

## SLP Grievance Management Process for SLP-RPMO

Ang Grievance Management Process sa Regional Program Management Office adunay tumong nga magpasilitar sa hangyo sa mga kliyente apil usab ang tanang reklamo nga adunay kalabutan sa programa nga nadawat sa opisina ug gisang-at pinaagi sa lain-laing pamaagi lakip na ang gikan sa SLP National Program Management Office.

<b>Office or Division:</b>	Sustainable Livelihood Program – Grievance and Referral Management Unit (GRMU)			
<b>Classification:</b>	Highly Technical			
<b>Type of Transaction:</b>	G2C Government to Citizen G2G Government to Government			
<b>Who may file:</b>	Tanang DSWD FOs, DSWD OBSUs, other Agencies/Institutions			
CHECKLIST OF REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Filled out nga SLP Grievance Form para sa mga walk-in clients</li> <li>2. Opisyal nga reklamo nga nadawat gikan sa mga OBSUs, NGAs, NGOs, concerned citizens, social media, ug lain pa</li> <li>3. Mga dokumento nga musuporta sa reklamo</li> </ol>		DSWD FO Caraga, SLP RPMO, Lumilihok Building, R.Palma St. Butuan City, Agusan del Norte		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTION	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	RESPONSIBLE
1. Ang kliyente mopirma o mouyon sa sulod sa Data Privacy Consent.	1. Ipasabot ug basahon sa kliyente ang Data Privacy Consent-RA 10173 nga anaa sa SLP Grievance Intake Form.  <i>Note: Para sa mga reklamo nga nadawat gikan sa Provincial Coordinator, 8888, SLP National Program Management Office, Local Government Units, ug uban pang stakeholders, magpadayon sa ikaupat nga lakang.</i>	WALA	10 minuto	PDO II/Grievance Management Officer (GMO)
2. Tubagon ang SLP Grievance Intake Form.	2. Tubagon ang SLP Grievance Intake Form.  ✓ Hangyuon ang nagreklamo nga magparehistro sa Walk-in Complainant Logbook.	WALA	10 minuto	PDO II/GMO  Complainant

3. Pil-apan ang Client Satisfaction Measurement Form.	<p>3. Mag-isyu og SLP Walk-in Complainant Slip nga nagpamatuod nga ang nagreklamo mitungha sa SLP Regional Program Management Office.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hangyuon ang kliyente nga tubagon ang Client Satisfaction Measurement Report Form sa paghatag og teknikal nga tabang ug inisyal nga interbensyon.</li> </ul>	WALA	20 Minuto	<p>PDO II/GMO</p> <p>Complainant</p>
	<p>4. Ang mga reklamo gisusi ug gikategorya base sa kabug-aton.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Siguraduhon nga natubagan ang mga forms.</li> <li>✓ Mag-andam og Letter of Acknowledgement.</li> <li>✓ Isulod sa database.</li> </ul>	WALA	30 minuto	<p>PDO III/Regional Program Coordinator</p> <p>PDO II/GMO</p>
	<p>4.1 <b>Non-Cognizable Grievance</b> (Mga dal inga transaksyon)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ang mga non-cognizable nga reklamo wala nanginahanglan og berikasyon o panghimatuod.</li> <li>✓ Ang GRMO maghatag og teknikal nga tabang, simple nga pagpasabot, ug oryentasyon bahin sa pagpatuman sa programa.</li> </ul> <p><i>Note: Para sa cognizable grievance, magpadayon sa ikalimang lakang.</i></p>		1-3 working days	PDO II/GMO

	<p>5. Para sa Cognizable Grievance- <b>Minor Grievance</b> (Mga kuti nga transaksyon)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagtigom sa mga datos ug uban pang importanteng impormasyon aron matino ang mga rason o hinungdan sa pagpasaka sa reklamo.</li> <li>✓ Ang resulta sa beripikasyon mao ang basehan sa pagsulbad sa reklamo.</li> <li>✓ Magpadayon sa pagbuhat sa Action Number 9 kung ang resulta wala mosangko sa dagkong reklamo.</li> </ul>	WALA	7 working ays	<p>PDO II/GMO</p> <p>PC, IPDO, MPDO*</p>
	<p>6. Para sa Cognizable Grievance- <b>Major Grievance</b> (Mga technical nga transakyon)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ang SLP Regional Grievance Management Committee magtigum aron sa pagdumala ug pagdesisyon sa resolusyon sa reklamo.</li> <li>✓ Alang sa mga reklamo nga nangingahanglan og dugang nga pagtimbang-timbang, palihukon ang SLP Regional Grievance Management Committee (RMGC) apil na niini ang pagbuhat sa Fact-Finding Team.</li> <li>✓ Pagtigom sa mga datos ug uban pang importanteng impormasyon aron matino ang mga rason o hinungdan sa pagpasaka sa reklamo.</li> </ul>	WALA	20 working days	SLP Regional Grievance Management Committee (RGMC)
	<p>7. Ang Fact-Finding Team magpahigayon og field visit para sa pagsusi, pag-imbestiga, ug</p>	WALA	4 – Working Days	SLP RGMC*

