



DSWD

Department of Social Welfare and Development

FIELD OFFICE VII

Area Vocational Rehabilitation Center II

Citizen's Charter Handbook
Cebuano Translation
2023 (2nd Edition)



DSWD-7

*"Gabay at Serbisyo Tungo sa
Isang Maunlad na Pamayanan"*



FIELD OFFICE VII

Area Vocational Rehabilitation Center II

CITIZEN'S CHARTER Cebuano Translation

2023 (2nd Edition)

I. Mandate:

The DSWD is a national agency mandated to provide assistance to local government units (LGUs), non-government organizations (NGOs), other national government agencies (NGAs), people's organizations (POs) and other members of civil society in effectively implementing programs, projects and services that will alleviate poverty and empower disadvantaged individuals, families and communities for an improved quality of life. It also implements statutory and specialized programs which are directly lodged with the Department and/or not yet devolved to the LGUs (Executive Order No. 221 issued in 2003).

II. Vision:

A center of excellence empowering persons with disabilities as contributors to nation-building.

III. Mission:

To protect and promote the rights and welfare of persons with disabilities toward becoming self-sustaining individuals through the provision of a comprehensive vocational rehabilitation program in coordination and collaboration with stakeholders.

IV. Service Pledge:

We, in the Area Vocational Rehabilitation Center II of the Department of Social Welfare and Development Field Office VII, will respect, protect and promote the rights, dignity and welfare of every person. We provide equal treatment and will not discriminate against any person on the account of age, gender, religion, race, belief, political ideology and disability.

We serve our clients every Monday to Friday starting at eight in the morning to five in the afternoon without noon break. We commit to serve them promptly and with compassion in accordance with our Citizens Charter based on the Ease of Doing Business and Efficient Government Service Delivery Act. We ensure that we inform our clients accurately and in a timely manner of our actions and recommendations to their requested assistance. When there are requests or needs that we cannot respond to, we will endorse these promptly to the appropriate office.

We are polite, helpful and available to the public at all times. We will always have a staff to serve in an unbiased, proper, honest and sincere manner deserving of public trust allowing for greater confidence in public service. We accept any feedback, whether positive or negative, regarding our service, facilities and personnel and consider these in improving our services. We protect and ensure confidentiality of their information.

We abide by the laws of the State particularly those that relate to all persons with disability. We promote greater sensitivity and provide the appropriate courtesies to the persons with disabilities. We commit to increase the public's positive regard and perceptions towards the persons with disabilities and also among persons with disabilities themselves.

All these we pledge for the welfare and in the best interest of all the persons with disabilities that we serve.

Listahan sa Serbisyo

Area Vocational Rehabilitation Center II

<u>External Services</u>	
<i>Center-based Services</i>	
1. Paghatag ug Tabang sa mga Kliyente sa Mga Pasilidad nga Gatanyag ug <i>Vocational Rehabilitation</i>	8-21
2. Pamaagi sa Paghatag sa Suhestiyon ug Reklamo	22-23
3. Listahan sa Opisina	23

External Services

Protective Services Division (PSD)

Center-based Services

External Services

1. Paghatag ug Tabang sa mga Kliyente sa Mga Pasilidad nga Gatanyag ug Vocational Rehabilitation

Ang *vocational rehabilitation* o ang pag-andam, paghatag ug pagbansay para maadunay trabaho o kita maoy nag-una nga serbisyo sa Area Vocational Rehabilitation Center II (AVRC II) ug kini para sa mga tawo nga dunay kapansanan o *persons with disabilities*, mga babaye nga naabuso ug anaa sa lisud o risiko nga kahimtang, mga batang nagkinahanglan ug espesyal nga amuma ug uban pang mga grupo nga nagkinahanglan ani nga serbisyo nag-edad ug 16 anyos pataas nga nanimuyo sa Rehiyon 6, 7 ug 8. Ang mga mosunod magsaysay sa mga kwalipikasyon ug sa mga proseso aron makaapil niini nga serbisyo.

