Kuimarisha Uwajibikaji kwa Maendeleo Endelevu

UTARATIBU HURU WA NJIA YA KUPATA MSAADA

Mwongozo Wa Mtumiaji



IRM INDEPENDENT RECOURSE MECHANISM



Inaweza kufikiwa. Haki.

Maono Yetu

Maono ya IRM ni kutoa nafasi salama na ya kuaminika kwa watu walioathirika kutanguliza mashaka yao juu ya miradi inayofadhiliwa na AfDB bila hofu ya kulipiza kisasi, na kujenga utamaduni mzuri ndani ya AfDB ambao unathamini malalamiko ya wadau na unataka kujifunza kutoka kwao ili kuboresha miradi, kuongeza viwango, kupunguza migogoro na kuongeza kueneza matokeo ya maendeleo endelevu kwa wote.

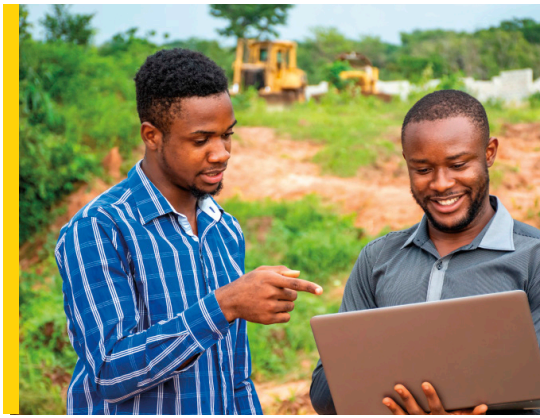
Utume Wetu

Mamlaka ya IRM ni kutoa mafunzo ya haki, huru na yenye ufanisi na suluhisho kwa watu binafsi, wafanyakazi na jamii ambao wameathiriwa vibaya na miradi inayofadhiliwa na AfDB, na kupitia mchakato wa kushughulikia malalamiko, kutambua maeneo ambayo Benki inaweza kuimarisha zaidi sera, taratibu na/au mazoea yake katika kusaidia maendeleo endelevu, kuhakikisha kuwa hakuna mtu anayeachwa nyuma.

Kuhusu Utaratibu Huru wa Njia ya Kupata Msaada (IRM)

Utaratibu Huru wa Njia ya Kupata Msaada (IRM) ni chombo huru cha uwajibikaji cha Kundi la Benki ya Maendeleo ya Afrika (AfDB). AfDB ni taasisi ya maendeleo ya kimataifa ambayo hutoa rasilimali za kifedha, msaada wa kiufundi na ushauri wa sera kwa serikali za Afrika na kampuni binafsi katika nchi 54 wanachama wa kikanda ili kuendesha maendeleo ya kijamii na ya kiuchumi na kupunguza umaskini. Lengo kuu la IRM ni kuongeza uwajibikaji na uendelevu wa miradi inayofadhiliwa na AfDB, na hivyo kuchangia katika maendeleo ya kijamii na kiuchumi ya nchi za Afrika.

Kwa vitendo, hii inamaanisha tunatoa njia ya kupata msaada ya haki, huru na yenye ufanisi, au msaada, kwa watu binafsi, wafanyakazi na jamii – wanaotajwa kama watu walioathiriwa na mradi au walalamikaji - ambao wanaamini wameathiriwa vibaya na mradi unaofadhiliwa na AfDB.



Tunapokea malalamiko kutoka kwa watu walioathiriwa na mradi kwa lengo la kushughulikia, kutatua na, inapofaa, kutoa suluhisho kwa madhara yaliyosababishwa. Mchakato wa kushughulikia malalamiko hutoa chaguzi mbili, au njia:

1) Ukaguzi wa Kufuata, ambao unachunguza madai ya kutofuata sera na kutokea kwa madhara yanayohusiana na miradi inayofadhiliwa na AfDB,

2) Utatuzi wa Tatizo, unaolenga kutatua malalamiko kupitia mazungumzo ya upatanishi kati ya walalamikaji na wadau wa mradi husika. Njia iliyochukuliwa kwa kila malalamiko inaamuliwa kupitia mashauriano kati ya IRM na mlalamikaji.

