mga nakalap ng fdbak/reklamo para sa nararapat na tugon sa mga miyembro ng ARTU. Ang bawat kawani ay inaasahang tumugon sa loob lamang ng tatlong (3) araw pagkatanggap ng fdbak or reklamo. Ang tugon ay ng staff ay agad na ipababatid sa citizen o kliyente).</i> <i>The results of feedback are reported during the meetings for improvement of systems and processes, and/or staff behavior. (Ang resulta ng fibak ay ibabahagi sa tuwing magkakaroon ng pangkalahatang pagpupulong o sa pagpupulong ng mga pinuno ng tanggapan ng STB/STU. Ito ay para makakuha ng mga bagay na dapat baguhin para sa ikagaganda at ikabubuti ng mga sistema, proseso at pag uugal ng mga kawani).</i> <i>For inquiries and follow-ups, customers may also contact the STB and Regional Office listed below. (Para sa mga katanungan at pakikipag-ugnayan hinggil sa fdbak o reklamo, maari kayong tumawag sa mga listahan ng Regional Office na nakasulat sa ibaba).</i>
How to file a complaint [Paano magreklamo]	The Complaints may be filed through the following channels: [Ang mga reklamo ay maaring isumite sa mga sumusunod:] ● Formal channel: Email addressed to Bureau / Regional Director via (please use as subject "Complaint") <i>Formal na channel: isumite ang email sa pinuno ng tanggapan at gamitin ang paksang "Reklamo".</i> ● Informal channels: through phone calls to concerned listed below: <i>(Impormal na daluyan: tumawag sa numero ng telepono) (02) 89318144 / (02) 8951-7124</i> ● Complaint box: Drop a complaint in the STB Complaints Box that shall also be made available near the door of the Social

	Technology Bureau. <i>(Kahon ng Reklamo: ihulog ang inyong reklamo sa nakatalagang kahon sa pintuan ng tanggapan ng STB/STU).</i> Concerned citizens or complainants are requested to include the following information in their complaint: <i>(Hinhiling na sa pag susumite ng reklamo ng kliyente, huwag kalimutan ang mga sumusunod):</i> - Staff/Person/s Involved <i>[Nasasangkot na kawani]</i> - Incident and other facts <i>[Insidente at mga datos]</i> - Evidence <i>[Ebidensya]</i>
How complaints are processed <i>Paano pinoproseso ang mga reklamo?</i>	Complaints received through telephone and dropbox shall be processed immediately by the designated Grievance Focal Person of the Bureau/Field Office. Said focal shall then forward the complaint for processing and evaluation by the Grievance Committee composed of the Management Committee (ManCom), led by the Bureau Director/Regional Director. <i>(Ang mga reklamong natanggap sa telepono at dropbox ay ipoproseso agad ng nakatalagang Grievance Focal Person ng Kawanihan. Isusumite ng Focal ang reklamo upang maiproseso at masuri ng Grievance Committee na kinabibilangan ng Management Committee sa pangunguna ng Opisina ng Tagapangulo).</i> Upon careful investigation of the Complaint, the Grievance Committee shall prepare a response letter to the Complainant. <i>(Pagkatapos ng masusing pagsisiyasat sa reklamo, ang Grievance Committee ay maghahanda ng tugon sa Nagrereklamo).</i> A report shall also be forwarded to the Cluster Head on the complaints as well as the actions taken and recommendation/s by the Grievance Committee. <i>(Ang ulat ukol sa mga natanggap na reklamo, kabilang na ang mga ginawang aksyon at mungkahi ay isusumite rin sa Cluster Head ng Grievance Committee).</i> Complainants may also follow-up the actions taken by the Bureau through telephone numbers (02) 8931-8144 / (02) 8951-7124 and email at soctech@dswd.gov.ph. <i>(Ang mga nagrereklamo ay maaring sundan ang mga ginawang aksyon ng Kawanihan sa pamamagitan ng numero ng telepono (02) 8931-8144/ (02) 8951-7124 at email address soctech@dswd.gov.ph).</i>
Contact Information of CCB, PCC, ARTA <i>(Mga numerong maaring tawagan o sulatan sa ARTA,PCC at CCB)</i>	• 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 before CSC (Civil Service Commission) 0908-881-6565

