



**UP CREDIT COOPERATIVE**  
ANDRES I. FERNANDEZ HALL  
Reyes St., corner C.P. Garcia Avenue  
U.P. Campus Diliman, Quezon City  
Tel Nos.: 924-8002 / 435-0356

## **GUIDELINES ON MEDIATION AND CONCILIATION PROCEDURES** (Official English Version)

### **I. Rationale**

Article 43 (2) of the Republic Act. No. 9520, otherwise known as “COOPERATIVE CODE OF THE PHILIPPINES”, states that the By-Laws of each cooperative shall provide for the creation of committees as may be necessary for the conduct of the affairs of the cooperative.

In compliance therewith, Section 24 of the Amended By-Laws U.P. Credit Cooperative (UPCC) has provided for the creation of Mediation and Conciliation Committee, with the following functions and responsibilities:

- a. Formulate and develop the Conciliation-Mediation Program and ensure that it is properly implemented;
- b. Monitor Conciliation-Mediation program and processes;
- c. Submit semi-annual reports of cooperative cases to the Authority within fifteen (15) days after the end of every semester;
- d. Accept and file Evaluation Reports;
- e. Submit recommendation for improvements to the Board of Directors;
- f. Recommend to the Board of Directors any member of the cooperative for Conciliation-Mediation Training as Cooperative Mediator-Conciliator;
- g. Issue the Certificate of Non-Settlement; and
- h. Perform such other functions as may be prescribed in the By-Laws or authorized by the General Assembly.

The institution of the Mediation and Conciliation Mechanism (MCM) will provide a strong foundation in creating the cooperative’s environment with an atmosphere of cooperation and understanding. This mechanism shall recognize the importance of settling dispute at the lowest possible and at the soonest possible time in the interest of its members as well as of the cooperative in general.

### **II. Objectives**

The Institution of the Mediation and Conciliation Mechanism aims to:

1. Provide a guiding principle in handling disputes among the employees of the cooperative, its members, Board of Directors and Committee members;
2. Promote cooperation and understanding by allowing its employees and members to ventilate their concerns on a proper venue with the aim of creating an atmosphere for congenial, harmonious and sustained relationship;
3. Orient the Mediation and Conciliation Committee members with its functions, duties and responsibilities as good conciliator/mediator.

### III. Definition of Terms

1. **CERTIFICATE** – shall refer to the Conciliation of Non-Resolution issued by the Conciliation and Mediation Committee.
2. **COMPLAINT** – shall mean a written expression of members concerns on matters involving the internal affairs of the cooperative and its employees, members, Board of Directors and Committee members.
3. **CONCILIATION** – shall refer to a process whereby a conciliator designated by the Board of Directors calls together the parties involved in a dispute, encourages them to discuss their differences and assists them in developing their own proposed solutions to their disputes.
4. **CONFERENCE** – shall refer to a meeting involving the conciliator/mediator and the disputing parties.
5. **DISPUTES** – shall refer to arguments between two opposing members/parties of the cooperative.
6. **MEDIATION** – shall refer to a process whereby a mediator designated by the Board of Directors takes a more active part in helping the conflicting parties develop or come out with an acceptable solution to their dispute or assist the parties reach an amicable solution to the dispute.
7. **MEDIATION AND CONCILIATION COMMITTEE** – shall refer to the group of individuals who are in charge in handling the complaints and disputes in the cooperative.
8. **MEDIATION AND CONCILIATION MECHANISM** – shall refer to the instrument which will be used in handling complaints and disputes in the cooperative.

### IV. Composition of the Mediation and Conciliation Committee

Section 24 of the Cooperative's By-Laws states that the Mediation and Conciliation Committee shall be composed of three (3) members to be appointed by the Board of Directors. Within ten (10) days after their appointment, they shall elect from among themselves a Chairperson, Vice Chairperson and a Secretary who shall serve for a term of one (1) year or until their successors shall have been appointed.

### V. Roles and Duties of Mediation and Conciliation Committee

- A. Generally, the Mediation and Conciliation Committee is required to:

1. Evaluates letter request/complaint;
2. Recommends for outright dismissal on baseless complaint;
3. Sets preliminary conference within seven (7) days upon receipt of the complaint;
4. Conducts conference in resolving the dispute objectively, fairly, and amicably;
5. Schedules series of conference until presentation of facts/materials needed by both parties;
6. Decides the case within fifteen (15) days from the date of the last hearing;
7. Prepares agreement in case of settlement; and
8. Issues certificate of non-settlement in case of non-agreement.

B. The specific tasks of the Committee are:

1. CHAIRPERSON

- Schedule the date of the conference
- Presides over the series of conduct of conference
- Signs all pertinent documents

2. VICE-CHAIRPERSON

- In the absence of the chairperson, he/she shall discharge the duties and responsibilities of the chairperson.

