



Misitu ya Jamii Tanzania Uthibitishaji wa Pamoja

Meneja wa Umoja: +255 (0)23 201 3093 au tzfmc-group-manager@mpingoconservation.org

SD08: UTARATIBU WA KUTOA MALALAMIKO NA KUKATA RUFAA

Zifuatazo ni taratibu ambazo zitafuatwa na wanachama pale panapotokea malalamiko au kukata rufaa.

Kamati ya Malalamiko na Rufaa

- A1.** MCDI itaanzisha Kamati ya Rufaa na Malalamiko katika kila Wilaya ambayo ina wanachama wa Umoja wa Uthibitishaji Misitu.
- A1.** Mwenyekiti wa Kamati ya Rufaa atatoka katika Bodi ya MCDI, na ambaye ndiye atakayekuwa Mwenyekiti wa Kamati katika wilaya zote. Mwenyekiti atateuliwa na Bodi ya MCDI, na anaweza kubadilishwa wakati wowote kwa kupigiwa kura na wajumbe wa Bodi ya MCDI.
- A2.** Wanachama wengine watakuwa:
 - a) Mwenyekiti wa Kamati ya Ujenzi, Uchumi na Mazingira ya Halmashauri ya Wilaya
 - b) Afisa Misitu wa Wilaya
 - c) Mwenyekiti wa umoja wa wavuna Mbao Lindi (UWAMBALI)
 - d) Kati ya Mwenyekiti mmoja au watatu katika Vijiji ambavyo vina wanachama wa Umoja. Pale ambapo Wilaya ina zaidi ya vijiji vitatu, wanachama watawachagua wenye vitu wanaopaswa kushiriki. Uchaguzi mpya wa kamati utafanyika mara baada ya uchaguzi wa ndani ya kijiji.
 - e) Watu wawili walioteuliwa na Mwenyekiti kwa sifa zao za kitaalamu kwa maoni yake kuwa wana uwezo mkubwa wa kuchangia katika maamuzi ya kamati. Watu hawa wanaweza kubadilishwa toka mkutano mmoja hadi mwingine kutokana na maoni ya Mwenyekiti.
 - f) Wajumbe wa Kamati ya Rufaa na Malalamiko watakuwa katika fomu ya *Orodha ya Watu Walioidhinishwa* (EF08).
- A3.** Wanachama wengine zaidi ya Mwenyekiti wanaweza kutuma mwakilishi wa kuteuliwa kama wao binafsi hawawezi kuhudhuria.
- A4.** Lazima angalau theluthi mbili ya wanachama iwe imefikwa ili mkutano uweze kufanyika.
- A5.** MCDI italipa posho za kikao kwa kuzingatia viwango vya serikali ya Tanzania kwa wanachama wote wa kamati kila mara wanapokukutana, na kufidia gharama za usafiri.

Malalamiko dhidi ya Mwanachama mwingine.

- A6.** Wakati malalamiko dhidi ya mwanachama wa Umoja yatakapopokelewa kwenye Kamati, iwe kwa maneno au kwa maandishi, Meneja wa Umoja wa Uthibitishaji Misitu lazima apewe taarifa.
- A7.** Meneja wa Umoja atapaswa kuchagua mtu wa kuwajibika kwa ajili ya uchunguzi wa malalamiko, kwa kawaida inaweza kuwa ni Meneja wa Umoja mwenyewe.
- A8.** Nakala ya *barua SL06* kwa Walalamikiwa ipelekwe kwa Mlalamikaji.
- A9.** Meneja wa Umoja ni lazima aingize malalamiko kwenye *Fomu ya Malalamiko EF07*. Maelezo yatakayoingizwa kwenye Fomu hii ni pamoja na:
 - a) Jina na maelezo ya mawasiliano ya mtu au shirika anaye/linalolalamika (Mlalamikaji)
 - b) Ufafanuzi wa suala hilo ikiwa ni pamoja na jina la Mwanachama, jina la msitu na suala lililojitokeza. Ushahidi wowote uliotolewa lazima ujulikane
 - c) Tarehe ya kupokea malalamiko,
 - d) Mtu ambaye ameteuliwa kufanya uchunguzi wa malalamiko.

