

DSWD, inilunsad ang uSAPtayo website para sa mga reklamo sa SAP

Maaari nang magpadala online ang publiko ng mga katanungan o hinaing kaugnay ng Social Amelioration Program (SAP) at mabilis na makatanggap ng napapanahon at naaangkop na tugon mula sa Department of Social Welfare and Development (DSWD) matapos ilunsad ng Ahensya ang uSAPtayo website, ngayong araw, Agosto 13.

Ang uSAPtayo website ay nagbibigay ng isang online platform kung saan ang publiko ay maaaring magpadala ng katanungan at magsumite ng mga hinaing hinggil sa pagpapatupad ng SAP. Ito ay bilang tugon sa mga karaniwang reklamo at alalahanin ng publiko ukol sa programa, tulad ng elihibilidad ng ibang mga benepisyaryo, paglabag sa proseso ng pamamahagi, at pagkaantala sa pagbibigay ng ayuda, bukod sa iba pa.

Sa pagpapatupad ng SAP, ang DSWD ay tumatanggap ng mga katanungan at reklamo hinggil sa programa sa pamamagitan ng hotline numbers, social media accounts, at iba pang mga channel nito na nagpapakita ng pangangailangan para sa isang mas mahusay na proseso sa paghawak ng mga hinaing at iba pang uri ng puna sa SAP. Sa tulong-teknikal ng World Bank, Australian Embassy, at Japan-World Bank Disaster Risk Program Program, ang DSWD, na pinapabuti ang mga mekanismo ng paghahatid ng serbisyo ng ahensiya upang masigurong natutugunan ang mga pangangailangan ng publiko.

Mayroon apat na madadaling hakbang upang makapagpadala ang publiko ng kanilang mga hinaing: una, bisitahin ang www.usaptayo.dswd.gov.ph; pangalawa, i-click ang *makipag-usap*; pangatlo, punan ang mga kinakailangang impormasyon at mag-upload ng mga kinakailangang dokumento o patunay; at pang-

apat, i-click ang *isumite*.

Ang uSAPtayo website ay maaaring ma-access 24/7. Ang anumang hinaing na matatanggap sa pamamagitan ng online registration o call center ay ire-rehistro sa portal kung saan magtatakda ng isang unique reference number na maaaring magamit upang mag-follow-up at subaybayan ang isinumiteng katanungan o reklamo.

Ipo-proseso ng mga grievance officers ang bawat hinaing na matatanggap sa pamamagitan ng portal para sa mabilis na pagtugon sa loob ng tatlong (3) araw, maliban sa mga kumplikadong mga hinaing na kinakailangang isangguni sa iba pang mga opisina o awtoridad.

Ang uSAPtayo ay isang inisyatibo ng DSWD upang mapagbuti ang pagtanggap at pagsangguni sa mga reklamo at hinaing. Lahat ng mga personal na impormasyon na matatanggap ay gagamitin lamang upang matugunan at malutas ang mga isyu o hinaing kaugnay ng SAP.

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa uSAPtayo, maaaring bisitahin ng publiko ang mga DSWD Field Offices o magpadala ng email sa sapgrievances@dswd.gov.ph o usaptayo@dswd.gov.ph. Bukod sa uSAPtayo website, maaari ring magpadala ng katanungan at hinaing sa pamamagitan ng mga hotlines ng DSWD: 0947-482-2864, 0916-247-1194 at 0932-933-3251. Ang publiko ay maaari ring magpadala ng mga text message sa 0918-912-2813 o bisitahin ang mga accounts sa Facebook at Twitter ng DSWD, ang @dswdserver. ###