3. SECRETARY

- Receives letter request/complaint for initial evaluation
- Notifies the parties in writing at least three (3) days after the date of filing of the request/complaint
- Schedules series of conference until presentation of respective evidence is completed
- Prepares letter for respondents to file answer/comment on valid course of action within ten (10) days
- Keep and maintain a complete records/minutes of all meetings of the committee

4. SUPPORT STAFF

- Provides administrative support prior, during and after the conference;
- Assist the Secretary of the Committee; and
- Arrange snacks/meals during conference.

## **VI. Role of Conciliator/Mediator**

- I. The conciliator/mediator shall assist the disputing parties to reach a settlement.
- II. He/she should avoid by appearance of disagreement with or criticism of a fellow conciliator. Discussion over positions and actions on a particular case should only be discussed with the other conciliator/mediator in private.

- III. The conciliator/mediator should bear in mind that he is part of the cooperative and he is a representative of the cooperative. Any improper conduct on the part of the conciliator/mediator jeopardizes the effectiveness of the committee and the cooperative as a whole.
- IV. He/she should not use his position for private gain or advantage, nor accept any money or thing of value, which may interfere with impartial performance of his duties.

**VII. Dealing with Parties in Disputes**

1. The conciliator/mediator shall maintain and if possible, improve the communications between the parties in dispute.
2. He/she must be able to allow the disputing parties to ventilate their respective concerns by maintaining an atmosphere of calmness and respect.

**VIII. Observance of the Cooperative's Code of Conduct and Ethical Standards**

The Mediation and Conciliation Committee members shall observe carefully the Code of Conduct and Ethical Standards in the discharge of their functions. Thus, they shall

1. Commit to perform and discharge their duties in the highest degree of dedication and professionalism (e.g, refrain from making damaging statements against other members of the committee and the parties);
2. Act with fairness and sincerity at all times;
3. Respect the rights and opinions of others and observe good conduct;
4. Maintain the principle of accountability to the members;
5. Maintain integrity in performing the job;
6. Observe independence as Mediation and Conciliation Committee members; and
7. Act upon all cooperative disputes cognizable for mediation and conciliation issues expeditiously and without discrimination.

**IX. Grounds for Complaint for Mediation and Conciliation**

The Mediation and Conciliation Committee shall handle matters involving the internal affairs of the cooperative, such as, but not limited to:

1. Rights and privileges of members;
2. Rules and procedures for meetings of the General Assembly, Board of Directors, or the different cooperative committees;
3. Rules and procedures for the election and qualification for officers, directors or committee members;
4. Allocation and distribution of surpluses and reserves; and
5. All other matters involving the internal affairs of the cooperative that the committee may deem vital to the operations of the cooperative.

## **X. Settlement of Disputes**

**Conciliation Procedure.** As far as practicable, all intra-cooperative disputes shall be settled within the Cooperative. Unless modified or amended by the general assembly, the following rules and procedures shall govern all conciliation processes with the Cooperatives:

- 1. Parties to a Complaint.** The party who files a complaint shall be called the Complainant and the party being charged shall be called the Respondent.
- 2. Who May File a Complaint.** Any member who has a cause of action against any member, officer or member of any committee, or of the Board of Directors shall file a written complaint, in any form and in such numbers as there are respondents, to the Secretary of the Mediation and Conciliation Committee, stating the following:
  - Name, address, position in the Cooperative and status of membership of the complainant and the respondent/s, if known;
  - Brief statement of facts and circumstances which caused the commission or omission of the act complained of;
  - Rights violated and evidence or testimony of witnesses; and
  - Prayer which shall state the relief sought and such other relief as may be deemed just and equitable.
- 3. Baseless Complaint.** Within seven (7) days from receipt of the complaint, the Committee shall determine the merit of the complaint. If upon its sound discretion, the complaint is found to be baseless or without merit, it may outright dismiss the same and inform in writing the complainant, expressly stating the legal and factual basis of its decision.
- 4. Valid Cause of Action.** If the complainant states a valid cause of action, the Committee shall forthwith inform in writing the respondent/s providing him a copy of the complaint, and directing him to submit his answer within ten (10) days from receipt thereof. The Committee Chairperson, upon written request by the respondent, may extend the period within which to file his answer provided that it shall not exceed the additional ten (10) days.
- 5. Withdrawal of Complaint.** At any time before judgment, the Complainant may, in writing, withdraw his complaint or enter into a compromise agreement and the case shall be considered dismissed or settled, as the case may be.

However, for issues which directly affect the integrity of the Cooperative, withdrawal of the complaint does not guarantee dismissal of the case. The Chairperson of the Committee, upon recommendation of the Board of Director may continue its investigation.

- 6. Respondent's Reply to a Complaint.** In his reply, the respondent shall specifically admit or deny, or deny only a part of any averment in the complaint. He shall set forth the substance of the matters upon which he relies to support his denial. If he denies only a part of the averment, he shall specify so much of it as it is true and deny the remainder.

