

**KAMPUNI YA AKIIRA GEOTHERMAL**

**MRADI WA AKIIRA GEOTHERMAL (AGL)**

**UTARATIBU WA KUFIDIA/ KUREKEBISHA MALALAMIKO**

Tafsiri ya 4: Oktoba 03, 2022

<b>NAMBARI YA NAKALA</b>	<b>KAMPUNI YA AKIIRA GEOTHERMAL</b>
<b>Nambari ya .....</b>	<b>4</b>
<b>Tarehe</b>	<b>Oktoba 03, 2022</b>
Nakala hii ni mali ya Akiira Geothermal na haitanakiliwa au kusambazwa bila ruhusa ya kimaandishi kutoka kwa Akiira Geothermal au mwakilishi wake.	

## **YALIYOMO**

### **1 UTANGULIZI**

1.1. Muhtasari/Maelezo ya kijumla

1.2. Kazi

1.3. Upeo

1.4. Matumizi

1.5. Utaarifushaji

1.6. Lengo

1.7. Taratibu

1.8. Fafanuzi

### **2 UTARATIBU WA AGL WA USIMAMIZI WA MALALAMIKO**

2.1 Thibitisha

2.2 Pokea

2.3 Thibitisha

2.4. Angalia upya

2.5 Chunguza

2.6 Tatua na kukamilisha

2.7 Kazi na majukumu ya GRM ya Akiira

2.8 Jinsia na uhusishwaji

### **3 UTARATIBU WA UTATUZI WA MALALAMIKO**

3.1 Ubainishaji

3.2 Kiwango cha kwanza- Kiwango cha jamii

3.3 Kiwango cha pili –Kiwango cha mwingiliano wa jamii

3.4. Kamati kushughulikia malalamiko katika kaunti ndogo

3.4.1 Kuomba rufaa kuhusu maamuzi yaliyotolewa

3.4.2 Mbinu nyingine ya kusuluuhisha malalamiko

3.4.3 Utunzaji wa sajili ya malalamiko na kifuatilia data/kifuatilizi

3.4.4 Kuchunguza mchakato wa GRM

3.4.5 Gharama ya utekelezaji

### **3 KIAMBATISHO 1: SAMPULI YA MUUNDO WA KURIPOTI**

**ORODHA YA VIAMBATISHO**

KIAMBATISHO. 1: FOMU YA KUJAZA MALALAMIKO

KIAMBATISHO 2: FOMU YA KUJAZA MAAMUZI

KIAMBATISHO 3: FOMU YA KUJAZA MAMALAMIKO YOTE

### **ORODHA YA VIFUPISHO**

AGL            Kampuni ya Akiira Geothermal Limited

CLO            Afisa Uhusiano wa Jamii

DCC            Naibu Kamishona wa Kaunti

GRM            Mikakati ya Kushughulikia Malalamiko

GRMC          Kamati ya Mikakati ya Kushughulikia Malalamiko

PAP            Watu Walioathiriwa na Mradi

SEP            Mpango wa Kuwahusisha Wadau

## **1 UTANGULIZI**

### **1.1 Muhtasari**

Kampuni ya Marine Power Generation Ltd (MPG), ilikabidhiwa leseni ya Uzalishaji nishati ya Mvuke na Wizara ya Nishati na Petroli (ambayo sasa ni Wizara ya Nishati) Nambari 2/2009 mwezi wa Julai mwaka wa 2009, kuzalisha hadi Megawati 140 za nishati ya mvuke katika Kaunti ya Nakuru, kwenye eneo linalomilikiwa la kilomita 480 mraba. Sehemu hiyo inapatikana kwenye ranchi ya Akiira, Mlima Panya na Mlima Magaret ambayo iko katika kaunti za Nakuru na Narok nchini Kenya.

Kampuni ya MPG pamoja na wawekezaji kadhaa baadaye walijenga Kampuni ya Akiira Geothermal Limited (AGL) kama mradi ili kuzalisha hadi Megawati 140 ambayo inapatikana katika Kaunti Ndogo ya Naivasha kwenye Kaunti ya Nakuru. Kampuni ya Akiira Geothermal Limited inamilikiwa na

Kampuni ya Uwekezaji ya Centum na ile ya Frontier Energy, pamoja na washirika wao wa kimaendeleo ambaio ni Kampuni ya Marine Power Generation Limited (MPG) na Ram Energy Inc. (REI).

Eneo la Akiira Geothermal ni sehemu ya Uzalishaji wa Nishati (Marine Power Generation) eneo ambalo limetanda kwa zaidi ya kilomita 480 mraba. Eneo hili limegawanywa katika sehemu 4 tarajiwa ambazo zote ni kubwa kuliko eneo la Uzalishaji wa Nishati ya Mvuke la Olkaria ambalo lina uwezo wa kuzalisha zaidi ya Megawati 1000. Sehemu hizi ni Akiira (ambayo imeorodheshwa kubwa zaidi kwa misingi ya kuwa karibu na Olkaria), Tandarama, Mlima Panya na Mlima Margret.

Eneo hili limegawanywa katika sehemu 4 tarajiwa zinazoitwa Akiira, Tandarama, Mlima Panya na Mlima Margret. Eneo la mradi huu liko Mashariki mwa eneo tarajiwa la Akiira na Kusini mwa Olkaria.

## **1.2 Kusudi**

Kusudi la makala hii ni kufafanua uratatuwa wa utatuzi wa malamishi yanayohusiana na mradi, hasa njia za kupokea, kuelewa, kuangalia upya, kuchunguza na kutatua malalamishi ambayo yamewasilishwa na watu binafsi, familia, vikundi na ama jamii na washikadau wengine ambao ni wakazi katika eneo husika la mradi.

RGM inatoa utaratibu wa utatuzi wa mizozo ambaio ni wa haki, halali, wa kutegemewa na wa gharama ya chini ili kuwezesha watu walioathiriwa na mradi huu na makundi mengine yaliyo na nia kuwasilisha malalamishi yao na kupata maamuzi yanayoridhisha. Katika hali hii makala ya GRM imetayarishwa ili kufafanua Utaratibu wa Utatuzi wa Malalamishi, ikiweka wazi mchakato wa kupokea, kuthibitisha, kurekodi, kuchunguza na kutatua malalamishi yaliyowasilishwa na waathiriwa (watu binafsi, familia, makundi ya watu) na jamii.

GRM itafichuliwa katika eneo mradi pamoja na tuvuti ya AGL. Vijikarasi na vijitabu vyenye jumbe, katika lugha ya Kiingereza na Kiswahili, kuhusu GRM vitatolewa wakati wa mikutano inayohusiana na mradi na mashauriano ya umma, inavyostahili. Utoaji wa mafunzo kwa wafanyakazi kuhusu GRM utafanyika kila mara ili kuhakikisha kuwa wafanyakazi wote wa AGL wanaelewa utaratibu husika.

GRM imesambazwa kupitia kwa tuvuti ya AGL ambayo imeonyeshwa hapo chini na imewekwa kwenye ubao wa matangazo kwenye Ofisi ya Naivasha na kwenye kiingilio cha eneo husika la ‘two well site’.