Uhuru Na Kutopendelea Upande Wowote Kwa IRM



Ingawa IRM iko ndani ya AfDB, tunawezesha na kufanya maamuzi yanayohusiana na malalamiko tunayopokea bila kutegemea shughuli za uendeshaji wa Benki. Uhuru huu wa muda mrefu unatuwezesha kuepuka migongano ya kimaslahi na ni muhimu katika kujenga imani ya kudumu kati ya wadau wetu na katika mapendekezo na ushauri wetu.

Tunatambua kwamba kutenda kwa uhuru na bila upendeleo sio tu ni msingi wa kazi yetu, lakini pia ni muhimu katika kuunga mkono sifa yetu na uwezo wetu wa kuhakikisha ujasiri wa wadau.

Ili kupata na kudumisha imani na ujasiri katika utoaji wa huduma zetu, ni muhimu kwamba matokeo yetu na mapendekezo ndani ya mchakato wa ukaguzi wa kufuata yanategemea ushahidi wa lengo uliopatikana kutoka kwa uchunguzi wetu. Ni muhimu pia kwamba tuwe huru na tusiwe na upendeleo katika shughuli zetu zote za utatuzi na upatanishi ili tuweze kutoa nafasi isiyoegemea upande wowote, inayoaminika na salama kwa pande zote kupata suluhisho la pamoja.