He may also state that he had no sufficient knowledge as to the truth of a certain matter alleged in the complaint and this shall have the effect of denial. Any averment in the complaint not specifically denied shall be deemed admitted.

- 7. Preliminary Conference.** Within seven (7) days upon receipt of the answer, the Committee shall set a preliminary conference whereby only the parties are invited for possible amicable settlement. If no settlement is made, the Chairperson may, at his discretion or upon request of either party, set another conference, which shall not be later than ten (10) days. Any party may waive his right to a preliminary conference and instead move in writing for a formal hearing. In which case, the Chairperson shall set a date, time and place of hearing and the Secretary shall notify in writing the parties at least three (3) days before the fixed date.
- 8. Purpose of Conference.** In the conference, the mediator/conciliator shall make it clear that the purpose of the conference is to see whether any settlement or agreement may be reached between the parties after a thorough discussion of the issues. However, before any discussion, the mediator/conciliator shall clearly define the issues.
- 9. Conduct of Conference.** The following rules shall be observed:
  - a. Parties are required to appear personally during the conference without the assistance of counsel.
  - b. A mediation/conciliation conference is not judicial proceeding per se. Hence, the technical rules and procedures shall not be applicable in such cases.
  - c. The conduct of the conference shall be non-adversarial in nature and shall proceed with the end in view of settling any cooperative dispute.
  - d. All parties involved or interested in the dispute shall be afforded the opportunity to ventilate their views concerning the dispute.
- 10. Manner of Conference.** The Committee may adopt any manner of conference that best serve the purpose of resolving the dispute objectively, fairly and amicably. The Committee shall always exert all possible efforts to settle the disputes or encourage the parties to enter into a compromise agreement. The Committee may schedule a series of conferences until the parties shall have completed the presentation of their respective concerns.
- 11. Settlement of Agreement.** Once all the issues have been ventilated and addressed and the parties have reached an agreement:
  - a. The agreement shall be reduced in writing and attested to by the mediator/conciliator.
  - b. The agreement shall be clear and concise and must contain all points of the parties' understanding. Extra care must be taken in drafting the Agreement in order to minimize doubtful or vague interpretations that may result to further disagreement or worsening of the dispute.
  - c. Copies of the Agreement shall be furnished to the parties at the soonest possible time for their own records.
- 12. Certificate of Non-Respondent.** A certificate of Non-Resolution shall be issued on the following grounds:
  - a. In the event that after the holding of the conferences, and the disputes have not been resolved;

- b. If no mediation or conciliation conference succeeds within three (3) months from the filing of the written request/complaint;
- c. If no conference succeeds due to the non-attendance of the respondent; and
- d. Breach of terms and conditions in the amicable settlement upon receipt of notice from either or both parties.

**13. Board of Directors Handling the Dispute.** Once a certificate of Non-Resolution was issued by the Mediation and Conciliation Committee, the dispute shall be automatically handled and resolved by the members of the Board of Directors who may act as the Mediator/Conciliator.

**14. Disputes Involving Members of the Mediation and Conciliation Committee and Board of Directors.** If one of the parties to a controversy is a member of the Mediation and Conciliation Committee, the Chairperson shall endorse the case to the Board of Directors who shall resolve the case.

If one or both parties are members of the Board of Directors and the Mediation and Conciliation Committee, the Chairperson of the Committee shall communicate in writing such fact to the chairperson of the Board of Directors who shall forthwith call a special board meeting to form a five-man Special Mediation and Conciliation Committee consisting of the heads of Audit and Election Committees, the Secretary and one representative of each party. The special committee shall convene immediately and after electing from among themselves the chairperson, vice-chairperson and the secretary, proceed to resolve the case in accordance with the procedures prescribed in the preceding sections of this guidelines. The Committee shall automatically cease to exist upon the final resolution of the controversy.

**XI. Effectivity.** This Mediation and Conciliation Mechanism shall take effect upon the approval of the Board of Directors.

**References:**

- Amended U.P. Credit Cooperative By-Laws
- Revised Procedure for Mediation and Conciliation of Cooperative Disputes in the Cooperative Development Authority
- Grievance Machinery Procedure for UP Faculty and Non-teaching Staff
- Documents provided by the previous members of the Mediation and Conciliation Committee



**UP CREDIT COOPERATIVE**  
ANDRES I. FERNANDEZ HALL  
Reyes St., corner C.P. Garcia Avenue  
U.P. Campus Diliman, Quezon City  
Tel Nos.: 924-8002 / 435-0356

## **MGA ALITUNTUNIN SA PAMAMAGITAN AT PAGKAKASUNDO** (Opisyal na Bersiyong Filipino)

### **I. Batayang Katwiran**

Ang Artikulo 43(2) ng Batas Republika Blg. 9520 (Republic Act No. 9520), na kinilala rin bilang *“Cooperative Code of the Philippines, 2008”* ay naghahayag na ang By-Laws o ang Patakaran ng bawat kooperatiba ay magtatakda ng pagbuo ng mga komite ayon sa pangangailangan para sa pangangasiwa ng mga gawain nito.