Anuani ya AGL

Akiira Geothermal Limited

36 Muiri Lane, Karen Nairobi

P.O Box 15546-00509 Langata

Nambari ya simu: +254 712 196 549

Parua pepe: [info@akiira.com](mailto:info@akiira.com)

Tuvuti: <http://www.akiiraone.com/>

Vijitabu vyenye muhtasri wa jumbe kuhusu AGL GRM vinapatikana kwenye ofisi ya Naibu Kamishona wa Kaunti kule Naivasha, ofisi mbili za chifu (tarafa za Hells gate na Olkaria) na katika Ofisi ya AGL Naivasha.

### **1.3. Upemo**

Utaratibu wa utatuzi utashughulikia masuala madogo na yale mazito au ya muda mrefu katika miradi yote ya AGL. Masuala hayo huenda yakahisiwa na kuwasilishwa na makundi anuwai kama vile watu binafsi, makundi ya watu, jumuia, makundi fulani ya watu au makundi mengine yaliyoathiriwa au yale yaliyo na uwezekano wa kupata athari za kijamii au kimazingira zinazotokana na shughuli za AGL na pia ufurushaji wa watu uliofanyika mwaka wa 2019. Kufanya utatuzi au maamuzi kuhusu malalamishi yaliyotolewa kwa haraka ni muhimu ili kuhakikisha ufanikishaji wa mradi husika. Ni muhimu kuwa na utaratibu imara na unaoaminika kushughulikia kihatua na kusuluhisha malalamishi ambayo huenda yakaibuka ili yasizidi na kuhatarisha kazi au sifa za kampuni (kitaifa na kimataifa). Ikiwa itashughulikiwa vuzuri, mikakati bora ya kusuluhisha malalamishi inaweza kusaidia kuimarisha mahusiano chanya na kujenga uaminifu na washikadau.

Utaratibu huu wa Utatuzi wa Malalamishi umehusishwa kisambamba na Mpango wa Uhusishwaji wa Washikadau (tazama nakala ya AGL SEP) kutokana na mwingilinao kati ya taratibu hizi za mipangilio. Imetengenezwa ili kuafiki matarajio ya kisheria ya Kenya na mahitaji ya Kimataifa kuhusu Fedha (International Financial Cooperation) na Kimazingira na vipimo vya kijamii kuhusu utatuzi wa malalamishi. Utaratibu wa kushughulikia malalamishi ya mfanyakazi haushughulikiwi kwa njia hii, ambayo ni ya kuendesha **kiolesura na wadau wa nje pekee**.

Lalamiko ni suala, masikitiko, shida au au dai (la kufikirika au la kweli) ambalo mshikadau au jumuiya imehusisha na AGL na oparesheni za mwanakandarasi na shughuli husika. Katika hali hii malalamishi dhidi ya AGL yanahusiana na ufurushaji wa kimabavu wa watu ambaa ulifanywa na serikali baada ya kukamilika kwa muda ambaa maskwota walipewa kuhama kutoka shamba la Akiira mwaka wa 2019.

Utaratibu wa malalamishi unaipa jumuiya na washikadau nafasi bora ya kuwasilisha na kuafikia maamuzi ya madai yao, kuendeleza uhusiano wa kiutegemezi na hivyo kuleta njia inayopunguza hatari kwa mradi wa Akiira. Utaratibu bora wa kusuluhisha malalamishi:

- ❖ Unatoa mfumo unauohusiana na muktadha husika na kudumisha usawa ambaa unaheshimu usiri wa pande zote, unakinga pande zote dhidi ya ulipizaji wa kisasi na unajenga imani kama elementi muhimu ya shughuli za kimahusiano za jamii.
- ❖ Unatoa mfumo ambaa unatabirika, unafikika, ulio wazi na halali kwa pande zote, ili kutoa matokeo ambayo yanaonekana kuonyesha usawa, yanayoakisi haki, na ya kudumu; na

- ❖ Unawezesha utambuzi wa kiutaratibu wa masuala ibuka na mielekeo, ili kuwezesha shughuli za urekebishaji na shughuli za uzuiaji.

#### **1.4. Matumizi**

Makala hii ya Utaratibu wa Utatuvi wa Malalamiko ni kifaa muhimu kilicho na malengo yafuatayo ya kutumiwa katika kipindi kizima cha mradi:

- ❖ Kutoa mchakato unaotabirika, ulio wazi na unaoaminika kwa pande zote katika kusuluhiha malalamishi, na kuzalisha matokeo ambayo yanaonyesha usawa, yanayofaa na ya kudumu.
- ❖ Kujenga uaminifu kama elementi muhimu ya uhusiano katika shughuli za jumuiya pana; na
- ❖ Kuwezesha utambulishaji wa kihatua wa masuala ibuka na mielekeo, ili kuwezesha shughuli za urekebishaji na shughuli za uzuiaji.
- ❖ Kutoa utaratibu wa utatuvi kwa washikadu wote pamoja na wenyeji wa jumuiya ambao waliathiriwa na ufurushaji wa watu uliofanyika mwaka wa 2019.

Ili kuhakikisha ubora wa kiwango cha juu wa Utaratibu wa Utatuvi wa Malalamishi, AGL itakubali maadili yafuatayo wakati wa utekelezaji na utumiaji wa mfumo wenyeji:

- ❖ Uzingatiaji wa usawa katika mchakato na matokeo yake.
- ❖ Kutokuwepo kwa ulipizaji wa kisasi kwa pande husika-katika AGL na washikadu wa nje.
- ❖ Sheria wazi za utendaji, na uwajibikaji.
- ❖ Uhalali wa malalamishi yaliyowasilishwa.
- ❖ Unaambatana na utamaduni kimatumizi
- ❖ Unaweza kufikiwa na makundi yaliyo hatarini ya washikadu; na
- ❖ Usiri

#### **1.5 Utaarifushaji**

Wataalam wa kijamii wa AGL watakuwa na jukumu la usimamizi na utekelezaji wa Mipango ya Urekebishaji (ikiwemo ufidaiji wa walioathiriwa na mradi ambao wamebainishwa), usimamizi wa utaratibu wa Utatuvi wa Malalamishi na kama sehemu ya mradi huu kushiriki katika mikutano ya jamii ya Utatuvi wa Mizozo watafanya kazi na Maafisa Uhusiano wa Jamii kuhakikisha kwamba washikadu wote wanaelewa namna wanaweza kuwasilisha matatizo yao na kuhakikisha kwamba yanashughulikiwa na kumalizwa kwa njia ya amani.

#### **1.6 Lengo**

Lengo kuu la GRM ni kugundua na kuzuia malalamishi kabla ya kutokea, na kupunguza athari zake zinapotokea, pamoja na kuzuia kuongezeka kwake. Malengo mahsusini:

- ❖ Kujenga uaminifu mionganini mwa wafanyakazi katika mradi na jamii zilizopo.
- ❖ Kuendeleza uwezeshejaji wa kijamii na ushirikaji katika maamuzi yanayohusu mradi ambayo yanawaathiri wahusika.
- ❖ Kupokea na kusuluuhisha malalamishi yanayohusiana na mradi kwa muda ufaao, inavyofaa na kwa njia ambayo ni bora;
- na
- ❖ Kuweka utaratibu wa kutoa majibu kwa walioathirika na mradi kuhusu utatuzi wa malalamishi yao.