Opisina o Dibisyon:	Area Vocational Rehabilitation Center II DSWD Field Office VII
Kategorya:	<i>Highly Technical</i> o Mas Komplikado
Klase sa Transaction:	G2C (<i>Government to Client</i>) o Gobyerno ngadto sa Kliyente
Kinsay pwede moapil:	- Mga <i>persons with disabilities</i> (PWDs) edad ug 16 anyos ug pataas; - Mga kababayan-an nga naa sa risiko nga kahimtang; - Mga kabataan nga kinahanglan ug proteksyon; ug - Ubang mga grupo nga adunay pangihanglan sa pagbansay Nga gikan sa Rehiyon 6, 7 ug 8
LISTA SA MGA GIKINAHANGLANG DOKUMENTO ASA/KANG KINSA MAKUHA	
Valido nga PWD Identification Card (1 ka kopya nga dili orihinal)	Opisina sa Local Social Welfare and Development Office (LSWDO) o Persons with Disabilities Affairs Office (PDAO)
Suwat sa gi-endorse o g-refer sa LGU ug Social Case Study Report nga adunay numero nga pwedeng matawagan bahin sa kliyente (dunay pangalan sa kliyente, address, pangalan sa membro sa pamilya, numero sa mobile/telepono, ug kung adunay email address) (1 ka kopya nga orihinal)	Opisina sa Local Social Welfare and Development Office or Persons with Disabilities Affairs Office (PDAO)
Sertipikasyon nga Medical nga adunay mga resulta sa mga musunod nga eksaminasyon: - Complete Blood Count (CBC) - Chest X-ray - Urinalysis (1 ka kopya nga orihinal)	Ang Sertipikasyon nga Medical – makuha gikan sa Opisina sa Doktor sa LGU Ang diagnosis o eksaminasyong medical mahimo sa bisan asang Medical Diagnostic Center nga imong giuyonan
Rekord sa Sikolohikal (para sa mga tawo nga adunay mga Kapansanan sa Intelektwal) (1 orihinal nga kopya)	Licensed Psychologist o gikan sa nag-refer nga mga institusyon

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
1. Nagpakita o nipadayag ug interes sa pagkuha sa serbisyong vocational rehabilitation. <i>(Pahinumdom: Adunay usa ka tighubad sa sign language nga magamit kung gikinahanglan)</i>	1. Magpahigayon og pasiuna nga interbyu ug pagsusi basin sa kliyente uban ang iyang membro sa pamilya, ug kawani sa nag-endorso nga ahensya, ug naghatag og hamubo nga presentasyon bahin sa programa ug ubang mga serbisyo sa pasilidad. Nakompleto ang <i>intake sheet</i> ug nasumite sa superbisor para sa paghatag ngadto sa <i>social worker</i> nga modumala sa kliyente o case manager. <i>Kung dili kwalipikado ang kliyente, buhata ang ikaduhang lakang (2).</i> <i>Kung kwalipikado ang kliyente, ipadayon ngadto sa ikatulong lakang (3).</i>	Wala	1 ka Oras	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
2. Mangandam alang sa pag-endorso ngadto sa laing ahensya o pasilidad.	2. I-endorso ang kliyente sa laing ahensya o pasilidad kung ang iyang mga panginahanglan	Wala	30 Minutos	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
	wala mahiangay ug motupong sa kapasidad sa serbisyo sa center.			
3. Makadawat sa listahan sa mga kinahanglanon	3. Maghatag ug listahan sa mga kinahanglanong isumiter o <i>admission requirements</i> aron makumpleto sa kliyente o sa iyang pamilya	Wala	10 Minutos	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
4. Magsumiter sa mga <i>admission requirements</i> (sulod sa duha (2) ka semana gikan sa pagkadawat sa listahan)	4. Magsusi ug klaro sa mga gisumeting mga dokumento <i>Kung dili kompleto ang mga dokumento, gitambagan ang pamilya sa kliyente nga isumite ang kulang nga mga dokumento sulod sa 2-3 ka adlaw.</i>	Wala	30 Minutos	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
5. Mopresenta sa kaugalingon para sa pisikal nga eksaminasyon	5. Magpahigayon ug pisikal nga eksaminasyon ug pagsusi sa mga resulta sa mga laboratoryong pangmedikal aron mahibal-an kung ang kliyente aduna bay pisikal nga kwalipikasyon para pagbuhat sa mga trabahoonon sa rehabilitasyon.	Wala	30 Minutos	Ms. Catherine M/ Bornel <i>Nurse I</i>
6. Mopresenta sa kaugalingon para sa inisyal nga ebalwasyong	6. Maghimo sa inisyal nga ebalwasyong pang-psychological aron mahibal-an	None	1 ka Oras	Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/ AO II</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
pang- <i>psychological</i>	kung ang kliyente aduna bay pisikal nga kwalipikasyon para pagbuhat sa mga trabahoonon sa rehabilitasyon.			
7. Motambong sa <i>pre-admission conference</i> (human sa 3 ka adlaw gikan sa ikaunom nga lakang (6))	7. Maghisgot sa mga resulta sa eksaminasyon ug ebalwasyong pang- <i>medical</i> ug <i>psychological</i> ug sa mga panginahanglanon sa kliyente para sa pagbansay/rehabilitasyon ug mag-andam sa inisyal nga plano para sa mga interbensyon sa kliyente.	Wala	30 Minutos	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/ AO II</i> Ms. Catherine M/ Bornel <i>Nurse I</i> ug Opisina nga Nag-endorso (i.e. LSWDO, SWDA or NGO)