Bilang pagtalima rito, ang Seksyon 24 ng *Amended By-Laws of the U.P. Credit Cooperative (UPCC)* ay nagtakda para sa pagbuo ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo (*Mediation and Conciliation Committee*), na may mga sumusunod na tungkulin at pananagutan:

1. Bumalangkas at bumuo ng Programa ng Pagkakasundo at Pamamagitan (*Conciliation-Mediation Program*) at tiyaking ito ay wastong ipatutupad;
2. Bantayan ang mga programa at pamamaraan ng Programa ng Pagkakasundo at Pamamagitan;
3. Magsumite tuwing kalahating taon ng ulat ng mga kaso sa Kooperatiba sa *Cooperative Development Authority* sa loob ng labinglimang (15) araw matapos ang huling araw ng semester;
4. Tumanggap at mag-ingat ng mga Ulat ng Pagtataya (*Evaluation Reports*);
5. Magsumite ng mga rekomendasyon para sa pagpapabuti ng Kooperatiba sa Lupon ng mga Direktor (*Board of Directors*);
6. Magrekomenda sa Lupon ng mga Direktor ang sinumang miyembro ng Kooperatiba para sa Pagsasanay sa Pagkakasundo at Pamamagitan bilang Tagapagkasundo-Tagapamagitan ng Kooperatiba;
7. Maglabas ng Sertipiko ng Di-Pagkakaayos (*Certificate of Non-Settlement*); at
8. Magsagawa ng iba pang mga tungkulin na maaaring iatang ng Patakaran (*By-Laws*) o ipahintulot ng Pangkalahatang Kapulungan (*General Assembly*).

Ang pagtatatag ng Mekanismo ng Pamamagitan at Pagkakasundo (*Mediation and Conciliation Mechanism (MCM)*) ay magbibigay ng matibay na saligan sa paglikha ng



kapaligiran na may pagkakaisa at pagkakaunawaan. Ang mekanismong ito ay kilala sa kahalagahan ng pag-aayos sa di-pagkakaunawaan hangga't maaari sa pinakamababang antas at sa pinakamadaling panahon para sa interes ng mga miyembro, pati na rin sa Kooperatiba sa pangkalahatan.

## II. Mga Layunin

Ang pagtatatag ng Mekanismo ng Pamamagitan at Pagkakasundo (*Mediation and Conciliation Mechanism*) (MCM) ay naglalayong:

1. Magbigay ng isang giya sa paghawak ng mga di-pagkakaunawaan sa pagitan ng mga empleyado ng kooperatiba, ang mga miyembro nito, Lupon ng mga Direktor, at mga miyembro ng mga komite;
2. Itaguyod ang pagkakaisa at pagkakaunawaan sa pamamagitan ng pagpapahintulot sa mga kawani at miyembro nito na magpahayag ng kanilang mga alalahanin sa tamang lugar, na naglalayong makabuo ng isang kapaligirang nagdudulot ng kalugod-lugod, may pagkakaisa at nananatiling matatag na relasyon sa bawat isa;
3. Sanayin ang mga miyembro ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo sa kanilang tungkulin at pananagutan bilang mabuting tagapagkasundo/tagapamagitan.

## III. Kahulugan ng mga Katawagan

1. SERTIPIKO (*CERTIFICATE*) – tumutukoy sa Sertipiko ng Di-Pagkalutas (*Certificate on Non-Resolution*) na inilalabas ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo.
2. REKLAMO (*COMPLAINT*) – tumutukoy sa nakasulat na pagpapahayag ng isang miyembro ng kanyang alalahanin sa mga usapin ukol sa gawaing panloob ng Kooperatiba, kasama ang mga kawani, miyembro, ang Lupon ng mga Direktor at miyembro ng mga Komite ng Kooperatiba.
3. PAGKAKASUNDO (*CONCILIATION*) – tumutukoy sa proseso na kung saan ang tagapagkasundo (*conciliator*) na itinalaga ng Lupon ng mga Direktor ay tatawagin ang mga partidong sangkot sa isang di-pagkakaunawaan, hihikayatin silang talakayin ang kanilang pagkakaiba-iba, at tulungan silang makabuo ng kanilang panukalang solusyon sa kanilang di-pagkakaunawaan.
4. PAGPUPULONG (*CONFERENCE*) – tumutukoy sa pagtitipon o miting kasama ang tagapagkasundo/tagapamagitan at ang dalawang panig na may di-pagkakaunawaan.
5. DI-PAGKAKAUNAWAAN (*DISPUTE*) – tumutukoy sa di-pagkakasundo ng dalawang magkasalungat na panig sa Kooperatiba.
6. PAMAMAGITAN (*MEDIATION*) – tumutukoy sa proseso na kung saan ang tagapamagitan (*mediator*) na itinalaga ng Lupon ng mga Direktor ay aktibong nakikibahagi upang matulungan ang mga panig na may di-pagkakaunawaan na

makabuo ng isang katanggap-tanggap na solusyon sa kanilang di-pagkakaunawaan.