## 1.7 Kanuni

GRM inatambua na kufanya kazi kwa misingi ya kanuni zifuatazo za kimataifa za utendaji bora wa mchakato wa GRM:-

**Upatikanaji-** inatoa usaidizi tosha kwa wanaopenda kuufikia, yakiwemo makundi mablimbali kama vile watoto, wanawake na mahitaji ya walemvu kwa kuzingatia lugha, uwezo wa kusoma na kuandika, utambuzi, hela, umbali, au kuogopa kulipiza kisasi.

**Usiri-** Suala hili litazingatiwa katika mchakato wote wa GRM. Ujumbe kutoka kwa mtu binafsi, makundi ya watu au mshikadau utahifadhiwa kisiri.

**Utabirikaji** – Inatoa utaratibu unaotambulika na wazi, pamoja na muda stahiki katika kila hatua, uwazi katika aina za michakato na matokeo ambayo inaweza au isiweze kutoa na mbinu za kuchunguza utekelezaji wa matokeo yoyote.

**Haki** - Maamuzi yote yatachukuliwa kuwa ya haki na yasiopendelea hasa katika upataji wa ujumbe na nafasi kwa ajili ya ushirikaji bora katika maaumizi ya mwisho.

**Uwazi** – Taratibu na matokeo au maamuzi yatafanywa kuwa wazi kwa umma na kwa njia ambayo ni wazi.

**Uwezo** – Tutakuwa tumpata rasilmali vifaa, watu, na fedha ili kukabiliana na masuala hatari.

**Majibu/Maoni** – Ifanye kazi ya kuwasilisha maoni ya wanchi ili kuimarisha matokeo ya mradi kwa watu au wananchi.

**Uhalali** – Ina miundo ya usimamizi ambayo ni wazi, bora na inayojitegemea ili kuhakikisha kuwa hakuna mapendeleo au uharibifu na michakato inaweza kutekelezwa kiusawa kwa pande zote husika.

**Uhusishaji wa jamii**- Itambue maadili ya kijamii ya kimahusiano na kuishi pamoja na pia kulenga kushughulikia malalamishi na mizozo.

Kuongezea kanuni zilizotajwa hapo juu, yafuatayo pia yatazingatiwa:

Utaratibu wa utatuzi wa malalamishi utakaofuatwa utazingatia mifumo iliyopo na iliyo faafu ya usuluhishaji wa mizozo ya kijamii na kitamaduni.

GRM na matumizi yake itaenezwa kwa upana kwa washikadau, kuptitia kwa miundo ya Kaunti Ndogo na kwa miundo ya GRM katika ngazi za kijamii.

Ukaguzi wa malalamshi utafanywa kwa njia inayojitegemea na isiyoegemea upande wowote ili kuimarisha imani na uaminifu wa washikadau.

Mbinu zote na matokeo yanayotokana na utafutaji wa maoni kutoka kwa umma pamoja na usimamizi wa malalamishi yatarekodiwa na kutolewa kwa waathiriwa ifaavyo.

Kanuni ya usiri ya masuala/jumbe na kutotaja jina la mlalamishi vitazingatiwa ifaavyo katika mchakato wa GRM.

### **1.8 Fafanuzi**

#### **Malalamishi**

Matukio au matokeo ya athari fulani iliyotambuliwa kutokana na shughuli za mradi wa AGL, ambayo yametolewa na mwathiriwa binafsi, familia, makundi ya watu au jumuia ya washikadau kwa dhamira ya kufanya athari hiyo ibainike na kuona kuwa inapunguzwa ikiwemo na siyo tu utoaji wa watu kutoka kwa AGL mwaka wa 2019 na mashirika ya usalama ya serikali.

#### **Utaratibu wa Utatuzi wa Malalamishi**

Mfumo wa kushughulikia hatari ambaa malalamishi kutoka kwa wenyeji husika katika eneo la mradi yatapokelewa, kuthibitishwa, kurekodiwa, kuangaliwa upya na kuchunguzwa na kutatuliwa kulingana na taratibu stahiki za Uendeshaji mambo ambazo zinafungamana na shughuli za kampuni zingine na mifumo ya usimamizi.

Mikakati ya Utatuzi wa Malalamishi (GRM) ya AGL inadhamiriwa kuleta nafasi faafu ya kuwasilisha malalamishi ya jamii na za watu walioathiriwa na mradi huu na kupata suluhisho, kujenga ushirikiano bora, na kufanikisha uafikiaji wa AGL.

#### **Masikitiko**

Malalamishi ni masuali, maombi ya kutaka kujuua, au mambo ya kijumla ambayo si lazima yahusiani na athari bainifu au jambo ambalo limesababishwa na shughuli za mradi. Masikitiko hayo yasipotatuliwa basi yanaweza kuwa malalamishi. Masikitiko yatarekodiwa kama sehemu ya utaratibu wa utatuzi wa malalamishi lakini hayatashughulikiwa kama lalamiko.

#### **Lalamiko**

Mshikadau au shirika kuwa na lalamiko dhidi ya Akiira au wanamkataba wakuu na wanamkataba wadogo, wakiwemo watu binafsi ambao walitolewa kwenye AGL mwaka wa 2019 na vikundi vya usalama vya serikali.

### **Ufidiaji**

Malipo kwa kutumia pesa au bidhaa fulani kwa mali au raslimali ambayo imechukuliwa au kuathiriwa na Mradi wa Akiira ikiwemo ufurushaji wa watu kutoka kwenye AGL Mwaka wa 2019 na mashirika ya usalama ya serikali.

### **Mizozo**

Malumbano au kutosikilizana baina ya Waathiriwa wa Mradi au wanajamii na AGL kuhusu athari za mradi kwa maisha ya watu na mali ikiwemo ufurushaji wa watu kutoka kwenye AGL Mwaka wa 2019 na mashirika ya usalama ya serikali.

## **2 UTARATIBU WA USIMAMIZI WA MALALAMIKO WA AGL**

### **2.1 Thibitisha**

Huu ni mkakati wa hatua kwa hatua wa kupokea, kuthibitisha, na kurekodi, kuangalia upya, kuchunguza, na kutatua malalamiko kutoka kwa walioathiriwa na mradi kwenye eneo husika.

Utaratibu una madaraja matatu:

- a) daraja la kwanza ni kiwango cha kijamii,
- b) daraja la pili ni baina ya jamii na
- c) daraja la tatu ni la kiwango cha kaunti ndogo.

Kampuni ya AGL itajitahidi kusuluhiha malalamiko katika kiwango cha chini iwezekanavyo kupitia kwa uhusishaji faafu wa washikadau kutambua watu binafsi na makundi ya watu ambayo yanaunga mkono au hayaungi mkono mradi wa Akiira. Hapo chini ni muhtasari wa utaratibu tajwa:



Mchoro 1.2. Mchakato wa Usimamizi wa Malalamiko wa Akiira

### **2.2 Pokea**

Malalamiko yanaweza kupokelewa kupitia kwa njia anuwai ambazo zinaweza kuwa:

- ❖ Kupiga simu au kwa njia ya burua pepe.
- ❖ Ofisi ya Kijamii ya Maafisa wa Uhusiano Mwema ya Akiira.
- ❖ Wataalam wa Kisosholojia wa Akiira.
- ❖ Mazungumzo ya ana kwa ana.