INTERNAL SERVICES

INTERNAL NA SERBISYO

1) TECHNICAL ASSISTANCE ON PROGRAM / PROJECT DEVELOPMENT OR ENHANCEMENT (*TULONG TEKNIKAL SA PAGBUO O PAGPAPAHUSAY NG PROGRAMA / PROYEKTO*)

This refers to provision of technical assistance on program development or enhancement which includes problem analysis, research for program development, designing, documentation, pilot testing and evaluation of social technologies, programs and projects. This process shall apply to the STB and STUs based on the needs presented by primary customers. This covers the review of requests, preparation of a reply letter for requests for comments, or a memorandum containing the recommendation, actual activity on TA provision (if needed), and next steps based on a coordination meeting on the requested technical assistance. (*Ito ay tumutukoy sa pagbibigay ng tulong teknikal para sa pagbuo o pagpapahusay ng programa sa pamamagitan ng pagsusuri sa problema, pananaliksik para sa pagbuo ng programa, pagdidisenyo, dokumentasyon, pilot testing at pagsusuri ng mga teknolohiyang panlipunan, programa at proyekto. Ang prosesong ito ay dapat gamitin ng STB at STU batay sa pangangailangan inilalahad ng mga pangunahing customer. Ito ay sumasaklaw sa pagsusuri ng mga kahilingan, paghahanda ng isang reply letter sa mga paghingi ng komento, o isang memorandum na naglalaman ng rekomendasyon, aktwal na aktibidad sa pagbibigay ng TA (kung kinakailangan), at mga susunod na hakbang batay sa isang pagpupulong sa hiniling na tulong teknikal).*

Office or Division: <i>Tanggapan o Sangay:</i>	DSWD Central Office - Social Technology Bureau All Field Offices - Social Technology Unit/Section
Classification: <i>Klasipikasyon:</i>	Highly Technical <i>Mataas na Antas ng Tulong Teknikal</i>
Type of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2C - Government to Citizen G2G – Government to Government G2C - <i>Gobyerno sa Publiko</i> G2G – <i>Gobyerno sa Gobyerno</i>
Who may avail?: <i>Sino ang maaring kumuha ng Serbisyo?:</i>	DSWD-Offices, Bureaus, Services, Units (OBSUs), DSWD-Field Offices <i>Mga tanggapan at sangay ng Kagawaran</i>
CHECKLIST OF REQUIREMENT <i>TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN</i>	WHERE TO SECURE <i>SAAN MAARING MAKUHA?</i>

Request Letter <i>Liham ng Kahilingan</i>		From the requesting DSWD Field Office, LGU, NGO, or NGA <i>Mula sa kahilingan ng Lokal na Pamahalaan, Hindi Ahensya ng Gobyerno Ahensya ng Pambansang Pamahalaan.</i>		
CLIENT STEPS MGA HAKBANG NG KLIYENTE	AGENCY ACTIONS MGA AKSYON NG AHENSYA	FEES TO BE PAID HALAGA NG BAYAD	PROCESSING TIME TAGAL NG PROSESO	PERSON RESPONSIBLE RESPONSABLE NG KAWANI
1) Send the request for technical assistance along program/project development or enhancement to Social Technology Bureau (STB) / DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) through: a. Letter signed by the Requesting Party, in any form; b. Accomplished Request Form; c. E-mail; or d. Ticketing System. <i>(Ipadala ang kahilingan para sa tulong teknikal sa paggawa o pagpapahusay ng programa/proyekto sa Social Technology Bureau (STB)/ DSWD Field Office Social</i>	1) Receive and record the request. (Tanggapin at itala ang kahilingan)	None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 oras</i>	Support Staff <i>Kawaning tumutugon</i>