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
8. Mangandam alang sa usa ka pagbisita sa panimalay	8. Maghimo ug pagbisita sa panimalay aron makakuha og dugang pang mga impormasyon kabahin sa kliyente aron mas magiyahan ang pagdumala sa pagtabang sa kliyente ug aron paghimo ug pagbag-o sa <i>Social Case Study Report</i>. <i>Para sa mga kliyente nga gikan sa layong lugar, ang ahensya nakig-alayon sa C/MSWDO alang sa pagpahigayon sa pagbisita sa panimalay aron pagkuha ug dugang mga impormasyon.</i>	Wala	1 ka adlaw	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> o Social Worker Nga kawani sa LSWDO (para sa kliyente nga gikan sa layong lugar)
9. Motambong sa admission conference	9. Maghimo ug magdumala sa admission conference ug naghatag ug orintasyon sa kliyente mahitungod sa pasilidad, programa ug mga serbisyo, mga kurso ug mga balaod ug mga regulasyon lakip na ang ilang mga akomodasyon o puy-anan.	Wala	1 ka oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
	Maglagda ug magpapirma sa <i>admission slip</i> ug Kasabotan o Kasunduan.			<i>Social Welfare Officer II</i> ug Pamilya o Magbalantay sa Kliyente ug Opisina nga Nag-endorso (i.e. LSWDO, SWDA or NGO)
10. Mosalmot sa Unang Miting sa <i>Rehabilitation Team</i>	10. Maghisgot ug magdiskusyon bahin sa kahimtang sa kliyente lakip na ang mga dugang nga mga impormasyon nga nalikom gikan sa pagbisita sa panimalay	Wala	1 ka Adlaw	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/ AO II</i> ug Pamilya o Magbalantay sa Kliyente

