Kuhusu AfDB

Kundi la Benki ya Maendeleo ya Afrika (AfDB) limejizatiti kupunguza umaskini barani Afrika na kulisaidia bara hili kufikia Malengo ya Maendeleo Endelevu, kwa kutekeleza miradi na mipango ambayo ni endelevu kiuchumi na kimazingira na inayoendeleza maendeleo ya kijamii. Tunafanya hivi kwa kuwekeza katika miradi tofauti ya serikali na/au sekta binafsi ambayo inaunga mkono malengo ya maendeleo ya Afrika.

Kuweka Viwango vya Juu

AfDB inatumia baadhi ya viwango na ulinzi mkali zaidi wa kijamii na mazingira kwa miradi inayofadhili kote barani Afrika. Hii husaidia kuhakikisha kwamba mipango na miradi hii inatekelezwa kwa njia ambayo husababisha matokeo mazuri na endelevu kwa watu na sayari.

Licha ya juhudi zetu bora, wakati mwingine miradi tunayofadhili huwa haitekelezwi kama inavyotarajiwa na inaweza kusababisha madhara ya moja kwa moja au yasiyo ya moja kwa moja kwa watu binafsi, wafanyakazi, jumuiya na/au mazingira. Hii inapotokea, ni muhimu kwamba wale walioathirika wawasiliane kwanza na mamlaka ya mradi inayohusika na mradi huo (ikiwa inafaa) au wanaweza pia kuwasiliana na Benki au kitengo chake huru cha malalamiko, ili waweze kujaribu kushughulikia malalamiko haya kwa wakati unaofaa.

Malalamiko ni nini?

Malalamiko ni manung'uniko ambayo yanaweza kutolewa na wale walio ndani ya jumuiya ambao wanahisi kwamba wameathiriwa vibaya au wanaweza kuathiriwa na hali zinazohusiana na muundo, ujenzi au utekelezaji wa Mradi mahususi.

Jinsi ya Kuwasilisha Malalamiko

Iwapo unataka kuwasilisha malalamiko yako kuhusu mradi mahususi wa Benki, unahimizwa kuwasiliana na Ofisi ya Mradi ya Eneo Husika, Ofisi ya Nchi au Mkoa ya AfDB au IRM katika Ofisi Kuu ya Benki.

Kwa nini Malalamiko Yanasaidia?

Kushughulikia malalamiko wakati wa kipindi cha mradi kunaweza kupunguza au hata kuondoa matokeo mabaya ya muda mrefu kwa jumuiya na/au mazingira. Benki inaweza kutumia mafunzo yaliyopatikana ili kuimarisha sera na taratibu zake na wakati huo kupunguza madhara yanayoweza kutokea katika miradi ya siku zijazo. Inakuza utawala bora, uwazi na uwajibikaji na inasikiza sauti za watu wote walioathirika na mradi huo.

Kulipiza Kisasi

Mtu anapowasilisha malalamiko, anaweza kutishiwa au kudhuriwa. Ili kuhakikisha kwamba kuna nafasi salama kwa walalamikaji na wawakilishi wao, Utaratibu Huru wa Njia ya Kupata Msaada (IRM) wa Benki umepitisha sera ya kutovumilia kabisa ulipizaji kisasi dhidi ya walalamikaji ambayo inasisitiza kwamba hairuhusu 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 kwa kuzingatia ukweli kwamba wametumia haki yao ya kuwasilisha malalamiko.

Walalamikaji kwa hivyo wanaweza kushughulikia malalamiko yao katika nafasi salama na kuomba usiri iwapo watahisi kutishiwa.

Immeuble du Centre de Commerce International d'Abidjan (CCIA),
Ghorofa ya 14, Mtaa wa Jean Paul II,
01 BP 1387 Abidjan 01,
Cote d'Ivoire

irm@afdb.org
+ 225 27 20 26 29 00
https://irm.afdb.org

IRM INDEPENDENT RECOURSE MECHANISM
AFRICAN DEVELOPMENT BANK

Una malalamiko kuhusu mradi unaofadhiliwa na Benki ya Maendeleo ya Afrika

Sauti Yako Ni Muhimu



IRM INDEPENDENT RECOURSE MECHANISM
AFRICAN DEVELOPMENT BANK







Ofisi ya Eneo Husika / Mradi

Utaratibu wa malalamiko wa kiwango cha eneo husika / mradi kwa jumuiya zilizoathiriwa ni mchakato wa kupokea, kutathmini na kushughulikia masuala na malalamiko yanayohusiana na mradi kutoka kwa jumuiya zilizoathiriwa katika kiwango cha Mradi. Miradi yote inayofadhiliwa na AfDB itapendekeza na kutekeleza utaratibu wa kiwango cha mradi wa malalamiko ili kuwezesha utatuzi wa masuala na malalamiko hayo. Muundo na usimamizi wa utaratibu huu wa kutatua malalamiko unaweza kutofautiana sana, lakini yote inapaswa kuwa sawia na asili na ukubwa wa hatari na matokeo yanayoweza kutokea ya mradi.