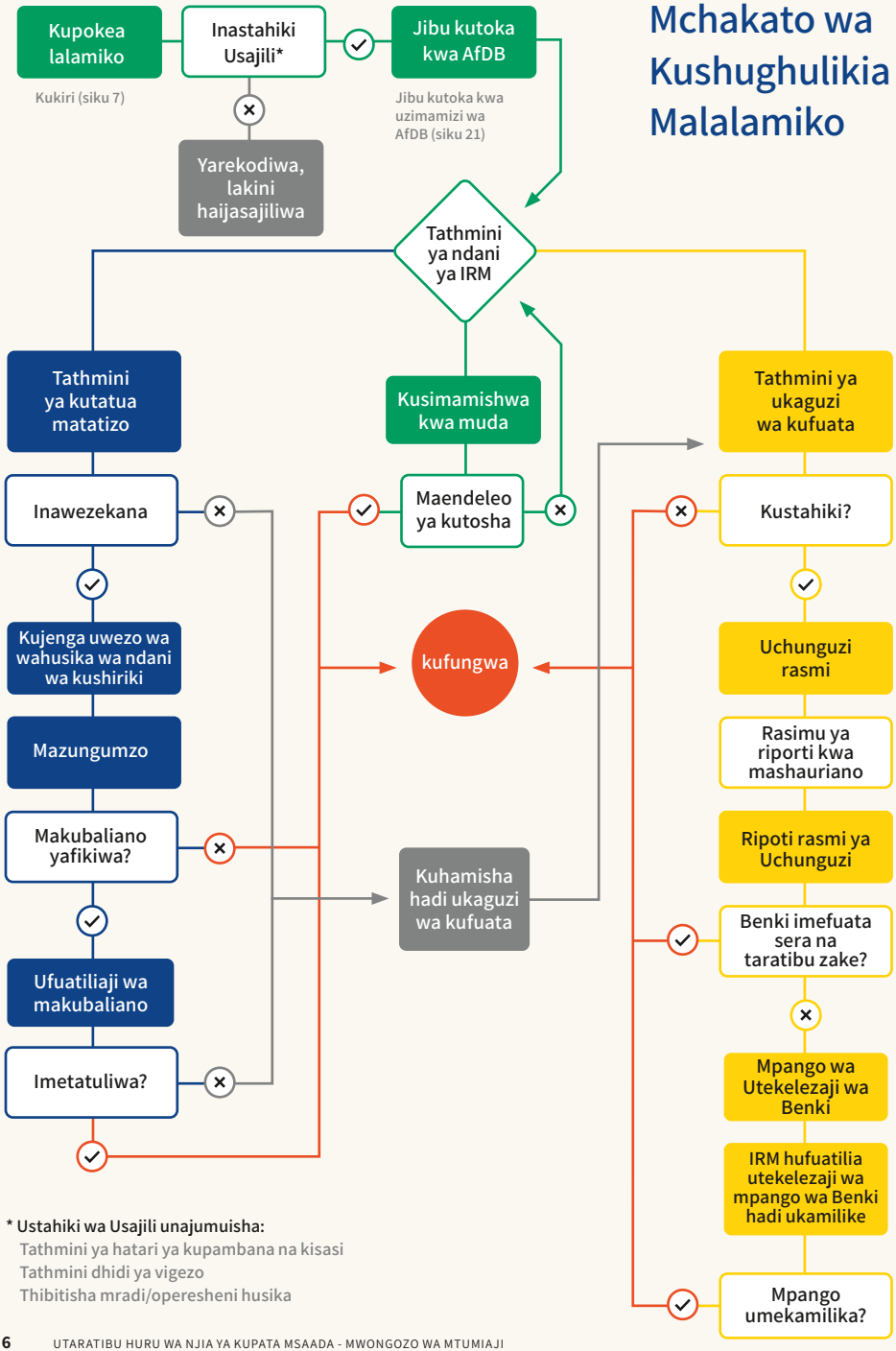


Uhuru na Kutopendelea Upande Wowote ni nini?

Uhuru ni mtazamo ambao hautegemei shinikizo lolote kutoka nje au ushawishi. IRM inapinga na kukataa shinikizo kama hilo au kushawishi ikiwa linatokana na Usimamizi wa Benki, wateja wa Benki (ambao ni pamoja na serikali na mashirika ya sekta binafsi) au kutoka kwa watendaji wa asasi za kiraia. Kutopendelea upande wowote ni mtazamo kwa pande zinazohusika na suala la mzozo na inashikilia kwamba wote watatendewa sawa na kwa haki.

Kwa habari zaidi juu ya uhuru na kutopendelea kwa IRM, tafadhali rejea sehemu yetu ya **Maswali yanayoulizwa mara kwa mara (FAQs).**

Mchakato wa Kushughulikia Malalamiko



*** Ustahiki wa Usajili unajumuisha:**

Tathmini ya hatari ya kupambana na kisasi
Tathmini dhidi ya vigezo
Thibitisha mradi/operesheni husika

Ushughulikiaji Wa Malalamiko



IRM inafanyaje kazi?

Tunatumia mchakato rasmi wa kushughulikia malalamiko ili kushughulikia, kutatua na, inapofaa, kutoa utatuzi wa madhara yanayohusishwa na Benki kutofuata sera na taratibu za kijamii na mazingira. Mchakato wa kushughulikia malalamiko wa IRM unaamilishwa tunapopokea malalamiko kutoka kwa watu binafsi, jamii au wafanyakazi ambao wanajiona kuathiriwa vibaya na mradi unaofadhiliwa na AfDB. Utaratibu huu wa kushughulikia malalamiko kuna njia mbili zinazowezekana: ukaguzi wa kufuata na utatuzi wa tatizo.

Mapitio ya Utekelezaji (Uchunguzi Huru)

Mchakato wa ukaguzi wa kufuata wa IRM umeundwa kuchunguza ikiwa AfDB imefuata sera na taratibu zake zinazohusiana na mradi au operesheni husika. Katika hali ambapo kutofuata kumethibitishwa, na ambapo hii inaweza kuhusishwa na madhara au madhara yanayoweza kutokea, tutapendekeza njia za Benki kushughulikia kutofuata na, ikiwa inahitajika, kurekebisha madhara – mara nyingi kwa ushirikiano wa karibu na msanidi wa mradi.



Ni Nini Kinachotokea Unapowasilisha Malalamiko kwa Mchakato wa Mapitio ya Utekelezaji?