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOH/ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
				ug Opisina nga Nag-endorso (i.e. LSWDO, SWDA or NGO)
11. Moapil sa Ikaduhang Miting sa <i>Rehabilitation Team</i>	11. Maghisgot ug magdiskusyon bahin sa mga tumong sa kliyente sa iyang rehabilitasyon ug han-ayon ang mga plano, skedyol ug indikasyon sa paglampos sa iyang rehabilitasyong sosyal.	Wala	1 ka Oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/AO II</i>
12. Mosulod ug makiglambigit sa <i>Social Rehabilitation Training</i>	12. Magdumala ug maghatag ug halapad nga pag-giya ug pagtudlo sa kliyente aron mapalambo ang iyang <i>functional literacy</i> , mauswagan ug makat-onan ang angayan nga personalidad ug maayong pamatasan, independente nga pagkinabuhi ug	Wala	3 ka Bulan	Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> <i>inabagan sa mga Manpower Development Officers para Social Rehabilitation Training</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOH/ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
	magmonitor niini kada bulan.			
13. Moapil sa Miting sa pagtuki sa resulta sa <i>Social Rehabilitation Training</i>	13. Maghisgot ug magdiskusyon aron pagsusi sa resulta sa Social Rehabilitation Training ug pagtino sa kaandam sa kliyente alang sa <i>Vocational Rehabilitation Training</i>. <i>Kung ang kliyente dili andam nga mopadayon sa Vocational Rehabilitation Training, ang ahensya mag-isyu kaniya og Certificate of Attendance</i>	Wala	30 Minutos	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> <i>inabagan sa mga Manpower Development Officers para sa Social Rehabilitation</i>
14. Moapil sa Ikatulong Miting sa <i>Rehabilitation Team</i>	14. Maghisgot ug magdiskusyon bahin sa mga tumong sa kliyente sa iyang vocational nga rehabilitasyon ug han-ayon ang mga plano, skedyol ug indikasyon sa paglampas sa iyang vocational nga rehabilitasyon.	Wala	1 ka Oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
				<i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/ AO II</i> <i>ug</i> <i>Pamilya o Magbalantay sa Kliyente</i> <i>ug</i> <i>Opisina nga Nag-endorso (i.e. LSWDO, SWDA or NGO)</i>
15. Mosalmot ug molambigit sa <i>Vocational Rehabilitation Training</i>	15. Maghatag sa angayan nga kursong vocational sa kliyente ug mag-monitor sa mga interbensyong nahisgutan sa plano sa kliyente ug maghimo sa report kada bulan bahin sa pag-uswag ug pag-umento sa kahibalo sa kliyente ug ang epekto nga nahatag sa training didto sa kliyente aron kini hisgutan ug diskusyonan sa panahon sa <i>Implementer's Review (IR)</i> .	Wala	9 Months	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armechin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/ AO II</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
	Mohatag pud ug mga counseling sesyons sa kliyente ug maghimo ug kabag-ohan o update sa <i>Social Case Study Report</i> ug sa plano sa mga interbensyon atol sa IR.			<i>inabagan sa mga Manpower Development Officers para sa Vocational Rehabilitation</i>
16. Moapil sa Ikaupat nga Miting sa <i>Rehabilitation Team</i>	16. Mosuta ug mosusi sa mga resulta sa Vocational Rehabilitation Training ug maghigot ug magdiskusyon para sa plano sa OJT sa kliyente ug skedyul niini.	Wala	2 ka Oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> <i>inabagan sa Manpower Development Officers para sa Vocational Rehabilitation</i>