7. KOMITE NG PAMAMAGITAN AT PAGKAKASUNDO (*MEDIATION AND CONCILIATION COMMITTEE*) – tumutukoy sa grupo ng mga indibidwal na siyang responsable sa paghawak ng mga reklamo at di-pagkakaunawaan sa Kooperatiba.
8. MEKANISMO NG PAMAMAGITAN AT PAGKAKASUNDO (*MEDIATION AND CONCILIATION MECHANISM*) – tumutukoy sa pamamaraan na gagamitin sa paghawak ng mga reklamo at di-pagkakaunawaan sa Kooperatiba.

#### **IV. Bumubuo sa Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo (Mediation and Conciliation Committee)**

Ang Seksyon 24 ng Amended By-Laws ng Kooperatiba ay nagsasaad na ang Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo ay bubuuin ng tatlong (3) miyembro na itatalaga ng Lupon ng mga Direktor. Sa loob ng sampung (10) araw matapos ang kanilang pagkatalaga, maghahalal sila mula sa kanilang hanay ng Tagapangulo (Chairperson), Pangalawang Tagapangulo (Vice Chairperson) at Kalihim (Secretary) na maglilingkod sa isang terminong tatagal ng isang (1) taon o hanggang sa ang kanilang kahalili ay maitalaga.

#### **V. Tungkulin at Gampanin ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo**

A. Sa pangkalahatan, ang Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo ay kinakailangang:

1. Sumuri sa mga sulat-kahilingan at reklamo;
2. Irekomenda ang tahasang pagtanggì sa reklamong walang basehan;
3. Magtakda ng paunang pagpupulong sa loob ng pitong (7) araw matapos matanggap ang reklamo;
4. Magsagawa ng pagpupulong upang malutas ang di-pagkakaunawaan sa paraang patas, makatarungan at mapayapa;
5. Magtakda ng serye ng pagpupulong hanggang sa paglalabas ng mga katotohanan/katunayan na kinakailangan ng parehong panig;
6. Magpasya ukol sa kasong dininig sa loob ng labinlimang (15) araw matapos ang huling araw ng pagdinig.
7. Maghanda ng kasunduan, kung ang pagdinig ay hahantong sa pagkaayos (*settlement*); at
8. Maglabas ng Sertipiko ng Di-Pagkaayos (*Certificate of Non-Settlement*), kung ang pagdinig ay hahantong sa di-pagkalutas.

B. Ang tiyak na mga Gawain ng mga miyembro ng Komite ay:

1. Tagapangulo (*Chairperson*)
  - Magtakda ng petsa ng pagpupulong;
  - Mangasiwa sa serye ng mga pagpupulong; at

- Lumagda sa mga mahahalagang dokumento ng Komite.
2. Pangalawang Tagapangulo (*Vice Chairperson*)
    - Magsagawa ng mga tungkulin at pananagutan ng Tagapangulo sa kawalan nito.
  3. Kalihim (*Secretary*)
    - Tumanggap ng mga sulat-kahilingan at reklamo para sa paunang pagsusuri;
    - Abisuhan sa pamamagitan ng sulat ang mga panig sa loob ng tatlong (3) araw matapos ang petsa ng pagkatanggap sa reklamo;
    - Magtakda ng serye ng pagpupulong hanggang sa ang paglalabas ng kaukulang ebidensya ay matapos;
    - Maghanda ng sulat para sa panig ng katugon o inirereklamo upang tumugon o magbigay ng puna sa wastong aksyon sa loob ng sampung (10) araw;
    - Magsinop at mangalaga ng kumpletong tala at katitikan ng lahat ng mga pagpupulong ng Komite.
  4. Kawaning Suhay (*Support Staff*)
    - Magbigay ng tulong administratibo bago, habang at matapos ang mga pagpupulong;
    - Umalalay sa Kalihim sa kanyang pagsagawa ng mga tungkuling pang Komite; at
    - Maghanda ng meryenda/pagkain sa mga pagpupulong kung kinakailangan.

#### **VI. Papel ng Tagapagkasundo/Tagapamagitan (*Conciliator/Mediator*)**

- i. Ang tagapagkasundo/tagapamagitan ang tutulong sa mga panig na may di-pagkakaunawaan upang makaabot sila sa pagkaayos.
- ii. Dapat niyang iwasan ang paglitaw ng hindi pagkakaintindihan o mga puna sa isang kapwa tagapagkasundo. Ang usapan ukol sa mga posisyon at pagkilos sa isang partikular na kaso ay dapat lamang talakayin sa iba pang tagapagkasundo/tagapamagitan sa pribadong paraan.
- iii. Dapat tandaan ng tagapagkasundo/tagapamagitan na siya ay bahagi ng Kooperatiba at isang kinatawan nito. Anumang pag-uugaling di akma ay nagdudulot ng panganib sa pagkamabisa ng Komite at ng buong Kooperatiba.
- iv. Hindi dapat niyang gamitin ang kanyang posisyon para sa pribadong kalamangan o kahigitan o tumanggap ng salapi o anumang may-halagang bagay na magiging balakid sa walang-kinikilingang pagsasagawa ng kanyang mga tungkulin.