<i>Technology Unit (STU) sa pamamagitan ng:</i> a. <i>Sulat na pirmardo ng kliyente;</i> b. <i>Sinagutang Request Form;</i> c. <i>E-mail; o</i> d. <i>Ticketing System (kapag naipatupad na).</i>				
None <i>Wala</i>	2) Prepare, review, and send response to the requesting party. <i>(Magsulat, suriin, at ipadala ang tugon sa tanggapang humihiling).</i>	None <i>Wala</i>	7 days 7 araw	Head of Office, Supervisor and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na kawani</i>
None <i>Wala</i>	3) If the request involves conduct of actual technical assistance activity including orientation and capability building activities, either via face-to-face or online means: <i>(Kung ang kahilingan ay kailangang magsagawa ng aktwal na teknikal assistance kasama ang pagbibigay ng oryentasyon at kakayahang pagsasanay sa pamamagitan ng online at onsite)</i>	None <i>Wala</i>	5 days 5 araw <i>Note: Turn around time does not include days between sending response and actual conduct of activity.</i>	Head of Office, Supervisor and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na kawani</i>

	a.) Activity flow <i>(Daloy ng aktibidad)</i> b.) Powerpoint presentation c.) Attendance Sheet d.) Other logistical requirements <i>(Ipa pang mga pangangailan gang logistik)</i>			
2.) Answer the Client Satisfaction Survey (CSS) (<i>Sagutan ang Client Satisfaction Survey (CSS)</i>)	4) Administer/ Monitor /Follow-up Client Satisfaction Survey (CSS). <i>(Pangasiwaan/ subaybayan ang pagsagot sa CSS).</i>	None Wala	Not applicable <i>Hindi angkop</i>	Technical Staff and Support Staff <i>Teknikal na kawani at Kawaning Tumutugon</i>
TOTAL If the Technical Assistance requested may be provided via official communications, <i>(Kabuuang kung ang hinihiling na Tulong Teknikal ay maibibigay sa pamamagitan ng opisyal na komunikasyon)</i>	If without physical/online Technical Assistance Session (<i>Kung ang tulong teknikal ay walang pisikal o online na sesyon</i>)	None Wala	7 days 2 hours 7 araw 2 oras	
TOTAL If the request involves conduct of actual technical assistance activity <i>(Kabuuang kung ang hinihiling na tulong teknikal ay nangangailangan ng aktwal na aktibidad)</i>	If with physical/online Technical Assistance Session (<i>Kung ang tulong teknikal ay merong pisikal/ online na sesyon</i>)	None Wala	12 days 2 hours 12 araw 2 oras	

2) **TECHNICAL ASSISTANCE ON SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU (STB) DEVELOPED PROGRAMS AND PROJECTS (TULONG TEKNIKAL SA MGA PROGRAMA AT PROYEKTONG BINUO NG SOCIAL TECHNOLOGY BUREAU)**

Refers to the provision of technical assistance on concerns relative to the ongoing and completed social technology programs and projects of the Social Technology Bureau (STB). The process starts with the receipt of the request from Local Government Units or other intermediaries until the actual provision of technical assistance in the form of meetings, orientation and capability building activities through face-to-face and online platforms. This includes the requests for data, information, social marketing materials, and other knowledge products on Social Welfare and Development (SWD) programs and projects designed, under pilot-testing or on-going implementation, and completed by the STB for adoption / replication by stakeholders. *(Ito ay tumutukoy sa pagbibigay o pagbabahagi ng tulong teknikal sa mga kasalukuyan at natapos o nakumpletong mga programa at proyekto ng Social Technology Bureau. Ang proseso ng pagbibigay o pagbabahagi ng tulong teknikal ay nagsisimula sa pagtanggap ng liham ng kahilingan mula sa Lokal na Pamahalaan o mga tagapamagitan. Ang tulong teknikal ay sa paraan ng pagpupulong, oryentasyon at mga aktibidad sa pagbuo ng kakayahan sa pamamagitan ng pisikal o online na mga pamamaraan. Ang mga kahilingan ay maaaring datos, impormasyon, materyales para sa social marketing at ibang produkto ng kaalaman tungkol sa mga programa at proyekto ng kapakanang panlipunan at kaunlaran, mga proyektong dinidisenyo, kasalukuyang pina pilot test o pinapatupad at mga natapos na para pagpapatuloy ng implementasyon ng mga stakeholders).*