17. Mohangyo para sa dugang nga pagbansay o pangandam para sa pagpanarbaho	17. Magtabang ug magpahigayon sa kliyente ug mag-andam ug sulat sa pag-endorso kung kini kinahanglanon	Wala	1 ka Oras	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
18. Moapil sa Ikalimang Miting sa <i>Rehabilitation Team</i>	18. Maghisgot ug maghan-ay sa detalye sa <i>On-the-Job Training (OJT)</i> sa kliyente ug maghimo sa <i>referral letter</i> ug <i>Memorandum of Agreement (MOA)</i> uban ang representante sa <i>OJT venue/partner</i> .	Wala	1 ka Oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Florita J. Simbajon <i>Manpower Development Officer I</i> <i>inabagan sa Manpower Development Officers para sa Vocational Rehabilitation</i>
19. Motambong ug makiglambigit sa <i>On-the-Job Training (OJT)</i>	19. Maghan-ay ug magpahiluna para sa <i>OJT</i> sa kliyente ug maghimo ug binuwan nga monitoring kabahin sa <i>attendance</i> , pamatasan sa trabaho, mga lihok sa panarbaho. Maghimo ug report sa uswag ug kalamboan sa <i>OJT</i>	Wala	3 ka Bulan	Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
	sa kliyente kada bulan ug mopasiguro nga ang OJT partner makahimo ug ebalwasyon kabahin sa agi sa kliyente sa mga trabaho nga gihatag.			
20. Moapil sa Ika-unom nga Miting sa <i>Rehabilitation Team</i>	20. Maghisgot ug magdiskusyon sa mga resulta sa ebalwasyon sa OJT sa kliyente ug magplano para pag-endorso sa pagpanarbaho sa kliyente	Wala	45 Minutos	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> <i>inabagan sa Manpower Development Officers for Vocational Rehabilitation</i>
21. Motrabaho	21. Mo-endorso ug morekomenda sa kliyente alang sa trabaho ug mag-monitor kada bulan sa agi sa kliyente sa iyang panarbaho.	Wala	3 ka Bulan	Ms. Florita J. Simbajon <i>Manpower Development Officer I</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOON/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
22. Motambong sa Miting bahin sa Ebalwasyon sa Pagpanarbaho	22. Magsumite ug ebalwasyon kabahin sa agi sa kliyente sa iyang trabaho ug ang mag epekto niini ngadto sa kliyente ug moduso alang sa pagtapos sa pagtabang sa ahensiya ngadto sa kliyente human kini makalampos sa pagkuha sa mga indikasyon sa vocational rehabilitation. Mohatag ug rekomendasyon ang Placement Section bahin sa pagpauswag sa Vocational Rehabilitation Training gikan sa mga rekomendasyon sa kliyente. Mohimo ug pagbag-o o update sa Social Case Study Report.	Wala	2 ka Oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
23. Motambong ug makiglambigit sa <i>Pre-discharge Conference</i>	23. Maghimo ug magdiskusyon para sa pagpauli na sa kliyente ug ang mga plano alang sa aftercare ug maghimo sa plano bahin niini.	Wala	30 Minutos	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOH/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
				<i>Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
24. Motambong ug makiglambigit sa <i>Discharge Conference</i>	24. Mopresentar sa mga resulta sap ag-monitor sa plano sa aftercare aron matino kung natuman ang mga tumong niini ngadto sa kliyente ug morekomendar sa pagtapos sa helping relationship human nakab-ot na ang mga indikasyon sa rehabilitasyon.	Wala	1 ka Oras	<i>Rehabilitation Team:</i> Mr. Graeme Ferdinand D. Armecin <i>Training Center Superintendent II</i> Ms. Florita Q. Dabon <i>Senior Manpower Development Officer</i> Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i> Ms. Pamela Rose Evangelista <i>Psychometrician/ AO II</i> <i>ug</i> <i>Pamilya o Magbalantay sa Kliyente</i> <i>ug</i> <i>Opisina nga Nag-endorso (i.e. LSWDO, SWDA or NGO)</i>

