

MFUMO WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YATAKAYOTOKANA NA SHUGHULI ZA MRADI WA REGROW

Mfumo wa Kushughulikia Malalamiko (GRM) ni nyenzo inayowawezesha watakaoathirika na utekelezaji wa shughuli za mradi kupaza sauti zao na kuwasilisha malalamiko au maoni yao kuhusu utekelezaji wa mradi. GRM ni taasisi, chombo, njia na mchakato ambao suluhisho la malalamiko hutafutwa na kutolewa. Ni njia ya kupokea, kutathmini na kutatua malalamiko yanayoweza kuibuka kutokana na shughuli za mradi. Shughuli hizo ni kama ujenzi au ukarabati wa miundombinu, tafiti, ushirikishaji na uwezesaji jamii kupitia mradi na usimamizi wa mradi kwa ujumla. Mfumo huu ni nyenzo muhimu katika kusaidia wadau na jamii wanaoweza kuathiriwa na shughuli mbalimbali za mradi kujua namna ya kuwasilisha maoni au malalamiko yao kuhusu utekelezaji wa mradi. Mfumo huu unawezesha watekelezaji wa mradi kushughulikia malalamiko kwa wakati na kwa uwazi ili kupata ushirikiano chanya kwa jamii na wadau. Mfumo huu unawezesha kufungua njia madhubuti za mawasiliano na kuzuia au kupunguza madhara makubwa yatokanayo na shughuli za mradi kwa jamii, kuongeza uaminifu na heshima, na kuhamasisha mahusiano yenye tija. Mfumo huu unaweka njia za kuzuia migogoro isiyokuwa ya lazima ili kufikia malengo ya mradi wa wakati.

Malalamiko yanayoweza kujitokeza wakati wa utekelezaji wa mradi yanaweza kuhusiana na:

1. Jamii; mf. Upendeleo wa aina yoyote, bughdha au ubaguzi,
2. Ardhi; fidia za ardhi, uchafuzi au uharibifu wa mazingira ndani na nje ya hifadhi,
3. Ukatili wa kijinsia; udhalilishaji/unyanyasaji, ukatili wa wanawake na watoto, rushwa na rushwa ya ngono,
4. Watumishi, watoa huduma na wakandarasi; upendeleo katika uteuzi, mafunzo na fursa mbalimbali zinazotolewa na mradi,
5. Watalii na wawekezaji; unyanyasaji na dhuluma kwa watalii, wasaidia watalii na wawekezaji

Nani anaweza kulalamikiwa, kulalamika au kuwasilisha lalamiko

Yeyote anaweza kulalamika au kuwa mlalamikiwa au muwasilishaji wa lalamiko (mtenda, mtendewa, mtu wa tatu) mfano;-

- i. Wananchi na wafanyakazi wa mradi,
- ii. Wananchi katika maeneo ya mradi,
- iii. Wafadhali wa mradi,
- iv. Wafanyakazi wa Serikali za mitaa/kijiji,
- v. Watalii/waomgoza watalii na kampuni/mashirika yao,
- vi. Watoa huduma mbalimbali katika maeneo ya mradi mfano wakandarasi, wataalamu washauri, wafanyabiashara, wajasiriamali n.k

Wadau katika kushughulikia malalamiko

- i. Watekelezaji wa Mradi (Wizara ya Maliasili na Utalii, TTB, TAWIRI, TFS, TANAPA, NIRC, RBWB),
- ii. Serikali katika ngazi zote (Kijiji/mtaa, kata, tarafa, wilaya, mkoa n.k) na vyombo au vitengo vyake (mahakama, hospitali, TAKUKURU, Polisi jamii, Watafiti, Wafadhili, Jeshi la Polisi na Dawati la Polisi la Jinsia na Watoto n.k),
- iii. Ofisi za ustawi wa jamii/maendeleo ya jamii

Namna ya kuwasilisha malalamiko kwenye mradi

Mradi kupitia vikao vya vijiji na wadau, mafunzo na maonyesho mbalimbali, wadau na jamii watafahamishwa uwepo wa mfumo huu na namna ya kuutumia. Pia mfumo huu ukiwa katika lugha ya Kiswahili na Kiingereza utagawanywa bure kwa jamii na wadau na utapatikana kwenye tovuti ya Wizara ya Maliasili na Utalii.

1. Kutumia fomu ya malalamiko ya mradi: Fomu ya malalamiko itapatikana pia kwenye tovuti ya Wizara ya Maliasili na Utalii www.maliasili.go.tz ambapo kila mwenye lalamiko anaweza kupakua fomu hiyo. Fomu hiyo itajazwa na mlalamikaji kisha kutumwa kwenye mradi kwa email regrow@maliasili.go.tz au kuwasilishwa kwenye ofisi za mradi zilizopo karibu na mlalamikaji,
2. Kutumia ujumbe wa simu ya mkononi kwenda namba za Kamati ya Kushughulikia Malalamiko ambao namba zao zipo kwenye GRM,
3. Kutumia barua pepe: Mlalamikaji anaweza kutuma lalamiko lake kwa njia ya barua pepe kwa Mratibu wa Mradi (regrow@maliasili.go.tz),
4. Njia ya ana kwa ana: Mlalamikaji anaweza kutoa malalamiko yake katika vikao mbalimbali vya kijiji, watumishi, au kwa kiongozi yeyote anayehusiana na mradi katika ngazi mbalimbali,
5. Kutumia sanduku la maoni: Mlalamikaji anaweza kutumia sanduku la maoni katika ofisi zozote unapotekelezwa mradi.

Kiambatisho 1: Fomu ya Malalamiko

Jina:			<input type="checkbox"/> Tafadhali usitaje jina langu unapozungumza lalamiko hili kwa umma	
Jinsia	Me.....	Ke.....		
Mahali:	Kijiji: Kata: Wilaya:			
Tarehe ya Tukio		Muda:		Mahali
Tarehe ya kulalamika		Muda:		Mahali
Njia za Mawasiliano:	<input type="checkbox"/> Simu: <input type="checkbox"/> Barua Pepe: <input type="checkbox"/> Barua: Tafadhali toa mawasiliano: _____			
Je kuna vielelezo vyovyote vimeambatishwa?	<input type="checkbox"/> Ndiyo <input type="checkbox"/> Hapana			
Tafadhali toa maelezo ya kina kuhusu lalamiko lako				

Matokeo gani unayoyatarajia?	
Taarifa yoyote ya ziada	

Saini ya mlalamikaji: Tarehe: Jina, Cheo na Saini ya mpokeaji:Tarehe:	

Fomu ya Rufaa ya Malalamiko

Jina:		<input type="checkbox"/> Tafadhali usitaje jina langu unapozungumza lalamiko hili kwa umma			
Mahali:	Kijiji: Kata: Wilaya:				
Tarehe ya tukio		Muda:		Mahali	
Tarehe ya kulalamika		Muda		Mahali	
Njia za Mawasiliano:	<input type="checkbox"/> Simu: <input type="checkbox"/> Barua Pepe: <input type="checkbox"/> Barua: Tafadhali toa mawasiliano:_____				
Je kuna vielelezo vyovyote vimeambatishwa?	<input type="checkbox"/> Ndiyo <input type="checkbox"/> Hapana				
Tafadhali toa maelezo ya kina kuhusu lalamiko lako					

Matokeo gani unayoyatarajia?	

Taarifa yoyote ya ziada	
Saini ya mlalamikaji: Tarehe: Jina, Cheo na Saini ya mpokeaji:Tarehe:	