	ubang pang mga katungdanan ug responsibilidad ubos sa GMP.			
	8. Ang mga datos nga nakuha ug uban pang importanteng impormasyon, mga rason o hinungdan sa pagpasaka og reklamo apilon sa himoong feedback.	WALA	4-13 working days	Fact Finding Team*
	9. Maghatag og rekomendasyon o desisyon o i-endorso sa mga hingtungdan nga OBSU para sa pagsulbad sa reklamo.	WALA	1 working day	SLP RGMC*
	10. Maghatag og feedback sa kliyente o nagreklamo bahin sa mga lakang o aksyon nga gibuhat.	WALA	1 working day	PDO II/GMO
	11. Ang SLP-RGMC mahimong mo-endorso saw ala masulbad nga mga reklamo ngadto sa DSWD FO Regional Grievance Committee alang sa resolusyon.	WALA	1-4 working days  (FO RGC)	SLP RGMC*
	12. Ang mga nakuha nga impormasyon o documentation sa SLP-RGMC i-sumite ug i-endorso sa Management (FO RGMC/AG-AC/RD)		1 Working Day	PDO II/GMO
	13. Ang mga nakuha nga impormasyon o documentation sa SLP-RGMC i-sumite sa Office of the Secretary.  <i>Note: Kung ang gisang-at nga reklamo dili batok sa high-ranking officials, magpadayon sa ika-18 nga lakang.</i>	WALA		FO RGMC/ AG-AC/ Management
	14. Ang mga nakuha nga impormasyon o documentation nga gisumite kinahanglang iproseso base sa kasamtangang mga giya.	WALA		FO RGMC/ AG-AC/ Management

	<p><i>Note: Kung ang gipasang-at nga reklamo dili ilalom sa graft and corruption, magpadayon sa ika-18 nga lakang.</i></p>			
	<p>15. SLP RGMC gathered information/documentation submitted along LGU concerned Employee and if the LGU Official is concerned to the Civil Service Commission</p> <p>Ang mga nakuha nga impormasyon o documentation nga gisumite</p> <p>LGU Employees - Endorso padulong sa Lokal nga Panggamhanan – Local Chief Executives</p> <p>Opisyales sa LGU – Endorso padulong sa Civil Service Commission</p> <p><i>Note: Kung ang gipasang-at nga reklamo dili batok sa mga opisyales ug trabahante sa LGU, magpadayon sa ika-18 nga lakang.</i></p>	WALA		FO RGMC/ AG-AC/ Management
	<p>16. Ang natigom nga impormasyon/dokumentasyon sa SLP-RGMC nga gipaagi sa porma sa Grievance Management Report isumite ngadto sa Regional Director alang sa aksyon.</p> <p>The DSWD Central Office or Field Office lawsuits against the stakeholder</p> <p><i>Note: Kung ang gipasang-at nga reklamo dili batok sa stakeholder, magpadayon sa ika-18 nga lakang.</i></p>	WALA		FO RGMC/ AG-AC/ Management
	17. Ang natigom nga impormasyon/dokumentasyon sa SLP-RGMC nga gipaagi sa	None		FO RGMC/ AG-AC/

	<p>porma sa Grievance Management Report ug isumite ngadto sa Regional Director subay sa RA No. 6713 ug sa DSWD Regional Grievance Committee.</p> <p><i>Note: Kung ang gipasang-at nga reklamo, magpadayon sa ika-18 nga lakang.</i></p>			Management
	18. Paghatag og Issuance of Resolution nga base sa desisyon sa awtoridad.	WALA	1 working day	PDO II/GMO
	<p>19. Kung ang resolusyon gi-isyu sa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PROVINCIAL COORDINATOR – Ang apela i-proseso sa SLP RGMC</li> <li>○ SLP RGMC o SLP RPMO – Ang apela i-proseso sa SLP-NPMO GMC</li> <li>○ SLP NPMO GMC – Ang apela i-proseso sa Office of the Secretary o sa mga hingtungdan nga OBSUs.</li> </ul> <p><i>Note: Magpadayon sa ika-9 nga lakang kung walay process appeal.</i></p>	WALA	1 working day	PDO II/GMO
	20. Padayon nga pagmonitor sa kahimtang sa bag-ong nasulbad nga mga reklamo aron masiguro nga ang mga rekomendasyon nga gihatag husto nga gipatuman ug gisundan sa mga nalambigit nga tawo/partido.	WALA	1 working day	PDO II/GMO
<b>TOTAL</b>		<b>None</b>	<b>43-57 days, 1 hour &amp; 10 minutes</b>	

--	--	--