#### **VII. Pagharap sa mga Panig na May Di-Pagkakaunawaan**

1. Ang tagapagkasundo/tagapamagitan ay magpapanatili at, hangga't maaari, ay magpaunlad ng komunikasyon sa pagitan ng mga panig na may di-pagkakaunawaan.

2. Dapat niyang magawang hayaan ang mga panig na may di-pagkakaunawaan na makapagpahayag ng kani-kanilang mga alalahanin sa pamamagitan ng pagpapanatili ng isang kapaligiran ng kahinahunan at paggalang.

**VIII. Pagtalima sa Kodigo ng Pangkooperatibang Pamamahala at Pang-Etikang Panuntunan (*Cooperative's Code of Conduct and Ethical Standard*)**

Ang mga miyembro ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo ay kinakailangang maingat na sundin ang Kodigo ng Pangkooperatibang Pamamahala at Pang-Etikang Panuntunan (*Cooperative's Code of Conduct and Ethical Standard*) sa pagtupad sa kanilang mga tungkulin. Kaya, dapat silang:

1. Mangakong gagawin at tutuparin ang kanilang mga tungkulin sa pinakamataas na antas ng dedikasyon at propesyonalismo (hal. Pag-iwas sa pag-labas ng mapanirang pahayag laban sa iba pang miyembro ng Komite at mga panig na may di-pagkakaunawaan);
2. Kumilos nang may katarungan at taos-puso sa lahat ng oras;
3. Magbigay-galang sa karapatan at opinyon ng iba at magpakita ng mabuting pag-uugali;
4. Panatilihin ang mga prinsipyo ng pananagutan sa mga miyembro;
5. Panatilihin ang integridad sa pagsasagawa ng tungkulin;
6. Magkaroon ng kasarinlan bilang miyembro ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo;
7. Tumugon sa lahat ng di-pagkakaunawaan sa Kooperatiba na maaaring isailalim sa pamamagitan at pagkakasundo nang maagap at walang pagtatangi.

**IX. Batayan ng mga Reklamo Para sa Pamamagitan at Pagkakasundo**

Ang Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo ay ang hahawak ng mga usapin ukol sa gawaing panloob ng Kooperatiba, tulad ng, nguni't hindi limitado sa:

1. Mga karapatan at pribelehiyo ng mga miyembro;
2. Mga panuntunan at mga pamamaraan sa pagpupulong ng Pangkalahatang Kapulungan, Lupon ng mga Direktor, o ng iba't-ibang komite ng Kooperatiba;
3. Mga panuntunan at mga pamamaraan sa paghalal at kwalipikasyon ng mga opisyal, direktor at miyembro ng komite;
4. Paglalaan at pamamahagi ng mga labis at nakalaang pondo; at
5. Lahat ng iba pang mga usapin na sangkot ang gawaing panloob ng Kooperatiba na maaaring ituring ng Komite na mahalaga sa pagpapatakbo ng Kooperatiba.

**X. Pag-aayos ng mga Hindi Pagkakaunawaan**

Pamaraan sa Pagkakasundo. Hangga't maaari, ang lahat ng di-pagkakasundo sa loob ng Kooperatiba ay aayusin mismo sa loob ng Kooperatiba. Malibang baguhin o susugan ng

Pangkalahatang Kapulungan, ang mga sumusunod na panuntunan at pamamaraan ang ipapatupad sa lahat ng proseso ng pagkakasundo sa loob ng Kooperatiba.