Malalamiko Yasajiriwa
IRM inapokea malalamiko yako, inahakikisha inakidhi vigezo vyetu vya malalamiko na, ikiwa itafanya hivyo, inasajili rasmi malalamiko yako. Kisha mchakato wa ukaguzi wa kufuata unafuata hatua zilizo hapa chini:

1. Tathmini ya Ustahiki
Tathmini ya ustahiki inafanywa kutathmini ikiwa kuna ushahidi wa awali wa madhara na, ikiwa ni hivyo, inaweza kuhusishwa kwa urahisi na Benki kutofuata sera zake.

2. Upangaji na Uteuzi wa Utaalamu
Ikiwa malalamiko yanastahiki, yanahamia kwenye hatua ya mipango ya uchunguzi. Katika hatua hii, IRM huendeleza zana za uchunguzi maalum kwa malalamiko na huleta utaalamu wa mada pale inapofaa.

3. Uchunguzi Huru
Mara mipango itakapokamilika, uchunguzi rasmi wa malalamiko yako utaanza. Hii itatathmini ikiwa AfDB, kwa kweli, imeshindwa kufuata sera na taratibu husika na ikiwa madhara yoyote yametokea au yanaweza kutokea kama matokeo. Uchunguzi unahitimishwa na rasimu ya ripoti ambayo inawasilisha matokeo na mapendekezo ya IRM, na ripoti hii inashirikiwa na Usimamizi wa Benki na walalamikaji kwa maoni.

4. Ripoti ya Mwisho
IRM inashirikisha maoni inayopokea na kutoa ripoti ya mwisho na mapendekezo.

5. Mpango wa Utekelezaji wa Benki
Usimamizi wa Benki hupitia mapendekezo ya ripoti yetu na, ikiwa inahitajika, huendeleza mpango wa utekelezaji wa kushughulikia masuala yaliyotambuliwa.

6. Uamuzi wa Bodi za Wakurugenzi wa Benki
Bodi za Wakurugenzi zinaidhinisha ripoti ya IRM na mpango wa utekelezaji ambao huwasilishwa na Usimamizi wa Benki.

7. Ufuatiliaji wa utekelezaji wa Mpango wa Benki
IRM inafuatilia utekelezaji wa mpango wa utekelezaji hadi ukamilike.

Kutatua Tatizo (Upatanishi)

Madhumuni ya utatuzi wa tatizo ni kurejesha mazungumzo yenye ufanisi kati ya walalamikaji na pande zingine husika. IRM hufanya kazi kama mhusika wa tatu asiye na upendeleo anayetoa msaada na mwongozo, na hushirikisha wadau wote wanaohusika katika kutafuta matokeo ya kuridhisha juu ya suala(masuala) la malalamiko. Pande husika katika zoezi la utatuzi wa shida zinaweza kujumuisha walalamikaji, mfadhili wa mradi/msanidi programu na Usimamizi wa Benki. Mchakato wa kutatua matatizo ni mchakato wa hiari na wa kushirikiana. Kupitia mchakato pande ambazo zipo tayari kushiriki katika mazoezi ya utatuzi wa shida hufanya kazi pamoja kuamua asili ya tofauti zao na kutafuta njia za kukidhi mahitaji yao, maadili na mashaka. Mara nyingi, gharama zinazohusiana na zoezi la kutatua matatizo hufyonzwa na IRM.



Ni Nini Kinachotokea wakati Malalamiko yako yanashugulikiwa kupitia njia ya Kutatua Tatizo?



Malalamiko Yasajiriwa
IRM inapokea malalamiko yako, inahakikisha inakidhi vigezo vyetu vya malalamiko na, ikiwa itafanya hivyo, inasajili rasmi malalamiko yako (tazama Uk, 15). Kisha mchakato wa kutatua matatizo hufuata hatua zifuatazo:

1. Tathmini ya Ustahiki
IRM huanza na tathmini ya ustahiki ili kuelewa vizuri maswala, wahusika wanaohusika na masilahi yao ili kuamua ikiwa wako tayari na wanaweza kushiriki ipasavyo katika zoezi la kutatua shida.