Wafanyakazi wote waliopewa jukumu la kupokea malalamiko lazima wawe na:

- ❖ Mafunzo yanayofaa katika Utaratibu huu ambayo yametolewa na wataalam wa kisosholojia.
- ❖ Fomu faafu za kujazwa kuwepo; na
- ❖ Uelewaji wazi kuhusu uwasilishaji wa malalamiko kwa watu waliopewa jukumu la kuyapokea.

Wafanyakazi wa Akiira wanaopokea malalamiko lazima waripoti kwa muda wa saa 12 kwa idara au mtu husika ili hatua ichukuliwe na jibu kutolewa kwa mlalamishi au kikundi cha walalamishi kwa muda wa saa 24 iwezekanavyo baada ya kupokea malalamishi hayo. Hata kama hatua itakayochukuliwa itacheleweshwa mlalamishi anafaa kupewa jibu rasmi kwa muda wa saa 24 kumweleza kuhusu mchakato utakaofuatwa.

### **2.3 Thibitisha**

Lalamiko linapowasilishwa, mfanyakazi wa Akiira anayepokea atakumbuka na kurekodi katika fomu ya kujaza malalamiko na kutathmini ujumbe wa lalamiko hilo. Panapowezekana, Mfanyakazi wa Akiira anaweza kupiga picha na viambatishi vya GPS ambavyo vinahusiana na dai ili kulithibitisha.

Usiri ni muhimu katika mchakato wa kushughulikia malalamiko na hivyo wafanyakazi wote wa Akiira watahakikisha kwamba wanadumisha usiri; hii itahakikisha kuwa uaminifu unajengwa na mlalamishi au upande unaolalamika na kwamba wataweza kujadili malalamiko yao yote bila kuogopa kuwa ujumbe utafichuliwa isivyofaa.

Baada ya kurekodi kwenye fomu, mfanyakazi wa Akiira atasoma na kumfafanulia mlalamishi kile ambacho kimerekodiwa kwenye fomu ili kuthibitisha kuwa masuala aliyowasilisha yameandikwa ipasavyo. Ikiwezekana, malalamiko yanafaa kuwa katika maandishi. Hata hivyo, malalamiko kwa njia ya mazungumzo yanafaa pia kukubaliwa hasa katika hali ambapo baadhi ya watu hawawezi kuwasilisha malalamiko yao kimaandishi.

Kila mlalamishi hupokea nakala ya fomu ya Usajili wa Malalamiko (ambapo nakala moja itahifadhiwa na kampuni) ambayo inathibitisha kwamba malalamiko yamepokelewa. Fomu ya uthibitisho ina nambari maalum ya kurejelea na inatoa hakikisho kutoka kwa kampuni ya kutoa jibu kwa kipindi kilichoafikiwa (kwa mfano, siku thelathini baada ya kuwasilisha lalamiko).

Kutoa nakala za vijitabu na fomu zenye nambari zitatumwiwa kwa shughuli hii.

Ikiwezekana, na kama ni katika uwezo na nafasi ya mfanyakazi wa Akiira kuamua, malalamiko yatashughulikiwa haraka kupitia kwa mazungumzo na mlalamishi husika kwa wiki saba.

## **2.4 Angalia upya**

Mtaalam wa kijamii attachunguza upya malalamiko yaliyotolewa akishirikiana na Afisa wa Uhusiano na washikadau ili kuhakikisha hatua itakayofuata iwapo muda hautakuwa umetamatika. Mlalamishi atapewa majibu kwa muda wa saa 24 baada ya kupokea malalamiko. Ujumbe huu utahifadhiwa kwenye makavazi ya kampuni ili kudumisha usiri.

## **2.5 Chunguza**

Mtaalamu wa kijamii ana wajibu wa kubaini namna ya kuchunguza lalamiko. Uchunguzi utaanza wiki saba baada ya lalamiko kurekodiwa. Malengo ya uchunguzaji ni:

- (i) kutambua uhalali na ukweli wa lalamiko.
- (ii) kuthibitisha madai yaliyowekwa na mlalamishi, ithibati iliyotolewa kuyakinisha madai; na
- (iii) kutambua utatuzi unaofaa panapohitajika.

Uchunguzi unafaa kulenga kuchunguza tukio lililosababisha lalamiko na kuthibitisha athari. Uchunguzi unaweza kuhusisha kutembelea eneo ambalo tukio lililosababisha tatizo; picha za eneo husika; kutangamana na wahusika katika eneo hilo ili kuthibitisha ukweli wa dai; na ithibati nyingine ifaavyo.

Mbinu mbadala za utatuzi ni kama kuomba msamaha, kufidia mwathiriwa au suluhisho jingine likalofanywa kulingana na uwezo na nafasi ya mfanyakazi wa nyanjani.

Iwapo uchunguzi na kupata suluhisho haviwezi kuafikiwa kwa siku 30, barua itatumwa kwa Walalamishi ikiwaeleza kuwa malalamiko yao yanachunguzwa, huku ikiweka wazi sababu za kuchelewa na kuwarifu walalamishi terehe inayokusudiwa kukamilisha shughuli hiyo.

## **2.6 Kupata suluhisho na kumaliza**

Ni wajibu wa Mtaalamu wa Kijamii kuwasilisha matokeo ya uchunguzi kwa mlalamishi kimaandishi (na/au kimazungumzo ambapo kuna kuzuizi cha ujuzi wa kusoma na kuandika) na kupitia kwa Fomu ya Utatuzi wa Malalamiko. Jibu hilo litakuwa aidha:

matokeo ya lalamiko; au

ujumbe kuwa kampuni inahitaji muda zaidi kuchunguza suala hilo zaidi.

Matokeo ya mwisho ya uchunguzi wa tatizo yatatolewa kupitia kwa Fomu ya Utatuzi wa Malalamiko na pia kupitia kwa maelezo ya mdomo. Mtaalam wa Kijamii atakuwa na nakala mbili (2) za fomu; moja ya mlalamishi na moja ambayo imetiwa sahihi na mlalamishi kwa ajili ya kuhifadhiwa kwenye rekodi za kampuni. Mtaalam wa Kijamii atamwambia mlalamishi kutia sahihi kwenye fomu katika sehemu

tatu: sahihi moja kuthibitisha kuwa ameipokea, sahihi nyingine kuthibitisha kuwa ameridhika na matokeo, na sahihi nyingine kuthibitisha kuwa mlalamishi amejuzwa vyema kuhusu matokeo ya uchunguzi na hana pingamizi zozote.

Iwapo mlalamishi hatakuwa ameridhika na matokeo ya uchunguzi, masuluhihihisho mbadala yanafaa kutekelezwa na kujadiliwa mionganoni mwa wasimamizi wa shughuli za nyanjani pamoja na mlalamishi kabla ya kesi kuifikia kamiti ya DGRM ambayo itaitisha mkutano kushughulikia lalamiko hilo.