1. Mga Panig sa Reklamo. Ang panig na magsasampa ng reklamo ay tatawaging Nagrereklamo (*Complainant*) at ang panig na inireklamo at tatawaging Katugon (*Respondent*).
2. Sino ang Maaaring Magsampa ng Reklamo. Sinumang miyembrong may sanhi ng pagkilos laban sa sinumang miyembro, opisyal o miyembro ng anumang komite, o ng Lupon ng mga Direktor ay dapat magharap ng isang nakasulat na reklamo, sa anumang anyo at sa ilan mang katugon, sa kawani ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo, na nagpapahayag ng mga sumusunod:
  - Pangalan, tirahan, posisyon sa Kooperatiba, at katayuan ng pagiging miyembro ng Nagrereklamo at ang Katugon, kung ito ay nalalaman.
  - Maikling pahayag ng mga katotohanan at kalagayang nagdulot ng pagkasala o pagkukulang na siyang inirereklamo;
  - Samong naghahayag ng hangad na lunas o iba pang katulad na lunas na maaaring ituring na makatarungan at patas.
3. Reklamong Walang Basehan. Sa loob ng pitong (7) araw matapos matanggap ang reklamo, ang Komite ay dapat matukoy ang mga merito ng reklamo. Kung sa mahusay na pagpapasya ng Komite ay nakita nito na ang reklamo ay walang saligan o walang merito, maaari nitong tahasang bale-walain ang reklamo at ipaalam ito sa nagreklamo sa panulat, nagsasaad ng legal at makatotohanang batayan sa desisyon ng Komite.
4. May Bisang Sanhi ng Pagkilos. Kung ang Nagreklamo ay naglahad ng may bisang sanhi ng pagkilos (*valid cause of action*), ang Komite ay dapat ipagbigay-alam kaagad sa panulat ang Katugon, magbigay sa kanya/kanila ng kopya ng reklamo, at nagtatakda sa kanyang isumite ang kanyang mga sagot sa loob ng sampung (10) araw mula sa pagkatanggap ng reklamo. Ang Tagapangulo ng Komite, kung hihilingin sa panulat ng Katugon, ay maaaring magpasyang pahabain ang panahong ito sa kondisyong ang karagdagang panahon ay hihindi hihigit sa sampung (10) araw.
5. Pag-urong ng Reklamo. Anumang oras bago ang hatol, ang Nagreklamo sa panulat ay maaaring mag-urong ng kanyang reklamo o pumasok sa isang kompromisong kasunduan at ang kaso ay ituturing na walang saysay o lutas na, alinman ang magiging kahihinatnan.

Gayunpaman, para sa mga isyu na direktang nakakaapekto sa integridad ng Kooperatiba, ang pag-urong ng reklamo ay hindi ginagarantiya ang pagpapawalang-saysay ng kaso. Ang Tagapangulo ng Komite, sa rekomendasyon ng Lupon ng mga Direktor, ay maaaring magpatuloy sa pagsisiyasat ukol dito.

6. Sagot ng Katugon sa Isang Reklamo. Sa kanyang sagot, ang Katugon ay nangangailangang espesipikong umamin o tumanggi, o tumanggi sa ilang bahagi/pahayag sa reklamo. Kanyang itatakda ang diwa ng mga bagay kung saan siya ay umaasa upang suportahan ang kanyang pagtanggap. Kung siya ay tatanggi sa ilang bahagi ng reklamo, kailangan niyang espesipikong ihayag na ang malaking bahagi ng reklamo ay katotohanan at tanggihan ang bahagi nito. Maaari rin niyang ihayag na wala siyang sapat na kaalaman sa katotohanan ng ilang mga bagay na sinasabi sa reklamo at ito ay maaaring makaapekto sa pagtanggap. Anumang bahagi/pahayag sa reklamo na hindi espesipikong itinanggi ay ituturing na pagsang-ayon o pag-amin.
7. Paunang Pagpupulong. Sa loob ng pitong (7) araw matapos matanggap ang sagot ng Katugon, ang Komite ay magtatakda ng paunang pagpupulong na kasamang anyayahan ang mga panig para sa posibleng kasunduan. Kung di makapangyayari ang isang kasunduan, ang Tagapangulo ay maaaring, sa kanyang pagpapasya o sa kahilingan ng sinumang panig, tumawag ng isa pang pagpupulong, na hindi lalabis sa sampung (10) araw matapos ang paunang pagpupulong. Maaaring talikdan sa panulat ng sinumang panig ang kanyang karapatan sa paunang pagpupulong at sa halip ay sumulong sa pormal na pagdinig. Sa anumang kalagayan, ang Tagapangulo ang magtatakda ng petsa, oras at lugar ng pagdinig at ang Kalihim ay magpapasabi sa panulat sa mga panig tatlong (3) araw bago ang itinakdang petsa.
8. Layunin ng Pagpupulong. Sa pagpupulong, ang tagapamagitan/tagapagkasundo ay lilinawin na ang layunin ng pagpupulong ay makita kung maaaring makaabot sa pagkayayon o kasunduan sa pagitan ng mga panig matapos ang masusing pagtalakay ng mga isyu. Gayunpaman, bago ang anumang pagtalakay, ang tagapamagitan/tagapagkasundo ay kinakailangang ipaliwanag niya ng malinaw ang mga isyu.
9. Pagsasagawa ng Pagpupulong. Ang mga sumusunod na alintuntunin ay kinakailangang sundin:
  - a. Ang mga panig ay kinakailangang dumalo nang personal sa pagpupulong nang walang tulong ng tagapayo.
  - b. Ang pulong para sa pamamagitan/pagkakasundo ay hindi isang panghukumang paglilitis sa katunayan. Dahil dito, ang mga teknikal na alintuntunin at pamamaraan ay hindi maaaring malapat sa mga ganitong pagpupulong.
  - c. Ang pagsasagawa ng pagpupulong ay ang paglutas ng di-pagkakaunawaan sa Kooperatiba.
  - d. Ang lahat ng partidong sangkot o may interes sa di-pagkakaunawaan ay bibigyan ng pagkakataon na makapagpahayag ng kanilang pananaw ukol sa di-pagkakaunawaan.