2. Kujenga Uwezo wa Wahusika wa kushiriki katika Mazungumzo
Ikiwa wahusika wanaweza kusuluhisha suala hilo kwa njia ya ushirikiano, IRM inafanya kazi na wahusika kujenga uwezo wao wa ndani wa kushiriki na kuunga mkono muundo wa sheria za msingi zilizokubaliwa ambazo zitasaidia kusimamia mchakato wa upatanishi.

3. Uwezeshaji wa Mazungumzo
Mchakato wa kuwezesha mazungumzo huanza na mpatanishi wa kujitegemea akiwasaidia wahusika kushughulikia maswala tofauti.

4. Makubaliano Yafikiwa
Ikiwa zoezi la utatuzi litafanikiwa, kwa kawaida itasababisha makubaliano kati ya pande zinazoelezea mpango wao wa kutatua kwa pamoja suala lao. Bila kujali matokeo, IRM itaandaa ripoti ya muhtasari ambayo inashirikiwa na wahusika.

5. Ufuatiliaji wa Utekelezaji
Ikiwa imekubaliwa na wahusika, IRM itasaidia kufuatilia utekelezaji wa makubaliano.

Maswali Yanayoulizwa Mara kwa Mara (FAQs)



Nani anaweza kuwasilisha malalamiko?

Mtu yeyote au kikundi cha watu ambao wanaamini kuwa wameathiriwa vibaya au wana uwezekano wa kuathiriwa vibaya na mradi unaofadhiliwa na AfDB ulio ndani ya jamii au ambao una athari kwa nchi au nchi zao. Kikundi kinaweza kumaanisha kikundi cha watu binafsi, jamii, chama au shirika. Malalamiko pia yanaweza kuwasilishwa na mwakilishi aliyeteuliwa na walalamikaji.

Unawezaje kuwasilisha malalamiko?

Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa IRM kwa barua, baruapepe au ujumbe wa maandishi, kujaza fomu ya malalamiko mtandaoni, kutuma sauti au rekodi ya video. Kwa maelezo saidi, tazama **Uk 19** wa hati hii.

Je, Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa lugha za kienyeji?

Walalamikaji wanaweza kuwasilisha malalamiko yao katika lugha yao ya ndani/ kienyeji au katika mojawapo ya lugha rasmi za Benki (Kiingereza na Kifaransa). Wakati malalamiko yanawasilishwa kwa lugha nyingine isipokuwa Kiingereza au Kifaransa, IRM itawajulisha walalamikaji kuhusu muda uliokadiriwa unaohitajika kutafsiri. Kwa uwasilishaji wa sauti na kurekodi video, IRM itawasaidia walalamikaji pia katika kutoa uwasilishaji wa maandishi.

Unaweza kulalamika kuhusu nini?

Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kuhusu athari yoyote halisi au mbaya ya kijamii au mazingira inayohusiana na mradi unaofadhiliwa na AfDB. Malalamiko yanaweza kuongeza masuala ya mradi kama vile hali mbaya ya kazi, mashaka ya afya ya jamii, mashaka ya makazi mapya ya ardhi, uharibifu wa urithi wa kitamaduni, ubaguzi, kupoteza maisha, uchafuzi wa mazingira, uharibifu wa mazingira, athari juu ya viumbe hai, ahadi za mradi zisizotimizwa, athari za kijinsia, upatikanaji wa habari, uharibifu wa mali, na mabadiliko ya hali ya hewa, kati ya mengine.

Ni vigezo gani vinapaswa kutimizwa ili kuwasilisha malalamiko?

Wakati wa kuwasilisha malalamiko kwa IRM, unapaswa kuhakikisha kuwa mradi unaohusika uko Afrika na unafadhiliwa kwa sehemu au kabisa na AfDB. Ikiwa huna uhakika kuhusu jambo hili, tafadhali wasiliana na IRM ili uthibitishe. Walalamikaji pia walipaswa kujaribu kwanza kutatua malalamiko yao kwa kutumia njia ya utatuzi wa malalamiko ya kiwango cha mradi ikiwezekana.

Nitajuaje kama mradi unafadhiliwa na AfDB?