## **2.7 Kazi na majukumu ya Kamati ya Malalamiko (GRM) ya Akiira**

Kulingana na kutolewa kwa wakazi kutoka kwenye shamba la AGM, wanajamii katika Lorropil, Mlima Tatoo, Suswa, RapLand, na vitengo vya kiusimamizi ikiwemo afisi ya DCC kwenye kaunti ndogo ya Naivasha, machifu na manaibu wao na makundi ya kidini na yale ya kijamii yatahusishwa. GRM itakayoundwa itachapishwa ili kuhakikisha kuwa washikadau wanafahamu kuwepo kwa GRM na namna itakavyotumiwa kusuluhihihisho matatizo. Wataalam wa kijamii wa AGL na Maafisa Uhushiano wa Jamii watahakikisha kuwa wanajamii wanaelewa mbinu za kuwasilisha matatizo yao kwa muda ufaao na njia stahiki. Watapewa pia vijitabu vilivyo na utaratibu wa kusuluhihihisho matatizo. Hapa chini ni muhtasari wa kazi na majukumu muhimu ya GRM:

<b>a) Hamasisha washikadau kuhusu utaratibu wa kutatua matatizo</b>		
Akiira CLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hamasisha washikadau wote kuhusu GMR na kuhakikisha utambuzi wa kila mara/kuelewa kuwepo kwa GRM.</li> <li>❖ Kushiriki katika mikutano ya usimamizi ya utatuzi wa malalamiko</li> <li>❖ Kufanya kazi na afisa wa kijamii katika kutekeleza shughuli za CDAP</li> </ul>	Huendelea katika kipindi chote cha mradi
Mtaalam wa kijamii	Kuendeleza utambuzi na uelewaji wa kuwepo kwa GRM na kazi yake	Huendelea katika kipindi chote cha mradi
Meneja wa ESG	Chunguza na kufuatilia maendeleo ya uhamasishaji	
<b>b) Pokea, Thibitisha na kurekodi Malalamiko</b>		

Afisa Uhusiano wa Akiira	Jukumika kupokea, kuthibitisha na kurekodi malalamiko yaliyowasilishwa na mshikadau au kikundi cha watu ili hatua fulani ichukuliwe.	
Mtaalam wa Kijamii	Jukumika kikamilifu katika usimamizi na utekelezaji wa GRM.  Anaweza pia kuhitajika kupokea, kuthibitisha, na kurekodi malalamiko.  Kutekeleza na kusimamia Utaratibu wa Utatuzi wa Malalamiko.	
<b>c) Chunguza na Kusuluhiha Malalamiko</b>		
Afisa Uhusiano wa Jamii wa Akiira	-Kama daraja baina ya kampuni na jamii, Afisa Uhusiano wa Jamii wa Akiira huwa na jukumu muhimu katika mchakato wa uchunguzi.  -Kuhakikisha kuwa fomu za utatuzi wa malalamiko zimetienda sahihi punde tu shughuli ya utatuzi imekamilika.	
Mtaalam wa kijamii	-Kufuatilia usimamizi mkuu kuhusu malalamiko na shughuli za usuluhihaji kuhakikisha kuwa inamalizika kwa muda ufaao.  -Pia kufuatilia raslimali za ziada sambazo zinahitajika ili kukamilisha shughuli ya usuluhihaji inakamilika kwa muda ufaao.  -Kama mtunzaji mkuu wa nakala zote za kampuni kuhusu malalamiko, anahakikisha kuwa kuna usiri na kuona kuwa ujumbe husika unafichuliwa kwa makundi au watu wanaofaa.  -Kumsaidia Mtaalam wa kijamii katika juhudzi za kutatua matatizo kwa njia ya amani kwa nia ya kuafikia suluhisho linalokubaliwa.	

Meneja wa ESG	-Kuchunguza na kufuatilia maamuzi ya utatuzi wa matatizo na kuijuza Bodi. -Kutoa mawaidha muhimu kuhusu matatizo ambayo hayajasuluuhishwa huku akiidhinisha bajeti inayohitajika kwa utatuzi wa matatizo husika kwa muda ufaao.
Bodi ya usimamizi ya AGL	-Kutoa bajeti na usaidizi kwa timu inayoshughulikia mradi.
<b>d) Utunzaji wa sajili ya malalamiko</b>	
Mtaalam wa kijamii aliye Afisa Uhusiano wa Jamii	-Kufuatilia malalamiko na kusimamia sajili ya Akiira ya malalamiko Andika malalamiko, kufanya kazi na kamiti ya usimamizi wa utatuzi wa malalamiko, kuandika majibu kutoka kwa watu walioathiriwa na mradi, usimamizi wa wenyeji, viongozi wa kijamii na wanajamii) na kuripoti kwa mkurugenzi na Meneja wa ESG.
Kuripoti na kuchunguza	
Maafisa Uhusiano wa Jamii wa Akiira	Kutoa ripoti za kila mwezi zilizo na masuala yaliyotambuliwa au malalamiko yaliyoripotiwa, maelezo/ kumbukumbu ya mikutano yoyote maalum au mazungumzo yaliyofanywa na washikadau kuhusu GRM
Mtalaam wa Kijamii	Jaza rejista kila mwezi na kuandaa ripoti kuhusu malalamiko ya ufurushwaji wa watu kwa lazima.

## 2.8 Jinsia na uhusishwaji

GRM inalenga kuhakikisha kuwa uzingatiaji wa jinsia (wanawake, vijana, wazee, walemau) unazingatiwa wakati wa mchakato wa GRM. Baadhi ya masuala ya kijinsia yanayoweza kujitokeza kama vile unyanyasaji wa kingono na usumbufu ni masuala nyeti katika jamii na familia; na pale ambapo yanatokea, husasabisha unyanyapaa kwa waathiriwa na familia. Hali hii inahitaji kuwepo kwa maadili na usiri kwa upande wa GRM ili kusaidia familia zilizoathiriwa ipasavyo. Kwa hivyo, ni muhimu kuwa waathiriwa wa unyanyasaji wa kijinsia na usumbufu wanapata njia mwafaka ambazo

wanaweza kuripoti malalamiko yao, zikiwemo njia mbadala za kuripoti malalaliko yao bila kujulikana kwa majina.

Masuala ya kijinsia ambayo yamehusishwa katika GRM hii yatahitaji mkakati maalum kwa kuzingatia maadili, utambuzi, na usiri. Hatimaye, GRM hii itahusisha watu mahsusini katika GMRC kuunda usiri na kupunguza unyanyapaa wanaposhughulikia masuala ya kijinsia. Katika hali hii, kila GMRC itateua watu wawili mwanzoni (mwakilishi wa kike na kiume) mionganini mwao kuwa katika kikosi kinachoshughulikia malalamiko ya kijinsia ambacho kitashughulikia masuala yanayohusiana na unyanyasaji kingono na usumbufu.

### **3 UTARATIBU WA UTATUZI WA MALALAMIKO**

#### **3.1 Ubainishaji**

GRM ya kampuni ya AGL na miundo yake katika eneo la mradi au katika kiwango cha kijamii itathibitishwa na kampuni. Hata hivyo, Kamiti ya Utatuvi wa Malalamiko katika kiwango cha Kaanti Ndogo itaanzishwa na Kamishena Msaidizi wa Kaanti kwa kushirikiana na kampuni ya AGL na ambaye jukumu lake litakuwa kushughulikia malalamiko yanayotokea katika kiwango cha jamii.

