



Sera ya Kushughulikia Malalamiko

The Foundation for Civil Society, inayo maeneo matano, ya uthamanifu (Values) ambayo ni: Usawa, Uaminifu, Heshima, Ubora na kuwa ni Asasi inayopenda kujifunza. Kwa kuzingatia maeneo hayo, Foundation inakusudia kutoa nafasi kwa wanufaika, wa huduma zetu kutoa malalamiko yao yanayohusu masuala kama tabia, taratibu na utoaji maamuzi. Kwa hiyo, Foundation imeandaa sera ya kushughulikia malalamiko itakayotumiwa na wadau wetu wote.

Inapashwa ieleweke kwamba, sera ya kushughulikia malalamiko siyo rufaa ya kupinga maamuzi yaliyokwifanywa na Foundation, kuhusu utoaji Ruzuku. Maamuzi ya Foundation kuhusu Ruzuku ni ya mwisho, lakini malalamiko kuhusu maamuzi yanaweza kusaidia Foundation kuboresha maamuzi/huduma zake hapo baadaye. Foundation itashughulikia malalamiko yote kwa njia ya usawa, haki uthabiti, uzito, uwazi, na kwa kujali muda.

Foundation inakusudia:

- Kushughulikia malalamiko kwa makini, uwazi na ufanisi
- Kutatua malalamiko haraka iwezekanavyo
- Kujifunza kutokana na malalamiko na kuchukua hatua kuboresha huduma zetu na
- Kumsaidia na kumlinda mlalamikaji.

Nini cha kufanya Endapo una Malalamiko ?

Kama unataka kutoa malalamiko kuhusu Foundation, Ruzuku ambayo Foundation imetoa, au Mfanyakazi wa Foundation, Mshirika au Mjumbe wa Bodi, unaweza kutoa malalamiko yako kwa maandishi, kwa njia ya Fax, Barua pepe, (malalamiko@thefoundation-tz.org), kwa njia ya simu au wewe mwenyewe binafsi.

Endapo unataka kutoa malalamiko moja kwa moja binafsi basi upange miadi (appointment). Endapo unatuma malalamiko yako kwa barua, faksi, au barua pepe, tafadhali toa namba yako ya simu na elezea endapo ungependa kupata majibu ya malalamiko yako kwa njia ya simu. Na endapo unaandika malalamiko kwa njia ya barua pepe, tafadhali elezea kama ungependa majibu yarudi kwako kwa barua pepe, kama sivyo basi andika anwani yako kamili ya posta. Na endapo unatoa malalamiko yako kwa njia ya simu au moja kwa moja binafsi basi tutakuomba utoe malalamiko hayo kwa maandishi.

Tunaweza kukupatia msaada katika hili endapo utahitaji msaada huo. Kwa hatua ya kwanza, unapashwa kutoa malalamiko yako kwa Mkurugenzi Mtendaji wa Foundation au kama inafaa, na kwa mazingira maalum, unaweza kupeleka kwa Mwenyekiti wa Bodi ya Wakurugenzi.

Baada ya hapo utapata uthibitisho kutoka kwetu kwamba malalamiko yako yamepokelewa. Kama hutapata uthibitisho wowote katika siku saba za kazi tangu ulipotuma malalamiko yako, tafadhali wasiliana moja kwa moja na Mkurugenzi Mtendaji.

Nini kinatokea baada ya hapo?

Baada ya kupokea malalamiko yako, tutayashughulikia haraka katika kipindi cha siku 14. Iwapo hili haliwezekani, tutaeleza ni kwa nini, na tutakuarifu tutachukua muda gani.

Endapo hutaridhishwa na majibu utakayopata, unashauriwa kuwasiliana tena na Mkurugenzi Mtendaji ili kupata ufafanuzi zaidi kuhusu majibu uliyopata. Na kama baada ya majibu ya pili utakuwa bado hujaridhika, basi utashauriwa kumwandikia Mwenyekiti wa Bodi ya Wakurugenzi.

Iwapo pia utakuwa hujaridhika na juhudi na hatua zote za Foundation, unaweza ukamwomba Mwenyekiti wa Bodi ya Wakurugenzi kupeleka malalamiko yako kwa wachunguzi huru ili kuyafanyia upelelezi na kuchunguza malalamiko yako au jinsi malalamiko hayo yalivyoshughulikiwa.

USIRI

Watoaji wa malalamiko wanashauriwa na Foundation, kutaja majina na anwani zao kamili katika malalamiko yao, na wanahakikishiwa na Mwenyekiti pamoja na Mkurugenzi Mtendaji kwamba malalamiko yao yatashughulikiwa kwa usiri mkubwa.

Lakini katika mazingira maalum, mlalamikaji anaweza akaamua kutoonyesha majina na anwani, na bado akatoa malalamiko yake. Hata hivyo walalamikaji wanapashwa kuelewa kwamba, uhusiano wa moja kwa moja na mlalamikaji, kwa jumla hufanikisha taratibu za ushughulikiaji wa malalamiko, na kwa upande wa Foundation inakuwa ni rahisi kuchukua hatua za kufaa, zilizo endelevu na za haki katika kushughulikia mapungufu mbalimbali.

**Mkurugenzi Mtendaji,
The Foundation for Civil Society
Haidery Plaza, ghorofa ya 5, Mtaa wa Upanga/Kisutu
S.L.P 7192, Dar es Salaam**

Faksi: +255 22 - 2138533

Barua pepe: malalamiko@thefoundation-tz.org