

1. PAG-ISYU OG 4Ps CERTIFICATION (ISSUANCE OF 4Ps CERTIFICATION)

Kini nga serbisyo gitanyag aron mapasayon ug matubag ang pangutana sa mga kliyente mahitungod sa ilang pagka-miyembro sa Pantawid Pamilyang Pilipino Program (4Ps). Ang Pantawid Pamilya Information System (PPIS) ang ginagamit aron maberipika ang *status* sa mga kliyente. Kadto lamang mga kliyente nga ang kasamtangang *status* sa PPIS kay ACTIVE ang hatagan ug 4Ps Certification.

Opisina:	4Ps Division
Klasipikasyon:	Sayon (Simple)
Klase sa Transakyon:	G2C – Government to Citizens
Mga Kliyente:	Miyembro sa Pantawid Pamilyang Pilipino Program (4Ps) ug/o Awtorisidong Representante

MGA REKWISITOS	ASA MAKUHA
Request Form	Opisina sa 4Ps sa inyong lugar
4Ps identification (ID) card	Miyembro sa 4Ps ug/o Awtorisidong Representante
Alang sa Awtorisidong Representante	
Request Form	Opisina sa 4Ps sa inyong lugar
4Ps ID o bisan unsang balidong ID nga gi-isyu sa gobyerno (1 ka orihinal ug 1 ka photocopy)	DSWD, Pag-IBIG, LTO, BIR, PhilHealth, Comelec, PSA, etc.

LAKANG SA KLIYENTE	AKSYON SA AHENSYA	BAYRONON	KADUGAYON	KAWANI NGA MOBUHAT
1. Moduol sa Public Assistance Complaints Center (PACC)/ Attending Officer og ipahibalo ang katuyoan	1.1 Mangutana ang Attending Officer sa katuyoan sa kliyente 1.1.1 Kung ang PACC kay para sa tanang DSWD transactions, tudloan and kliyente sa opisina sa Pantawid Pamilyang Pilipino Program (4Ps)	Walay bayad	2 ka minutos	<i>Guard on Duty/ PACC Desk Officer/ Attending Officer</i>
2. Ipasa ang mga rekwasitos sa Attending Officer	2.1 Susihon ang gipasa nga mga rekwasitos base sa checklist <i>PAHINUMDOM: Mamahimong</i>	Walay bayad	3 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio

	<i>mangayo ug dugang nga dokumento kung kinahanglanon..</i>			Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
3. Motubag sa mga pangutana sa Attending Officer	<p>3.1 Magpahigayon ug interbyu sa kliyente</p> <p>3.1.1 Magrekord sa mga importanteng impormasyon sumala sa gipahigayon nga interbyu</p> <p>3.1.2 Motubag sa mga pangutana sa kliyente</p> <p>3.2 Susihon ang mga detalye sa kliyente sa Pantawid Pamilya Information System (PPIS)/4Ps Database aron makita ang membership status sa panimalay</p> <p><i>Kung ang status sa panimalay sa PPIS/4Ps Database kay dili na active, pahibal-on ang kliyente ug mamahimo na siyang papaulion.</i></p>	Walay bayad	10 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
4. Magsulat sa Request Form ug motubag kon anaay dugang nga mga pangutana.	4.1 Dawaton and nasulatan nga Request Form	Walay bayad	2 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
5. Susihon ang kasakto sa mga detalye o impormasyon nga anaa sa 4Ps Certification	5.1 Mag-andam sa 4Ps Certification ug mopahigayon sa pag-apruba niini.	Walay bayad	3 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)

				Officer)
	5.2 Mopirma sa 4Ps Certification ang 4Ps Office Supervisor/OIC		3 ka minutos	Crislea D. Celeste – 4Ps Division Chief/ Jehmymah L. Moscatiles – PDO III (ARPC)/ Jonas C. Peregrino - RITO
	5.3 Ihatag sa kliyente ang 4Ps Certification human mapirmahan		2 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
	5.4 Maghatag ug acknowledgement slip sa kliyente human masulatan ang mga papel ug mahatag ang 4Ps Certification.			
6. Tubagon ang Client Satisfaction Measurement Form	6. Magpahigayon ug Client Satisfaction Measurement Survey sa kliyente	Walay bayad	5 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
	Kinatibuk-an:	Walay bayad	30 ka minutos	

2. PAGDAWAT UG PAGTUBAG SA REKLAMO (GRIEVANCE INTAKE AND RESPONSE)

Ang **Grievance Intake and Response** mao ang unang proseso sa Grievance Redress System (GRS). Magsugod kini sa pagdawat sa reklamo nga gipaabot sa usa ka kliyente, pagrekord niini sa porma sa reklamo o 4Ps/GRS Database, ug paghatag sa kliyente og inisyal nga tubag. Kini nga serbisyo naglangkob lamang sa mga **walk-in nga mga transaksyon**.