#### **3.2 Darasa la kwanza –Kiwango cha jamii**

GRM katika kiwango cha jamii imejengeka kwenye modeli/taratibu zilizopo za utatuvi wa mizozo katika eneo la mradi. Hutoa jukwaa **ambapo jamii ya wasimamizi** wa Mradi hutatua malalamiko. GRM huongozwa na Kamiti za Utaratifu wa Utatuvi wa Malalamiko ambayo imeundwa kwa kila kiwango. Uundaji wa Kamiti ya Utaratifu wa Utatuvi wa Malalamiko utafanyika kirasi kwa barua ya uteuzi inayotolewa na kampuni ya AGL katika viwango tofauti.

Kutokana na kuwepo kwa mabadiliko ya kitamaduni na kijamii kila mojawapo ya jamii nne (Suswa, Rapland, Mlima Tatu na Lorropil/Kampi Turkana) kwenye eneo la mradi itakuwa na kamiti ya watu saba inayohusisha walioajwa hapo chini ili masuala yanayoathiri jamii mahsusini yawe yanaweza kushughulikiwa katika kiwango cha kijiji kwa kila kijamii.

Wanachama watano katika jamii (usawazishaji wa kijinsia)

- ✓ Naibu wa chifu katika eneo husika
- ✓ Afisa Uhuisiano wa Jamii wa kampuni ya AGL
- ✓ Mtaalam wa Kijamii wa kampuni ya AGL

Malalamiko ambayo hayatatatuliwa katika kiwango cha kijamii yatapelekwa katika kiwango cha jamii mbalimbali cha usuluhishaji wa matatizo.

#### **3.3 Daraja la pili: Kiwango cha mwingiliano wa jamii**

Kiwango hiki kitashughulikia matatizo ambayo yametoka kwenye kiwango cha kwanza na kitahusisha wanachama kumi na mmoja kama ilivyo hapa chini:

- a) Wawakilishi wawili kutoka Suswa
- b) Wawakilishi wawili kutoka Raptland
- c) Wawakilishi wawili kutoka Lorropil/ Kampi Turkana
- d) Wawakilishi wawili kutoka Mlima Tatu
- e) Naibu wa Chifu wa eneo hilo
- f) Afisa wa Uhusiano wa Jamii wa kampuni ya AGL
- g) Mtaalam wa Kijamii wa kampuni ya AGL

Kamiti hii itateua mwenyekiti wao huku ikizingatia usawa wa kijinsia.

### **3.4 Kamiti ya kushughulikia Matatizo katika kiwango cha Kaunti Ndogo.**

GRMC katika kiwango cha Kaunti Ndogo imejengeka katika misingi ya serikali ya kitaifa kama mwangalizi wa maendeleo ya kijamii na ujirani mwema baina ya jamii na miradi ya kimaendeleo. GRMC katika kiwango cha Kaunti Ndogo itashughulikia matatizo yote yaliyotoka kwenye daraja la pili.

Kamiti ya watu tisa itahusisha wafuatao:

- ❖ Mwakilishi wa shamba la RAP
- ❖ Mwakilishi wa jamii ya Suswa
- ❖ Mwakilishi wa watu walioathiriwa na uhamishwaji kutoka Lorropi/ Lampi Turkana
- ❖ Mwakilishi wa watu walioathiriwa kutokana na uhamishwaji kutoka Mlima Tatu
- ❖ Chifu wa eneo hilo
- ❖ Mwakilishi kutoka NEMA
- ❖ Mwakilishi wa Naibu Kamishiona wa Kaunti
- ❖ Afisa Uhusiano wa Jamii wa kampuni ya AGL na
- ❖ Mtalaam wa Kijamii

Wanachama wa GRMC watachagua mwenyekiti miongoni mwao huku wakizingatia usawa wa kijinsia. Ili kuwe na hali ya kutokuteteleka mfanyakazi wa kampuni ya AGL atakuwa karani wa kamiti hii.

Kumbuka: GMRC inaweza kuhusisha mtu au watu wengine kwenye ajenda yao ili kutoa ushauri au ujumbe fulani.

Watu walioshirikishwa hawatakuwa na haki ya kupiga kura.

Wawakilishi wa GMRC watachaguliwa kulingana na utaratibu ufuatao:

- ❖ Muundo unaotambulika wa usimamizi wa kisheria na ambao unahusika na masuala ya eneo husika.
- ❖ Uhusishwaji wa kijinsia
- ❖ Utaratibu wa kitamaduni wa usuluhishaji wa matatizo
- ❖ Mwakilishi wa watu walioathiriwa na ufurishwaji.

- ❖ Mwakilishi wa kampuni ya AGL.

Ili kuhakikisha uendelevu katika GMRC, wanachama watahudumu kwa muda wa mwaka mmoja kuanzia baada ya kuchaguliwa. Jukumu la GRMC ni kusuluuhisha malalamiko yanayohusiana na athari za mradi zilizobainishwa kuathiri maisha ya watu na mali.

GRMC itafanya yafuatayo imporipoti kwa kampuni ya AGL:

- ❖ Kuhamazisha jamii kuhusu haki na majukumu yao pamoja na njia ya kuwasilisha malalamiko yao.
- ❖ Kupokea na kurekodi malalamiko yote yaliyoripotiwa kwa GRMC kwa kutumia mfumo uliobainishwa katika kitabu cha kurekodi malalamiko (ambacho sasa kitatambuliwa kama kitabu cha Malalamiko).
- ❖ Kudumisha sajili ya malalamiko, ikiwemo malalamiko yaliyotolewa na hatua zilizochukuliwa.
- ❖ Kuthibitisha malalamiko kwa misingi ya kama yamesababishwa na mradi husika, uhalali wa mlalamishi aliyesajiliwa.
- ❖ Kuamua kuhusu utaratibu wa maamuzi wa kufuatwa, kuwajuza walalamishi na kushughulikia hatua fuatilizi.
- ❖ Tatua matatizo ambayo yametambuliwa kuwa halali kusuluuhishwa na GRMC.
- ❖ Idhinisha kesi za kutatuliwa na GRMC katika kiwango cha Kaunti Ndogo
- ❖ Kutoa majibu rasmi kwa mlalalmishi kuhusu maamuzi yaliyotolewa.
- ❖ Kufuatilia utekelezaji wa maamuzi na mapendekezo yaliyotolewa.
- ❖ Kutoa ripoti kwa kampuni ya AGL baada ya kila kipindi kuhusu:
  - Utendakazi wa GRM, ikieleza hatua zilizopigwa, matatizo yanayowasilishwa, na hatua zilizochukuliwa, masuala yanayoathiri utendakazi wa GRM na GRMC.
  - Hatua zilizopigwa katika utekelezaji wa maamuzi na mapendekezo ya GRMC.