- A10.** Mwanachama ambaye analalamikiwa lazima apatiwe taarifa ya maandishi kwa maelezo ya suala lililojitokeza na jina la mtu aliyependekezwa kwa uchunguzi. Mwanachama pia anapaswa kuwa na taarifa ya ambaye ametoa malalamiko isipokuwa kama hataki kutajwa hadharani.
- A11.** Mtu aliyependekezwa kuchunguza malalamiko lazima aanze mara moja uchunguzi ambao unapaswa kuwa kwenye awamu mbili:
- Kwanza, kuona kwamba suala lililojitokeza lipo ndani ya mahitaji ya Umoja (yaani kwamba suala hilo ni muhimu kwa Umoja),
 - Pili, kukusanya ushahidi wenye lengo la ama kusaidia au kuyakataa malalamiko.
- A12.** Utaratibu huu ni lazima ufanyike ndani ya wiki moja baada ya kupokea malalamiko na kuhitimishwa ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea malalamiko isipokuwa kama Meneja wa Umoja amepata dharura, mlalamikaji lazima ataarifiwe kwa maandishi.
- A13.** Matokeo ya uchunguzi ni lazima yajadiliwe na Meneja wa Umoja na kuwekwa kwenye kumbukumbu.
- A14.** Kama uchunguzi umeyakataa malalamiko, ama kwa sababu suala hilo lipo nje ya upeo wa mahitaji ya Umoja, au kwa sababu hakuna ushahidi wenye lengo la kusaidia malalamiko, basi barua itaandikwa kwa Mlalamikaji ikieleza bayana kuhusu suala hili na majadala wa malalamiko utafungwa.
- A15.** Kama uchunguzi umesaidia malalamiko, basi lazima mwanachama apewe taarifa, na awe katika majadiliano ya pamoja na Meneja wa Umoja na Mchunguzi, na itaamuliwa juu ya hatua gani zichukuliwe ili kutatua suala hilo, ikiwa ni pamoja na uwezekano wa malipo ya fidia na kiwango sahihi cha fidia.
- A16.** Mlalamikaji atapaswa kushirikishwa katika mchakato wa kutambua mambo ya kutatua suala hilo. Kama hatashirikishwa basi wanapaswa kuwasiliana kwa maandishi kwa kueleza kile kinachofanyika na kukaribisha maoni yake.
- A17.** Hatua zitakazochukuliwa na mwanachama lazima zifuatiliwe ili kuhakikisha kwamba zinatekelezwa kikamilifu, na kwamba zinatoa kutatua suala hilo. Kama majibu yameletwa na Mlalamikaji lazima yaingizwe katika mchakato wa ufuatiliaji.
- A18.** Daftari la Malalamiko lazima lijazwe maelezo ya hatua zilizochukuliwa na tarehe ya malalamiko yalipofungwa.
- A19.** Kama Mlalamikaji hakuridhika na hatua zilizochukuliwa, basi anaweza kukata rufaa kama ilivyobainishwa hapa chini.

Malalamiko dhidi ya Usimamizi wa Umoja

- A20.** Wakati malalamiko dhidi ya usimamizi wa umoja yanapokelewa, aidha kwa maneno au kwa maandishi, Meneja wa Umoja lazima ataarifiwe mara moja.
- A21.** Kama malalamiko ni dhidi ya mjumbe maalum wa wafanyakazi wengine zaidi ya Meneja wa Umoja, basi Meneja wa Umoja anaweza kufanya uchunguzi mwenyewe na kufuata utaratibu sawa na zile zilizomo katika sehemu ndogo zaidi hapo juu: *Malalamiko dhidi ya Mwanachama wa Umoja*.
- A22.** Nakala ya barua SL06 ya *Walalamikaji* ipelekwe kwa Mlalamikiwa.
- A23.** Kama malalamiko ni dhidi ya usimamizi wa umoja kwa ujumla na / au ya Meneja wa Umoja mwenyewe basi lazima malalamiko yashughulikiwe na Kamati ya Rufaa na Malalamiko.
- A24.** Mwenyekiti wa Kamati ya Rufaa na Malalamiko lazima ataarifiwe juu ya malalamiko na amtaarifu Meneja wa Umoja ambaye atafanya uchunguzi.
- A25.** Maelezo ya malalamiko ni lazima yaingizwe kwenye *Daftari la Malalamiko (EF07)* na Meneja wa Umoja au Msimamizi wa Umoja. Maelezo yatakayoingizwa kwenye daftari ni pamoja na:
- Jina na maelezo ya mawasiliano ya mtu au shirika anaye/linalolalamika (Mlalamikaji)
 - Maelezo ya suala hilo. Lengo lenye kutoa ushahidi wowote lazima lijulikane.
 - Tarehe ya kupokea malalamiko hayo,
 - Jina la mtu ambaye ameteuliwa na Mwenyekiti wa Kamati ya Rufaa na Malalamiko kuchunguza malalamiko.