MGA LAKANG PAGAHIMOON SA KLIYENTE	MGA BUHAT O AKSYON SA AHENSYA	BAYRANAN	PANAHOH/ ORAS SA PROSESO	GITAHASAN NGA TAO
25. Motubag sa <i>Client Satisfaction Measurement Survey</i>	25. Nagdumala sa Client Satisfaction Measurement Survey	Wala	10 Minutos	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
26. Mopresenta ug motubag sa panahon sa monitoring	26. Magmonitor sa sulod sa 3 ka bulan bahin sa plano sa aftercare ug ang ahensya magpahigayon ug pagbisita ug pagkontak sa kliyente aron mahibal-an ang iyang kahimtang. Human niini nga panahon, ang ahensya mag-andam sa usa ka panapos nga report o summary bahin sa kinatibuk-ang pagtabang sa ahensiya ngadto sa kliyente ug ang mga epekto niini.	Wala	3 ka Bulan	Ms. Asteria C. Geraldizo <i>Social Welfare Officer II</i>
TOTAL		Wala	1 ka Tuig, 6 ka Bulan, 4 ka Adlaw, ug 5 ka Minuto	

PAMAAGI SA PAGHATAG SA INYONG SUHESTYON UG REKLAMO	
Unsaon ang pagpadala og sugyot/ reklamo/ feedback	Ang mga kliyente mamahimong makapadala sa ilang sugyot/reklamo/feedback pinaagi sa pagtubag sa Client Satisfaction Feedback Form ug ihulog ang porma sa gipahimutang nga kahon (Sugyot nga Kahon sa Public Assistance Desk / Front Desk) Ang mga kliyente pwede usab makapadala pinaagi sa pag email o motawag pinaagi sa mga numero sa telepono nga gihisgutan sa ubos gikan sa Lunes hangtod Biyernes 8:00 AM hangtod 5:00 PM. Mahimo usab ipadala sa mga kliyente ang ilang feedback pinaagi sa FB sa DSWD Field Office VII.

Giunsa ang pagproseso sa mga sugyot/reklamo/feedback	Ang gitahasan na empleyado maoy muabli sa kahon sa mga sugyot ug ipasa ang feedback sa Center Head. Susihon ug analisahon sa Center Head ang feedback ug hisgutan kini sa hingtungdan nga kawani alang sa angay nga aksyon. Ang tanan nga feedback ipakita sa matag bulan nga miting sa kawani Alang sa feedback sa kliyente nga nanginahanglan ug mga aksyon sa ahensya, kontakon ang kliyente alang sa pagkilala ug pahibal-on sa dagan sa mga aksyon nga ihatag sa Opisina.
Giunsa pagproseso ang mga sugyot/ reklamo/ feedback	Ang mga gisulat nga reklamo mahimo pinaagi sa pagsulat sa us aka form sa reklamo nga gihatag sa Public Assistance Desk. Sa pagsulat sa porma, mahimo kini ihulog sa Sugyot nga Kahon nga naa sa Desk. Ang nagreklamo mahimo usab nga modirektang pagsulat sa Center Head o sa Regional Director Ang mga verbal nga reklamo gidawat usab ug kini ipahimutang nga kompidensyal. Ang mga verbal nga reklamo itala ug i-transcript sa opisyal o kawani nga nakadawat sa reklamo.
Giunsa pag proseso ang mga sugyot/reklamo/feedback	Alang sa mga reklamo nga nahulog sa kahon sa sugyot, usa ka gitahasan nga kawani ang muabli sa kahon nga sugyot ug ipasa ang mga reklamo sa Center Head. Susihon ug analisahon sa Center Head ang reklamo ug hisgutan kini uban ang komite sa reklamo sa sentro. Ang komite magpadagan sa pag panghimatuud sa reklamo. Kung nahingawa kini sa kawani, ang Center Head magdumala ug usa ka komperensya sa hingtungdan nga kawani, kauban ang iyang tigdumala ug kung nahibal-an, ang tawo nga naghimo sa reklamo alang sa gilayon nga resolusyon. Kung wala masulbad, i-endorso sa komite sa reklamo sa sentro ang reklamo sa komite sa reklamo sa Field Office.
Impormasyon sa Pagkontak sa CCB, PCC and ARTA	CCB: SMS: 0908-881-6565 email@contactcenterngbayan.gov.ph https://contactcenterngbayan.gov.ph/ https://facebook.com/civilservicegovph/ Call: 165 65 P5+VAT per call anywhere in the Philippines via PLDT landlines PCC: pcc@malacanang.gov.ph 8888 ARTA: 8-478-5093

	complaints@arta.gov.ph
Impormasyon sa Pagkontak	DSWD Area Vocational Rehabilitation Center II Camomot-Franza Road, Labangon, Cebu City Tel No. +63(32)261-0001, +63(32)261-4021 avrc2.fo7@dswd.gov.ph

Listahan sa Opisina

Office	Address	Contact Information
Protective Services Division (PSD)		
DSWD Area Vocational Rehabilitation Center II	Camomot-Franza Road, Labangon, Cebu City	Tel No. +63(32)261-0001, +63(32)261-4021 avrc2.fo7@dswd.gov.ph