Wanachama wanaohudumu katika GRMC watahitajika kutimiza yafuatayo:

- ❖ Wajitolee kutoa huduma bila malipo.
- ❖ Kuzingatia kanuni za kudumisha usiri kwa jumbe zote zinazotolewa kabla na baada ya kuhudumu nafasi zao za kuhudumu ofisini.
- ❖ Kuheshimu na kuunga mkono mpangilio uliowekwa wa mawasiliano.
- ❖ Kujiepusha au kufichua mazungumzo yanayoakisi ukosefu wa maelewano kama inavyoelezwa katika Sheria ya Mgongano wa Kimaslahi ya GRM.

## **Mchoro 1: MUHTASARI YA CHATI INAYOONEUSHYA GRM**

### **Kamiti ya GRM ya Kaunti Ndogo**

Malalamiko yaliyotoka katika kiwango  
cha mwingiliano wa jamii yatajadiliwa  
na kushughulikiwa hapa

### **GRMC ya Mwingiliano wa jamii**

Malalamisho yanayohusisha jamii  
mbalimbali yataletwa na  
kushughulikiwa hapa

### **GRMC ya Suswa**

Hushughuliki  
a malalamiko  
na masuala  
yanayohusian  
a na jamii hii

### **GRMC ya Rapland**

Hushughuliki  
a malalamiko  
na masuala  
yanayohusian  
a na jamii hii

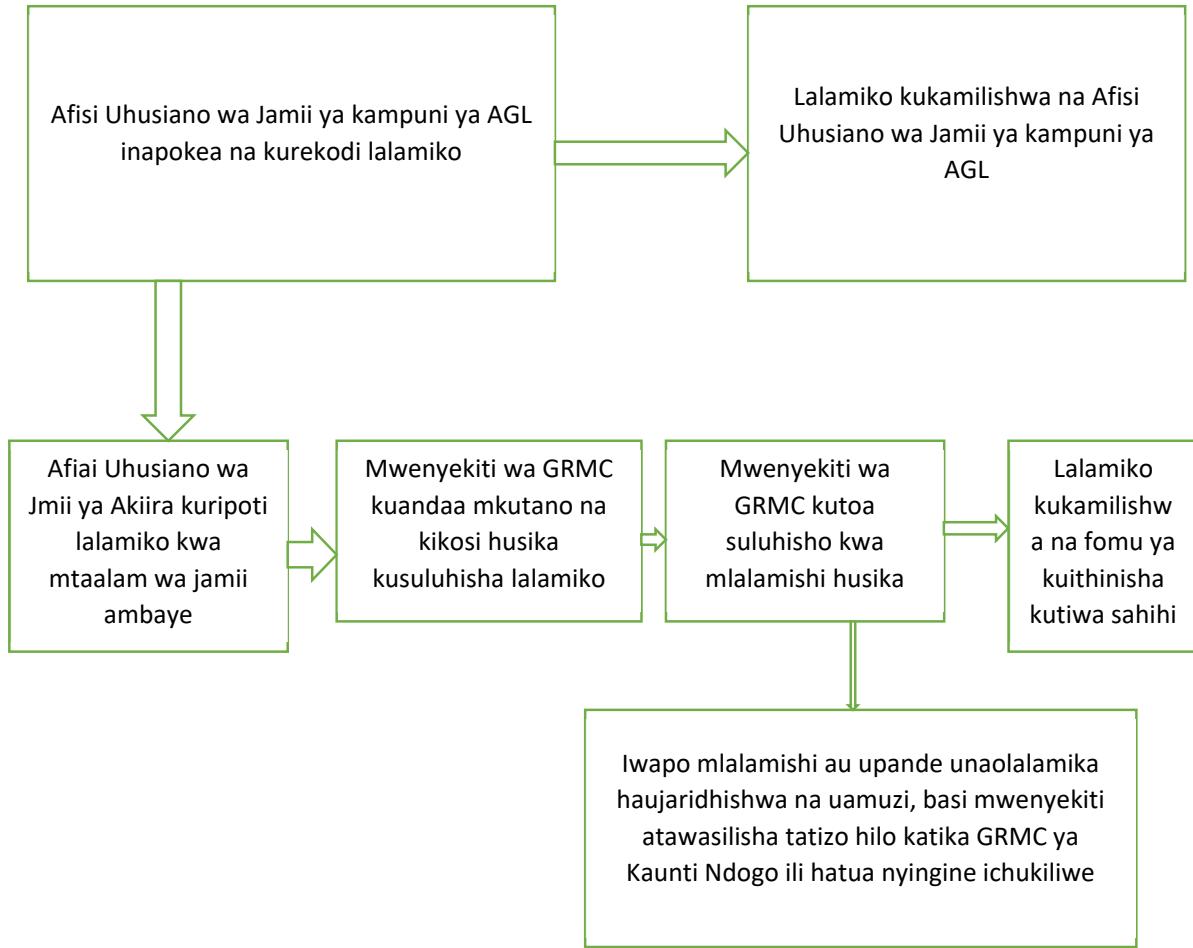
### **GRMC ya Lorropil/Ka mpi Turkana**

Hushughulikia  
malalamiko na  
masuala  
yanayohusiana  
na jamii hii

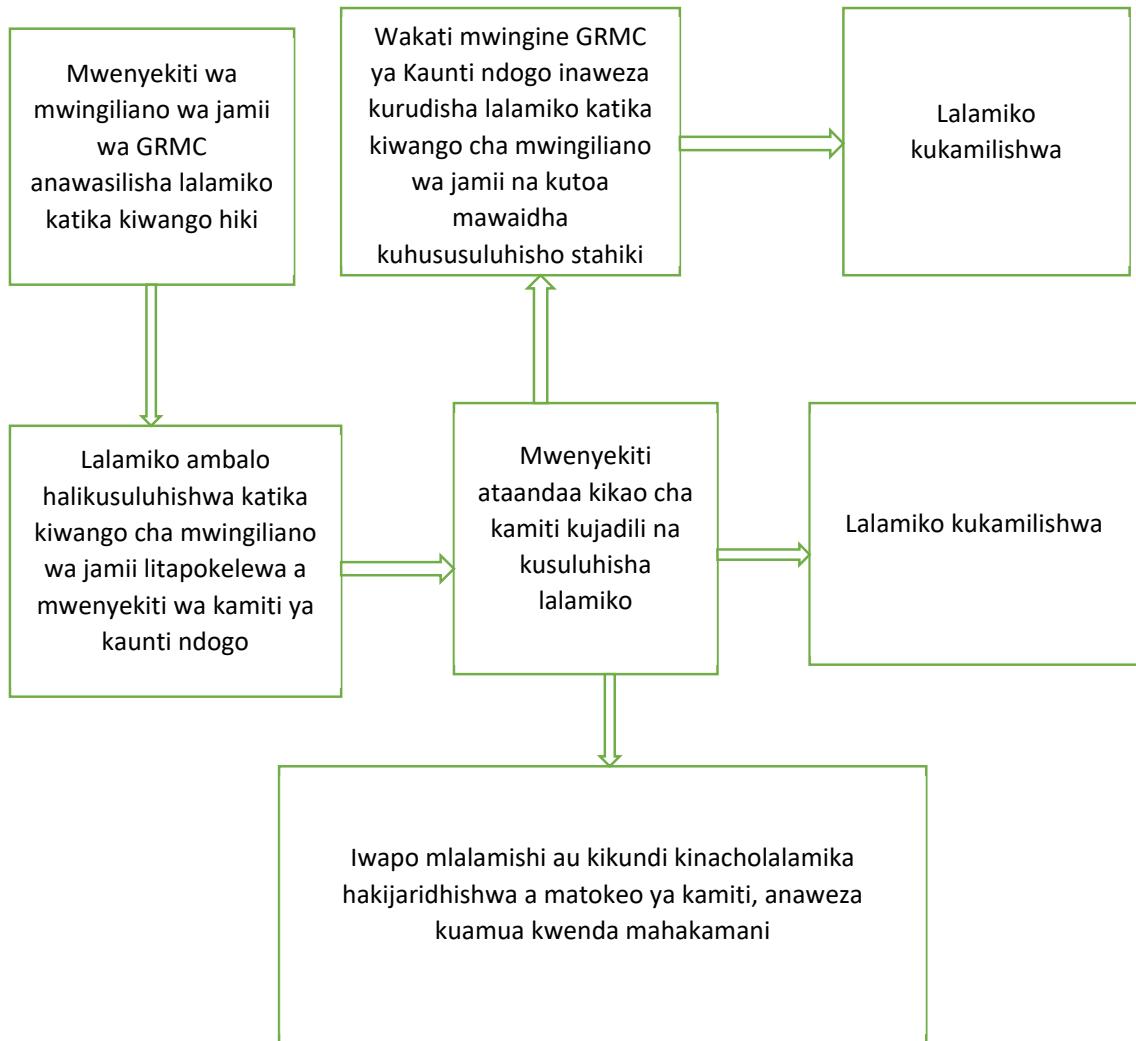
### **GRMC YA Mlima Tatu**

Hushughuliki  
a malalamiko  
na masuala  
yanayohusina  
na jamii hii

**Mchoro wa 2: Chati elekezi ya Utaratibu wa Utatuzi wa Malalamiko katika kiwango cha Jamii**



**Mchoro wa 3: Chati elekezi ya Utaratibu wa Utatuzi wa Mizozo katika kiwango cha Kaunti Ndogo**



### 3.4.1 Kuomba rufaa kuhusu maamuzi yaliyotolewa

Sheria za Kenya zinampa mlalamishi nafasi ya kupata haki kuitia kwa mifumo ya kiusimamizi na kisheria. (Muswada wa Haki, Sura ya Nne ya Katiba, inampa mwananchi haki ya kisiasa, kiuchumi, kijamii na kitamaduni, na hizi zinaakisi viwango vya haki za binadamu ambavyo vimeelezwa katika sheria ya kimataifa ya haki za binadamu). Kifungu cha 20 cha Katiba kinaonyesha kuwa Muswada wa Haki unatumika katika sheria zote na huunganisha idara zote za Serikali na watu wote (yakiwemo mashirika ya kibiashara). Kifungu cha 20 kinatoa nafasi ya kupata suluhisho kwa mtu ye yeyote anayedai kuwa amenyimwa haki au uhuru muhimu katika Muswada wa Haki, haki yake imekiukwa au

kuingiliwa. Ikiwa mlalamishi atabaki kutoridhishwa na muundo wowote uliowekwa wa viwango vyatikisimba ya utatuza wa malalamiko, yeze ana haki ya kuomba rufaa ya njia yoyote ya kisheria.

Mlalamishi ambaye hajaridhishwa na majibu aliyopata hata licha ya kuwa na nafasi ya kuomba ufanuzi zaidi, ana haki ya kuwasiliana kirasmi na Mwenyekiti wa GRMC akitoa sababu ya kutoridhika. Mwenyekiti ataipeleka kesi kama hiyo katika kamiti ya kiwango cha wilaya ndani ya muda wa siku 30 ili itatuliwe.