10. Paraan ng Pagpupulong. Ang Komite ay maaaring umangkop ng anumang paraan ng pagpupulong na mahusay na makakapaghatid sa layong malutas ang di-pagkakaunawaan nang patas, makatarungan at mapayapa. Ang Komite ay laging pagsisikapang malutas ang di-pagkakaunawaan o mahikayat ang mga panig na pumasok sa isang kompromisong kasunduan. Maaaring magtakda ang Komite ng serye ng mga pagpupulong hanggang sa ang mga panig ay kumpletong makapagharap ng kanilang alalahanin.

11. Pagkakaayos o Kasunduan. Kapag ang lahat ng mga isyu ay naihayaag at napag-usapan at ang mga panig ay nakaabot sa isang kasunduan:

- a. Ang kasunduan ay isasapanulat at patutunayan ng tagapamagitan/tagapagkasundo;
- b. Ang kasunduan ay gagawing malinaw at maiksi ngunit malaman at kinakailangang maglaman ng lahat ng mga puntos ng unawaan ng mga panig. Ang karagdagang pag-iingat ay kinakailangang isagawa sa pagbabalangkas ng kasunduan upang mabawasan ang mga kaduda-duda o malabong pagpapakahulugan na maaaring magdulot ng karagdagang pagtatalo o ang paglala ng di-pagkakaunawaan; at
- c. Ang mga sipi ng Kasunduan ay kinakailangang maibigay sa mga panig sa lalong madaling panahon para sa kanilang mga tala.

12. Sertipiko ng Di-Pagkalutas (*Certificate of Non-Settlement*). Ang Sertipiko ng Di-Pagkalutas (*Certificate of Non-Settlement*) ay maaaring ilabas sa mga sumusunod na batayan:

- a. Kung sa kaganapang matapos ang pagpupulong at ang di-pagkakaunawaan ay hindi nalutas;
- b. Kung walang pagpupulong para sa pamamagitan o pagkakasundo ang magtatagumpay sa loob ng tatlong (3) buwan mula sa paghaharap ng hinaing/reklamong nasa panulat;
- c. Kung walang pagpupulong na nagtagumpay dahil sa di pagdalo ng Katugon;
- d. Kung nagkaroon ng paglabag sa mga tuntunin at kondisyon ng mapayapang pagkaayos matapos matanggap ang abiso mula sa sinuman o sa parehong panig.

13. Paghawak ng mga Di-Pagkakaunawaan ng Lupon ng mga Direktor. Kapag ang Sertipiko ng Di-Pagkakaunawaan (*Certificate of Non-Settlement*) ay inilabas ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo, ang di-pagkakaunawaan ay awtomatikong hahawakan at lulutasin ng mga miyembro ng Lupon ng mga Direktor na maaaring gumanap bilang tagapamagitan/tagapagkasundo.

14. Mga Di-Pagkakaunawaang Kinasasangkutan ng mga Miyembro ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo at ng Lupon ng mga Direktor. Kung ang isa sa mga

panig sa alitan ay miyembro ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo, ipapadala ng Tagapangulo ng Komite ang kaso sa Lupon ng mga Direktor na siyang lulutas nito.

Kung ang isa o parehong panig ay miyembro ng Lupon ng mga Direktor at ng Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo, ang Tagapangulo ng Komite ay makikipag-ugnayan sa panulat ng mga katunayan sa Tagapangulo ng Lupon ng mga Direktor, na siyang kagyat na tatawag ng espesyal na pagpupulong ng lupon (*special board meeting*) upang magtatag ng Espesyal na Komite ng Pamamagitan at Pagkakasundo na may limang (5) miyembro, na binubuo ng mga Tagapangulo ng Komite ng Pag-suri (*Audit Committee*) at Komite ng Halalan (*Election Committee*), ang Kalihim at isang kinatawan mula sa bawat panig. Ang Espesyal na Komite ay magtitipon agad at matapos maghalal mula sa hanay ng Tagapangulo, Pangalawang Tagapangulo at Kalihim, ay magtutuloy sa paglutas ng kaso alinsunod sa iniatas na mga pamamaraan sa mga naunang bahagi ng Alituntuning ito. Ang Espesyal na Komite ay awtomatikong titigil sa pag-iral matapos ang huling pagpapasiya sa alitan.

- XI. Bisa.** Ang Mekanismo ng Pamamagitan at Pagkakasundo na ito ay magkakabisa matapos ang pagsang-ayon ng Lupon ng mga Direktor.

**Mga Sanggunian:**

- Amended U.P. Credit Cooperative By-Laws
- Revised Procedure for Mediation and Conciliation of Cooperative Disputes in the Cooperative Development Authority
- Grievance Machinery Procedure for UP Faculty and Non-teaching Staff
- Documents provided by the previous members of the Mediation and Conciliation Committee