Faida:

Utaratibu wa malalamiko wa kiwango cha eneo husika unapotekelezwa kwa ufanisi, unaweza kutoa faida ya kuwa na msingi wa eneo husika, kwa wakati (kulingana na maamuzi yao) na uwezekano wa njia endelevu zaidi ya kutatua masuala ndani ya mfumo wa uhusiano wa mradi na jumuiya. Wakati huo huo, wanatambua haki ya walalamikaji kupeleka malalamiko yao kwa shirika rasmi la migogoro au njia nyingine za nje za kutatua migogoro.

Jinsi ya kuwasiliana:

Ingawa maelezo mahususi yatatofautiana kutoka mradi mmoja hadi mwingine, kwa ujumla lazima uweze kuwasiliana na maafisa katika ofisi ya mradi ya eneo husika au eneo la kazi na wanapaswa kukupa maelezo kuhusu jinsi ya kuwasilisha matatizo yako kwa utaratibu wa malalamiko wa kiwango cha eneo husika/mradi.

Ofisi za Nchi au Mkoa za AfDB

Ikiwa unatatizika kupata utaratibu wa malalamishi wa kiwango cha mradi au ofisi za mkoa moja kwa moja, unaweza pia kuwasiliana na maafisa wa Benki katika ofisi za nchi moja kwa moja. Ofisi hizi hutoa usaidizi na usimamizi wa miradi inayofadhiliwa na Benki kote barani Afrika.

Baada ya kupokea malalamiko, Meneja wa Nchi atahakikisha kwamba Mlalamikaji/Walalamikaji wanafahamu kuwepo kwa IRM na wajibu wake katika kushughulikia malalamiko, iwapo wangetaka kuwasilisha malalamiko hapo.

Faida:

Ofisi za nchi na mkoa zinafanya kazi kwa karibu na timu za utekelezaji wa mradi na zina ufahamu wa kina wa miradi katika mikoa yao. Ikihitajika, wanaweza kushirikiana na watekelezaji wa mradi kwa kuzingatia pande mbili ili kuthibitisha iwapo malalamiko yanaweza kutatuliwa kupitia utaratibu wa malalamiko wa eneo husika. Vinginevyo, watawapa Walalamikaji taarifa kuhusu Utaratibu wa Uwajibikaji wa Benki, yaani IRM.

Jinsi ya kuwasiliana:

Kiungo chenye orodha ya kina ya ofisi za mkoa na nchi kinaweza kupatikana kwenye tovuti ya IRM:

bit.ly/afdb_offices

Utaratibu Huru wa Njia ya Kupata Msaada (IRM)

IRM ni utaratibu wa uwajibikaji wa Benki na unashughulikia malalamiko yanayohusiana na shughuli zinazofadhiliwa na Benki. Inatoa njia ya haki, huru na yenye ufanisi ya kupata msaada kwa wale ambao wameathirika au wanaweza kuathiriwa vibaya na mradi unaofadhiliwa na AfDB.

Pia inalenga kutambua maeneo yanayoweza kutokea kupitia mchakato wa kushughulikia malalamiko ambapo Benki inaweza kuimarisha zaidi sera, taratibu na/au mazoea yake katika kusaidia maendeleo endelevu, kuhakikisha kwamba “hakuna anayeachwa nyuma”. Lengo lake la jumla ni kuboresha miradi, kuinua viwango, kupunguza migogoro na kuimarisha uwajibikaji kwa ajili ya maendeleo endelevu.

Faida:

IRM haitegemei usimamizi wa uendeshaji wa Benki na inaripoti moja kwa moja kwa Bodi na kuiwezesha kutokuwa na upendeleo katika vitendo na maamuzi yake na kuepuka migongano ya kimaslahi inayoweza kutokea. IRM ina jukumu mahususi la kutoa njia na suluhisho ya kupata msaada ya haki, huru na inayofaa kwa watu binafsi, wafanyakazi na jumuiya ambazo zimeathiriwa vibaya na miradi inayofadhiliwa na AfDB. IRM inaweza kuwapa walalamikaji mbinu mbili tofauti za kujaribu kutatua matatizo yao:

(1) ukaguzi wa uzingatiaji wa kanuni ambao huchunguza madai ya Benki kutofuata sera zake au kutozingatia kanuni na kutokea kwa madhara yanayohusiana na mradi unaohusiana na AfDB; na

(2) utatuzi wa matatizo unaolenga kutatua malalamiko kwa njia ya mazungumzo ya upatanishi kati ya walalamikaji na washikadau husika wa mradi.

Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kupitia barua, barua pepe, ujumbe wa maandishi, fomu ya malalamiko ya mtandaoni, kurekodi sauti au video. Tafadhali tembelea: **https://irm.afdb.org**