Miradi inaweza kupatikana kwa kutumia Zana ya Tovuti ya Takwimu ya AfDB (https://projectsportal.afdb.org/dataportal/) , na kuingia ama jina la mradi, eneo, nchi au sekta ya shughuli katika kazi ya utafutaji. Ikiwa huna uhakika kama mradi unafadhiliwa na AfDB, tafadhali usisite kuwasiliana na IRM kwa msaada.

Ni aina gani za malalamiko ambazo hazikubaliki?

IRM haikubali malalamiko ambayo yako nje ya mamlaka yake. Malalamiko hayo ni pamoja na masuala yanayohusiana na ununuzi au madai ya udanganyifu au rushwa. IRM haiwezi kukubali malalamiko ambayo yamewasilishwa zaidi ya miezi 24 baada ya kukamilika kwa mradi husika au ambayo yamewasilishwa zaidi ya miezi 24 tangu tarehe ambayo walalamikaji walifahamu athari mbaya.

Naweza kuomba usiri? Vipi kuhusu masuala ya kulipiza kisasi?

Ndiyo, unaweza kuomba usiri wakati wa kuwasilisha malalamiko kwa IRM. Wakati wa kuwasilisha malalamiko, tunaomba utoe sababu za ombi hili. Katika hali ambapo kuna hatari za kulipiza kisasi, walalamikaji wanapaswa kujadili hili na IRM ili waweze kukubaliana juu ya njia bora ya kusonga mbele na malalamiko. IRM wakati wingine imeona kwamba walalamikaji wanaweza kukabiliwa na vitisho vya kulipiza kisasi wakati wanapotoa mashaka yao kuhusu miradi fulani. Tunajitahidi kushughulikia hili na tumeanzisha seti ya miongozo na taratibu ambazo zinatusaidia kutambua hatari zinazoweza kutokea na kuthibitisha sera yetu ya kutovumilia kabisa ulipizaji kisasi dhidi ya walalamikaji.

Sera yetu inasema: **“*IRM haivumilii kulipiza kisasi dhidi ya walalamikaji au watu wengine wowote wanaohusika katika mchakato wa malalamiko na inakataa aina yoyote ya tishio, vitisho, unyanyasaji, vurugu au ubaguzi kulingana na ukweli kwamba wametumia haki yao ya kutoa mashaka.*”**

Ukiwa una shaka lolote la kukabiliwa na vitisho vya kulipiza kisasi kwa sababu ya kuwasilisha malalamiko yako kwa IRM, tafadhali wasiliana na IRM.

Ni habari gani inayopaswa kujumuishwa katika malalamiko?

Kuwasilisha malalamiko ni rahisi. Malalamiko lazima yahusishe:

- ✓ Jina na maelezo ya mawasiliano ya mlalamikaji au mwakilishi (anwani, nambari ya simu, anwani ya barua pepe).
- ✓ Taarifa muhimu ya kusaidia kutambua operesheni kama mradi unaofadhiliwa na AfDB (kwa mfano, mradi au jina la mkopaji/mteja, eneo la mradi na/au sekta).
- ✓ Maelezo ya jinsi walalamikaji wameathiriwa au wanaweza kuathiriwa vibaya na mradi huo.
- ✓ Maelezo ya juhudi zilizofanywa na walalamikaji kwa Benki na/au wakopaji/wateja kushughulikia maswala yaliyoelezewa katika malalamiko na matokeo ya juhudi hizo, au sababu za kwa nini juhudi hizo hazikufanyika.

Malalamiko yanaweza pia kujumuisha habari muhimu zifuatazo:

