**Template ng Mahusay na Kasanayan:**

**PROSESO AT FORM NG KARAINGAN**

**MGA TAGUBILIN SA PAGGAMIT NG TEMPLATE:**

* **Layunin:** Ibinabalangkas sa template na ito kung paano maaaring sundin ng nakaligtas ang proseso ng karaingan ng programa.
* **Paano gamitin ang template na ito:** Maaari ninyong iangkop ang template na ito upang tumugmasa inyong mga pangangailangan at sa gawain ninyo. Maaari ninyong baguhin ang mga salita upang tumugma sa wikang ginamit sa inyong programa. Bago gamitin ang template na ito sa isang aplikante sa pabahay, mangyaring tanggalin ang pahina ng mga tagubiling ito. Gayundin, mangyaring tanggalin ang anumang mga tala na kulay abo. Tiyaking palitan ang lahat ng naka-highlight na seksyon ng impormasyon ng iyong programa.

**SIMULA NG TEMPLATE**

*[AGENCY LETTERHEAD]*

**PROSESO NG KARAINGAN**

**Ano ang Karaingan?**

* Saanmang lugar na naninirahan nang magkakasama ang mga tao, maaaring umusbong ang mga hindi pagkakaunawaan, reklamo, at alalahanin. Ang mga naturang problema ay kilala bilang mga karaingan. Maaaring umusbong ang mga ito sa pagitan ng dalawang tao. Maaaring umusbong ang mga ito sa loob ng mga pamilya o sa mga tauhan. Maaaring may kinalaman ang mga ito sa isang patakaran o panuntunan.
* Binibigyang-daan kayo ng proseso ng karaingan na pormal na maghain ng inyong reklamo o alalahanin. Hinahayaan nitong marinig kayo. At nagbibigay ito sa inyo ng pagkakataong malutas ang problema.

**Ano Ang Inyong Mga Karapatan?**

Sa panahon ng proseso ng karaingan, mayroon kayo ng mga sumusunod na karapatan:

* Seryosong pangasiwaan ang iyong mga alalahanin. Masagot ang mga ito sa patas at nasa oras na paraan;
* Magkaroon ng privacy sa lahat ng nauugnay na komunikasyon (pasulat at pasalita, kabilang ang e-mail). Maprotektahan ang inyong pagiging kumpidensyal sa lahat ng oras;
* Makakuha ng mga kopya ng lahat ng talaang nauugnay sa inyong karaingan (nakasulat at nakatala);
* Makahingi ng tulong mula sa mga panlabas na grupo gaya ng mga grupo sa adbokasiya para sa:
  + mga karapatang sibil,
  + mga karapatan ng nangungupahan,
  + laban sa diskriminasyon sa pabahay at mga serbisyong panlipunan; at
* Malaman na hindi ninyo kakailanganing umalis o mawalan ng mga serbisyo nang dahil lang sa pakikibahagi sa proseso ng karaingan.

**Mga Pagbubukod:**

* Hinihiling namin na iulat ang lahat ng nakasulat na karaingan ng iisang tao, hindi ng grupo. Gayunpaman, malayang makakapagpulong ang mga nakaligtas bilang grupo kasama ng mga tagapagtaguyod upang pag-usapan ang magkakaparehong alalahanin.
* Upang pinakamahusay na matugunan ang anumang agarang alalahanin sa kaligtasan, maaaring hindi namin mahigpit na susundin ang mga hakbang sa ibaba.

**Proseso ng Karaingan: Kasama ang Iba pang Miyembro ng Programa**











**Grievance Process: With Program Policies or Staff**



























**GRIEVANCE FORM**

*Please write your answers or speak your answers for program staff to write down.*

### Today’s date: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Name:

Safe way we can contact you: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

What kind of grievance do you have? Is it with a person, a rule, a staff member?

Date of the event or timeline of events that led to this grievance:

Is this your first formal grievance about this problem? If no, how did you report your grievance before? What was the response?

Briefly explain the grievance (please note if more pages are attached):

I have been given a copy of the program’s Grievance Process. I have had the chance to ask any questions that I have about the process .

Signature of Person Reporting Grievance Date

Signature of Advocate or Other Staff Date

Signature of Supervisory Staff or Director Date

**PROGRAM RESPONSE:**

Date of response:

Explain the response to the reported grievance, and to all people involved:

Notes from meeting with program member:

Next steps and timeline for action(s):

**FINAL ACTIONS AND RESPONSE:**

Explain the final response and how the problem will be solved, to all people involved:

Signature of Person Reporting Grievance Date

Signature of Advocate or Other Staff Date

Signature of Supervisory Staff or Director Date

Important Phone Numbers and Contact Information

**Agency**

* [Agency] Crisis Line/24-hour line:
* Your advocate
  + Name:
  + Phone:
  + Email:
* Residential Supervisor
  + Name:
  + Phone:
  + Email:
* Residential Director
  + Name:
  + Phone:
  + Email:
* Executive Director
  + Name:
  + Phone:
  + Email:

**Housing Related**

* Maintenance
  + Phone
  + Email
* Landlord
  + Phone
  + Email

**Community Resources**

In case of emergency call: 9-1-1

Non-Emergency Police Department:

[Others?]