Office or Division: <i>Tanggapan o Sangay:</i>	DSWD Central Office - Social Technology Bureau All Field Offices - Social Technology Unit/Section
Classification <i>Klasipikasyon:</i>	Highly Technical <i>Mataas na Antas ng Tulong Teknikal</i>
Types of Transaction: <i>Uri ng Transaksyon:</i>	G2G – Government to Government G2C - Government to Citizens G2G – Gobyerno sa Gobyerno G2C- Gobyerno sa Publiko

Who may avail: <i>Sino ang maaaring kumuha ng serbisyo:</i>	DSWD-Offices, Bureaus, Services, Units (OBSUs), DSWD-Field Offices <i>Mga tanggapan at sangay ng Kagawaran</i>
---	---

CHECKLIST OF REQUIREMENTS <i>TSEKLIST NG MGA KAHINGIAN</i>		WHERE TO SECURE <i>SAAN MAAARING KUMUHA?</i>		
- Written and signed request letter with complete contact details (name and contact information) of the requesting party, <i>(Nakasulat at pirmadong liham ng kahilingan na may kumpletong detalye (pangalan, impormasyon sa pakikipag-ugnayan) ng partidong humiling, at)</i> - Details of the technical assistance needed. <i>(Detalye ng kinakailangang tulong teknikal).</i>		Requesting Office <i>(Opisina ng nanghihingi ng serbisyo)</i>		
CLIENT STEPS <i>MGA HAKBANG NG KLIYENTE</i>	AGENCY ACTIONS <i>AKSIYON NG AHENSYA</i>	FEES TO BE PAID <i>HALAGA NG BAYAD</i>	PROCESSING TIME <i>TAGAL NG PROSESO</i>	PERSON RESPONSIBLE <i>RESPONSABLE NG KAWANI</i>
- Send the request for technical assistance along program/project development or enhancement to Social Technology Bureau (STB) / DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) through: - Letter signed by the Requesting Party, in any form; - Accomplished Request Form; - E-mail; or	Receive and record the request. <i>(Pagtanggap at pag rekord ng liham ng kahilingan)</i>	None <i>Wala</i>	2 hours <i>2 oras</i>	Support Staff <i>Kawaning tumutugon</i>

d. Ticketing System. <i>(Ipadala ang kahilingan para sa tulong teknikal sa paggawa o pagpapahusay ng programa/ proyekto sa Social Technology Bureau (STB)/ DSWD Field Office Social Technology Unit (STU) sa pamamagitan ng:</i> <i>a. Sulat na pirmardo ng kliyente;</i> <i>b. Sinagutang Request Form;</i> <i>c. E-mail; o</i> <i>d. Ticketing System (kapag naipatupad na).</i>				
None <i>Wala</i>	2) Prepare, review, and send response to the requesting party. <i>(Magsulat, suriin, at ipadala ang tugon sa tanggapang humihiling).</i>	None <i>Wala</i>	7 days <i>7 araw</i>	Head of Office, Supervisor, and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na Kawani</i>
None <i>Wala</i>	3) If the request involves conduct of actual technical assistance activity including orientation and capability building activities, either via face-to-face or online means: <i>(Kung ang kahilingan ay kailangang magsagawa ng aktwal na teknikal assistance</i>	None <i>Wala</i>	8 days <i>8 oras</i> <i>Note: Turn around time does not include days between sending response and actual conduct of activity.</i>	Head of Office, Supervisor, and Technical Staff <i>Pinuno ng Opisina, Superbisor at Teknikal na Kawani</i>