Opisina:	4Ps Division
Klasipikasyon:	Sayon (Simple)
Klase sa Transakyon:	G2C – Government to Citizens
Mga Kliyente:	Bisan Kinsa

MGA REKWISITOS	ASA MAKUHA
<ul style="list-style-type: none"> Alang sa benepisyaryo sa 4Ps, 4Ps ID; Alang sa dili benepisyaryo sa 4Ps, wala. 	Opisina sa 4Ps sa inyong lugar N/A

LAKANG SA KLIYENTE	AKSYON SA AHENSYA	BAYRONON	KADUGAYON	KAWANI NGA MOBUHAT
1. Magsulat sa visitor's log book nga anaa sa office lobby ug magpakita sa 4Ps ID kon benepisyaryo.	1.1. Sigurohon nga makasulat sa logbook ang kliyente ug idirekta sa 4Ps Assistance Desk/Attending Officer.	Walay bayad	3 ka minutos	<i>Guard on Duty/ PACC Desk Officer/ Attending Officer</i>
2. Moadto sa 4Ps Assistance Desk/ Attending Officer aron maberipeka.	2.1 Dawaton ang kliyente, pangutan-on siya sa iyang reklamo ug ilhon ang kliyente <i>Mamahimong molantaw sa Grievance Redress System Field/Sub Manual isip giya unsaon pag-intake ug grievance.</i> 2.1.1 Kung ang kliyente/ tawong gireklamo kay 4Ps beneficiary, susihon ang status niini sa Pantawid Pamilya Information System (PPIS) o 4Ps Database	Walay bayad	5 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
3. Maghatag ug detalye sa	3.1 I-encode ang tibuok ug sakto nga	Walay bayad	20 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO

reklamo uban sa mga dokumento, kon anaa, depende sa klase sa mulo. Magsulat sa grievance form.	transaksiyon sa 4Ps/GRS Database <i>Sa panahon nga dili ma-access ang 4Ps/GRS Database, mamahimong mogamit ug grievance form para sa pag-intake sa grievance.</i>			II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
	3.2 Susihon ang tanang datos ug impormasyon nga anaa, lakip ang mga dokumento kung adunay gihatag, ug makig-istorya sa kliyente. <i>Kung ang tanan nga kasayuran igo na nga magamit aron masulbad ang kaso, sulbaron ang reklamo ug maghatag og feedback sa kliyente.</i> <i>Kung magkinahanglan ug ubang impormasyon ug dili dayon masulbad ang reklamo, ipasabot sa kliyente ang proseso nga agian sa reklamo ug ingnan ang kliyente nga ipahibalo siya pinaagi sa iyang mobile number o nka-assign nga kawani sa 4Ps alang sa feedback</i>			
	3.3 Pag-print ug paghatag ug kopya sa na-encode nga transaksiyon sa kliyente <i>Pananglitan kung dili ma-access ang 4Ps/GRS Database, hatagan ang kliyente ug acknowledgment receipt anaa makita sa ubos sa grievance form</i>			
4. Tubagon ang Client Satisfaction Measurement Form	4.1 Magpahigayon ug Client Satisfaction Measurement Survey sa kliyente	Walay bayad	5 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance

				Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
5. Mopadayon sa exit area para sa paggawas	5.1 Ihatod ang kliyente sa exit area ug mamahimo na siyang papaulion	Walay bayad	2 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
6. Wala nay buhatonon	6.1 I-endorso ang transaksyon sa hingtungdang buhatan para sa pagproseso ug pag-update sa transaksyon sa 4Ps/GRS Database diin magpakita kini sa mga aksyon nga gihimo sa hingtungdang buhatan	Walay bayad	7 ka oras ug 15 ka minutos	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)
	6.2 I-monitor ang estado sa transaksyon ug maglantaw sa updates gikan sa hingtungdang buhatan. <i>Kung sa P/C/MOO nadawat ug natala ang reklamo, ang Grievance Officer/ City Link/ Municipal Link/ Social Welfare Assistant ang magproseso sa reklamo ug mohatag ug update niini depende sa</i>	Walay bayad	2 ka adlaw sa pagtrabaho	Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)