- A26.** Mtu aliyependekezwa kuchunguza malalamiko lazima aanze mara moja uchunguzi ambao unapaswa kuwa kwenye awamu mbili:
- Kwanza, kuona kwamba suala lililojitokeza lipo ndani ya mahitaji ya Umoja (yaani kwamba suala hilo ni muhimu kwa Umoja),
 - Pili, kukusanya ushahidi wenye lengo la ama kusaidia au kuyakataa malalamiko.
- A27.** Utaratibu huu ni lazima ufanyike ndani ya wiki moja baada ya kupokea malalamiko na kuhitimishwa ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea malalamiko isipokuwa kama Meneja wa Umoja amepata dharura na mlalamikaji lazima ataarifiwe kwa maandishi.
- A28.** Matokeo ya uchunguzi ni lazima yajadiliwe na Meneja wa Umoja na yawekwe kwenye kumbukumbu.
- A29.** Kama uchunguzi umeyakataa malalamiko, ama kwa sababu suala hilo lipo nje ya upeo wa mahitaji ya Umoja, au kwa sababu hakuna ushahidi wenye lengo la kusaidia malalamiko, basi barua itaandikwa kwa Mlalamikaji ikieleza bayana kuhusu suala hili na majadala wa malalamiko utafungwa.
- A30.** Kama uchunguzi umesaidia malalamiko, basi lazima mwanachama apewe taarifa, na awe katika majadiliano ya pamoja na Meneja wa Umoja na Mchunguzi, na itaamuliwa juu ya hatua gani zichukuliwe ili kutatua suala hilo, ikiwa ni pamoja uwezekano wa malipo ya fidia, na kiwango sahihi cha fidia.
- A31.** Mlalamikaji atapaswa kushirikishwa katika mchakato wa kutambua mambo ya kutatua suala hilo. Kama hatashirikishwa basi wanapaswa kuwasiliana kwa maandishi kwa kueleza kile kinachofanyika na kukaribisha maoni yake.
- A32.** Hatua zitakazochukuliwa na mwanachama lazima zifuatiliwe ili kuhakikisha kwamba zinatekelezwa kikamilifu, na kwamba zinatoshwa kutatua suala hilo. Kama majibu yameletwa na Mlalamikaji lazima yaingizwe katika mchakato wa ufuatiliaji.
- A33.** Daftari la Malalamiko lazima lijazwe maelezo ya hatua zilizochukuliwa na tarehe ya malalamiko yalipofungwa.
- A34.** Kama Mlalamikaji hakuridhika na hatua zilizochukuliwa basi anaweza kukata rufaa kama ilivyobainishwa hapa chini.

Rufaa

- A35.** Rufaa inaweza kuwasilishwa na aidha:
- Mlalamikaji au Mlalamikiwa hakuridhika na matokeo ya uchunguzi wa malalamiko.
 - Mwanachama ambaye amearifiwa kwamba wao wamefukuzwa katika Umoja.
- A36.** Rufaa lazima iwe kwenye maandishi ndani ya siku 30 baada ya kupokea taarifa rasmi ya matokeo ya barua ya malalamiko au hali ya kufukuzwa na kupelekwa moja kwa moja kwa Mwenyekiti wa Kamati ya Rufaa na Malalamiko.
- A37.** Mwenyekiti lazima amtaarifu Meneja wa Umoja kuwa rufaa imewasilishwa kwa ajili ya maandalizi ya mkutano wa rufaa.
- A38.** Rufaa lazima ishughulikiwe katika mkutano wa Kamati ya Rufaa na Malalamiko ndani ya siku 30 baada ya Mwenyekiti kupokea rufaa kwa maandishi.
- A39.** Kama rufaa inahusiana na malalamiko, Mlalamikaji na Mlalamikiwa wanatakiwa kuwasilisha maelezo yao kwa maandishi au kuhudhuria mkutano kwa ajili ya kujibu maswali. Kamati pia itahitaji nakala za hati au kufanya mawasiliano na Msimamizi wa Umoja.
- A40.** Kama rufaa inahusiana na kufukuzwa, Mwanachama aliyefukuzwa pamoja na Mkaguzi au mtu yeyote kutoka katika usimamizi wa Umoja aliyeshiriki katika ufuatiliaji watatakiwa kuwasilisha maelezo yao kwa maandishi au kuhudhuria mkutano kwa ajili ya kujibu maswali. Kamati pia itahitaji nakala za hati au kufanya mawasiliano na Msimamizi wa Umoja.
- A41.** Uamuzi wa Kamati ya Rufaa lazima uwekwe kwenye kumbukumbu kama sehemu kamili ya mkutano na kutiwa saini na wanachama wote wa Kamati waliohudhuria. Uamuzi utakuwa na maelezo na kiasi cha fidia kilichotokana na hukumu hiyo.

- A42.** Nakala ya uamuzi lazima ipelekwe kwa Meneja wa Umoja, Mtu aliyewasilisha rufaa na, kama rufaa inahusiana na malalamiko, ipelekwe upande wa malalamiko ya awali.
- A43.** Maamuzi ya Kamati ya Rufaa na Malalamiko ni ya mwisho, na rufaa yoyote zaidi iwasilishwe moja kwa moja kwa Mthibitishaji.