- ✓ Maelezo ya sera na taratibu za AfDB zinazotumika, na ambazo haziheshimiwi, haswa wakati wa kuomba ukaguzi wa kufuata.
- ✓ Ikiwa mlalamikaji anapendelea malalamiko yake yashughulikiwe kupitia ukaguzi wa kufuata au utatuzi wa shida.
- ✓ Ikiwa usiri unaombwa na sababu za ombi hilo.
- ✓ Maelezo ya matokeo ambayo walalamikaji wanamatumaini ya kufikia kupitia kwa mchakato wa IRM.
- ✓ Mashaka yoyote ambao walalamikaji wanaweza kuwa nayo kuhusu hatari za kulipiza kisasi.
- ✓ Jina la mwakilishi (mtu binafsi au shirika) ambaye amealikwa kusaidia walalamikaji na malalamiko yao (katika hali kama hizo, malalamiko lazima yawe na ushahidi kwamba mwakilishi ameidhinishwa kutenda kwa niaba ya walalamikaji).
- ✓ Maelezo mengine yoyote au vifaa vinavyohusika na malalamiko (nyaraka, ripoti za vyombo vya habari, ramani, picha na vifaa vingine vya sauti na picha) ambavyo vinaweza kuwezesha IRM kushughulikia malalamiko yako.



IRM inahakikishaje wadau wanajua huduma zake?

IRM huandaa shughuli za mawasiliano na uhamasishaji kwa mwaka mzima ili kusaidia kuongeza ufahamu wa mamlaka na kazi yetu kwa lengo la kupanua ufikiaji wa utaratibu wa malalamiko kwa wadau wetu, kwa kuzingatia sana watu walioathiriwa na mradi ambao utaratibu huo umeundwa kutumika.

Mara kwa mara tunaandaa vipindi vya uhamasishaji mtandaoni kwa Kiingereza na Kifaransa, na tunazidi kufanya juhudi za kutoa fursa za ufikiaji katika lugha zingine pia. Pia tunajibu mialiko kutoka kwa wadau ili kuwasilisha kuhusu IRM kupitia mikutano ya mtandaoni au ya ana kwa ana. Ikiwa ungependa msemaji kutoka IRM awasilishe mada kwenye moja ya mikusanyiko yako, unaweza kuwasiliana nasi kupitia IRM@afdb.org . Ikiwa ungependa kujifunza kuhusu warsha zijazo au shughuli nyingine za kufikia, tafadhali jiandikishe kwenye orodha yetu ya barua pepe au tufuate kwenye vyombo vya habari vya kijamii.

IRM inawezaje kujitegemea ikiwa ni sehemu ya Benki?

Ingawa IRM iko ndani ya Benki, inafanya kazi kwa kujitegemea kabisa kutokana na ushawishi wa uendeshaji wa Benki na maamuzi. Hii inatimizwa kimuundo na:

- → Kuwa na ripoti ya IRM moja kwa moja kwa Bodi ya Wakurugenzi (na si Usimamizi wa Benki).
- → Kuondoa mgongano wowote wa maslahi kwa kuanzisha ndani ya sheria ambazo Mkurugenzi wa IRM hawezi kufanya kazi kwa Benki katika kitengo chochote kile kabla ya kuteuliwa kwao na ni marufuku kufanya kazi kwa Benki mwishoni mwa muda wao.
- → Kuajiri Mkurugenzi wa IRM kupitia mchakato wa jopo la wadau mbalimbali ambalo linajumuisha wawakilishi kutoka Bodi, Usimamizi wa Benki na mashirika ya kiraia.
- → Kuwa na IRM kuandaa mpango wake wa kazi kila mwaka na bajeti kulingana na vipaumbele vyake, ambayo hupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi huru ya Usimamizi wa Benki.

Je, IRM inaweza kukubali malalamiko yasiyojulikana?

Ndiyo, IRM inaweza kupokea malalamiko yaliyowasilishwa bila maelezo ya mawasiliano, lakini uwasilishaji huu usiojulikana haustahili kusajiliwa kupitia mchakato wa kawaida. Wadau wanaweza kuwasilisha mashaka yao kuhusu mradi unaofadhiliwa na Benki bila kujumuisha maelezo ya mawasiliano kwa kutumia fomu ya malalamiko iliyosimbwa kwa njia ya kidijitali kwenye tovuti yetu. Tazama **Uk. 19** kwa kiungo cha fomu

Hata hivyo, hakuna hakikisho kwamba ripoti zisizojulikana zitachunguzwa, na hatutakuwa na njia ya kufuatilia na wewe kuhusu malalamiko yako. Tunahimiza mtu yeyote anayezingatia chaguo hili kuwasiliana nasi moja kwa moja kwa msingi wa siri ili kujadili mashaka yao. IRM inaweza na haitoi usiri wa walalamikaji juu ya ombi.