	<i>kasama ang pagbibigay ng oryentasyon at kakayahang pagsasanay sa pamamagitan ng online at onsite)</i> a.) Activity flow (<i>Daloy ng aktibidad</i>) b.) Powerpoint presentation c.) Attendance Sheet d.) Other logistical requirements (<i>Ipa pang mga pangangailangan g logistik</i>)			
2) Accomplish the Client Satisfaction Survey (CSS). (<i>Sagutan ang Client Satisfaction Survey (CSS)</i>)	4) Administer/Monitor/Follow-up Client Satisfaction Survey (CSS). (<i>Pangasiwaan/ subaybayan ang pagsagot sa CSS</i>).	None <i>Wala</i>	Not applicable <i>Hindi angkop</i>	Technical Staff and Support Staff <i>Teknikal na kawani at Kawaning Tumutugon</i>
TOTAL If the Technical Assistance is sharing data, information and knowledge product (<i>KABUUAN kung ang tulong teknikal ay pagbabahagi ng datos, impormasyon, at produkto ng kaalaman</i>)		None <i>Wala</i>	7 days 2 hours 7 araw 2 oras	
TOTAL If the request involves conduct of actual technical assistance activity (<i>KABUUAN kung ang hiling ay aktwal o onsite na pagbibigay ng tulong teknikal</i>)		None <i>Wala</i>	15 days 2 hours 15 araw 2 oras	

FIELD OFFICES

SANGAY NG KAGAWARAN

NAME OF OFFICES

PANGALAN NG MGA OPISINA

Office	Address	Contact Information
DSWD-Social Technology Bureau	3rd Floor, DSWD Main Building, Batasan Pambansa Complex, Constitution Hills, Quezon City	8931-8144 8951-7124 soctech@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office I	Quezon Avenue, San Fernando, La Union	Email: soctech.fo1@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office II	#3, Dalan na Pagayaya, Regional Government Center, Carig Sur, Tuguegarao City, Cagayan	Email: soctech.fo2@dswd.gov.ph (078) 3040656
DSWD-Field Office III	Government Center, Maimpis, San Fernando City, Pampanga	Email: stu.fo3@dswd.gov.ph (078) 3040656
DSWD-Field Office IV-CALABARZON	Alabang, Zapote Road, Alabang, Muntinlupa City	Email: soctech.fo5@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office IV-MIMAROPA	1680 F. Benitez corner Malvar Streets, Malate, Manila	Email: soctech4bdswd@gmail.com
DSWD-Field Office V	Magnolia St. PBN-Buraguis, Legazpi City	Email: soctech.fo5@dswd.gov.ph

DSWD-Field Office VI	M.H del Pilar St, Molo, Iloilo City	Email: soctech.fo6@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office VII	MJ Cuenco Avenue, corner General Maxilom Avenue, Cebu City	Email: stu.fo7@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office VIII	Magsaysay Boulevard, Tacloban City	Email: soctech.fo8@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office IX	General Vicente Alvarez St, Zamboanga City	
DSWD-Field Office X	Masterson Avenue, Upper Carmen, Cagayan de Oro City, Misamis Oriental	Email: soctechunit.dswd10@gmail.com
DSWD-Field Office XI	Ramon Magsaysay Ave, D Suazo St, Davao City	Email: dspadillo.fo11@e-dswd.net
DSWD-Field Office XII	9506 Purok Bumanaog, Barangay Zone 3, Koronadal City	soctech.fo12@dswd.gov.ph
DSWD-Field Office CARAGA	R. Palma St, Brgy. Dagohoy, Butuan City	Email: soctech.focrg@dswd.gov.ph (085) 342-56-19
DSWD-Field Office CAR	40 North Drive, Baguio City	Email: soctechcar@gmail.com
DSWD-Field Office NCR	Legarda St, San Rafael St, Sampaloc, Manila	Email: tad_ncr@yahoo.com