	<i>kategorya sa reklamo.</i>			
	<p>6.3 Mohatag sa kliyente ug update/feedback kabahin sa estado sa iyang gipaabot nga mulo</p> <p><i>Kung dili makontak ang kliyente, ang paghatag sa update/feedback kay ipaagi sa naka-assign nga Grievance Officer/City Link/Municipal Link/Social Welfare Assistant.</i></p>	Walay bayad	10 ka minutos	<p>Frances May T. Ordeniza – PDO II (Regional Grievance Officer)/ Carla Jade S. Mendoza – PDO I (Information Communication Technology Administrator)/ Antonio Jason Fabe – PDO I (Public Assistance Officer)</p>
Kinatibuk-an kung ang reklamo masulbad dayon		Walay bayad	35 ka minutos	
Kinatibuk-an kung nanginahanglan pa kini ug dugang impormasyon aron matubag		Walay bayad	3 ka adlaw sa pagtrabaho	

FEEDBACK UG REKLAMO

FEEDBACK MEKANISMO SA REKLAMO	
Unsaon pagpadala ug feedback?	Pagsulat og feedback sa mga serbisyo nga nahatag pinaagi sa Client Satisfaction Measurement Form (CSMF) nga ihatag sa mga attending 4Ps staff. Adunay luna sa CSMF alang sa dugang nga mga komentaryo / sugyot / rekomendasyon gikan sa kliyente. Ibalik ang nasulatan na nga CSMF ngadto sa nagtambong nga kawani sa 4Ps para sa konsolidasyon.
Unsaon pagproseso ang feedback?	<p>Matag quarter, ang naka-assign nga kawani magkonsolida sa tanang nasulatan nga CSMF sulod sa Division ug ang mga resulta susihon sa Division Chief. Ang giaprobahan nga consolidated CSM Report isumite sa Human Resource and Management Division para sa dugang nga pagtuki ug pagkonsolida sa rehiyon nga lebel.</p> <p>Ang feedback nga magkinahanglan og tubag kay ipahibalo sa mga hingtungdan nga opisina alang sa angay nga aksyon. Ang makuha nga tubag ipaabot ngadto sa kliyente sulod sa tulo (3) ka adlaw sa pagtrabaho human madawat ang feedback.</p>
Unsaon pagpasaka ug reklamo?	<p>Ang mga kliyente nga adunay mulo kalabot sa Pantawid Pamilyang Pilipino Program (4Ps) ug/o sa mga nahatag nga serbisyo sa programa mahimong direktang mopasaka sa ilang tagsa-tagsa ka reklamo ngadto sa Regional Program Management Office sa DSWD Field Office Caraga. Mahimo usab sila nga mopasaka og reklamo pinaagi sa Provincial/Cluster/City/Municipal Operations Offices alang sa pagpadayag sa reklamo gamit ang Grievance/Complaint Form.</p> <p>Dungag pa, mahimo usab nga ipasaka ang mga reklamo pinaagi sa 4Ps Caraga Grievance Hotline (0969-327-0254) o mopadala ug e-mail (pantawid.focrg@dswd.gov.ph) uban ang mosunod nga mga impormasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ngalan sa Nagreklamo • Lugar nga puluy-anan • Ngalan sa Tawo/Entidad nga gireklamo • Isyu/Kabalaka • Ebidensya
Giunsa pagproseso ang mga reklamo?	<p>Ang mga reklamo nga nadawat sa tagsa-tagsa ka mga buhatan i-endorso ngadto sa Regional/Provincial/Cluster Grievance Officer/s para sa beripikasyon ug pagka-lehitimo sa reklamo sulod sa labing menos sitenta y dos (72) ka oras human madawat ang reklamo.</p> <p>Ang Grievance Officer/s kinahanglan magpadala ug report ngadto sa Regional Grievance Officer/Regional Program Coordinator para sa angay nga aksyon ug dugang nga giya/instruksyon.</p>
Impormasyon sa pagkontak	<p>Alang sa dugang kasayuran ug/o mulo/reklamo kabahin sa Pantawid Pamilyang Pilipino Program (4Ps), mahimong mokontak niining mosunod:</p> <p>4Ps Caraga Grievance Hotline – 0969-327-0254</p> <p>4Ps e-mail address – pantawid.focrg@dswd.gov.ph</p>