Malalamiko yasiyojulikana yanaweza kuchunguzwa tu kupitia mchakato wa ukaguzi wa kufuata wa kibinafsi wa IRM ambao IRM imepokea habari ya kuaminika (pamoja na kupitia uwasilishaji usiojulikana) kwamba mradi unaofadhiliwa na Benki umeathiri vibaya au unaweza kuathiri vibaya watu, jamii au mazingira.

Ahadi za IRM kwa Wadau Wetu

Wadau wetu wakuu ni walalamikaji, wadhamini/waendelezaji wa miradi, Menejimenti ya AfDB na Bodi za Wakurugenzi. Kama sehemu ya juhudi zetu za kuwajibika wenyewe, mkataba wetu wa IRM hutoa taarifa jinsi sisi kutekeleza ahadi yetu ya kuwatumikia.

Katika uamuzi wetu na shughuli zetu, tuta:

1. Shughulikia malalamiko kwa haki na kwa wakati, uwazi na weledi.
2. Chukua hatua kadri ya uwezo wetu kulinda walalamikaji, au chama/mtu mwingine yeyote anayelalamika, dhidi ya utoaji adhabu na ulipaji kisasi.
3. Karibisha kuwasilisha malalamiko kwa IRM kwa lugha yoyote ya Kiafrika, yakiwa yameandikwa au yamepokelewa na IRM kwa mdomo.
4. Rejelea malalamiko kwa idara husika ya Benki ikiwa hayako chini ya mamlaka yetu.
5. Wapa wadau wetu taarifa za mara kwa mara kuhusu maendeleo ya malalamiko.
6. Shughulikia habari yoyote nyeti au ya siri kwa busara kubwa na kwa njia ambayo inazingatia Ufichuzi na Upatikanaji wa Sera ya Habari
7. Jali haki, usawa na kutopendelea katika mchakato wote wa kushughulikia malalamiko.
8. Hakikishia wadau haki ya kusikilizwa na fursa ya kutoa maoni yao katika mchakato mzima wa kushughulikia malalamiko.
9. Tahadharisha Benki kwa mwenendo unaojitokeza na maeneo ya mashaka kuhusiana na malalamiko ya wadau.
10. Toa masasisho mara kwa mara kwa Bodi ya Wakurugenzi ili kuhakikisha kuwa ni agizo taarifa ya kazi ya IRM na kuwezesha mazungumzo ya wazi kati ya IRM na Bodi za Wakurungenzi.



Wasiliana Nasi

Kwa Barua:
Utaratibu Huru wa Njia ya kupata msaada (IRM)
Benki ya Maendeleo ya Afrika
Immeuble du Centre de Commerce International d 'Abidjan (CCIA)
Mtaa wa Jean Paul II,
01 BP 1387 Abidjan 01, Cote d 'Ivoire

Kwa Baruapepe:
IRM@afdb.org

Kwa Simu:
+225 27 20 26 29 00

Kwa WhatsApp/Ishara:
+225 05 75 75 10 52

IRM.AfDB **AfDB_IRM**

Kujaza fomu ya malalamiko mtandaoni, tafadhali tembelea:
https://irm.afdb.org/

Malalamiko pia yanaweza kutumwa kwa uangalizi wa IRM kupitia Ofisi za nchi za AfDB.

Ikiwa unahitaji ushauri wowote au taarifa zaidi kuhusu jinsi ya kuandaa na kuwasilisha malalamiko yako, tafadhali wasiliana na IRM.



Utaratibu Huru wa Njia
ya kupata msaada (IRM)
Benki ya Maendeleo ya Afrika
Immeuble du Centre de Commerce
International d 'Abidjan (CCIA)

Mtaa wa Jean Paul II,
01 BP 1387 Abidjan 01, Cote d 'Ivoire

+225 27 20 26 29 00
IRM.afdb.org

IRM INDEPENDENT RECOURSE MECHANISM