Mlalamishi ambaye hajaridhishwa na majibu aliyopokea kutoka kwa GRMC ya kiwango cha Kaunti Ndogo hata licha ya kuwa na nafasi ya kuomba ufanuzi zaidi, ana haki ya kufanya mawasiliano rasmi kwa Mwenyekiti wa GRMC akieleza sababu ya kutoridhishwa. Mlalamishi anaweza kuchukua njia ya upatanisho au kwenda mahakamani.

### **3.4.2 Mbinu nyingine za kusuluuhisha malalamiko**

GRM inaweza kutumia njia zifuatazo kusuluuhisha mamaliko yaliyotolewa dhidi ya kampuni ya AGL.

- a) Kurekodi hatua zilizokubaliwa: mlalamishi atapewa maamuzi na GRMC kimaandishi. Hali hii itampa mlalamishi matumaini au ujasiri kuwa masuala ambayo aliwasilisha yameshughulikiwa. Baadaye, mlalamishi ataamua hatua itakayofuata hasa ikiwa hajaridhishwa na maamuzi yaliyotolewa. Nakala ya maamuzi pia itatolewa na kuhifadhiwa na karani wa GRMC kwa urejelezi wa baadaye.
- b) Tahadhari: Kampuni ya AGL inaweza kuamua kutoa tahadhari kwa wafanyakazi wa mradi wanaohusika katika malalamiko. Haya yanaweza kufanya huku mlalamishi akiweko.
- c) Kuomba radhi: Mfanyakazi husika wa mradi huenda ahitajike kuomba radhi kwa mlalamishi, hususan kimaandishi.
- d) Maamuzi/ urekebishaji: Iwapo kutakuwa na uharibifu wa mali ya mlalamishi, kutakuwa na urudishaji au urekebishaji wa vitu vilivyocharibiwa.
- e) Kutoa ujumbe: Wakati mwengine malalamiko hutokea kwa sababu ya ukosefu wa ujumbe au utoaji wa ujumbe usiofaa kuhusu mradi. GRMC itatoa ujumbe amba unakosekana kwa mlalamishi.
- f) Kupelekwa kwa kiwango cha GRMC ya Kaunti Ndogo: Pale ambapo malalamiko hayawezikushughulikiwa katika kiwango cha GRMC ya jamii, itapelekwa katika kiwango cah GRMC ya Kaunti Ndogo. Uamuzi huu utapewa mlalamishi kwa muda amba uliafikiwa.
- g) Uamuzi wa fidia stahiki: Pale ambapo fidia inafaa kutolewa, itakuwa ile inayofaa na inayolingana na sheria za Kenya, na Taratibu za IFC/EIB.

### **3.4.3 Utunzaji wa Malalamiko na **data ya kiufuatilizi****

Rekodi hai ya malalamiko itaundwa, kujazwa kila mara, na kuwekwa na GRMC ilhali rekodi iliyofungwa itahifadhiwa na kampuni ya AGL. Kampuni ya AGL itaunda na kujaza rekodi ya walalamishi kila mara.

Kesi zote na majibu yote yaliyotolewa kwa mlalamishi yataandikwa katika Rekodi ya Malalamiko na kifuatilizi cha data kuhusu malalamiko hayo.

Rekodi ya malalako itahifadhiwa mwishoni mwa mradi na ihusishwe katika taratibu za serikali za utupaji wa data.

#### **3.4.4 Kuchunguza mchakato wa GRM**

GRM itachunguzwa na Meneja wa ESG. Meneja wa ESG attachunguza mchakato wa GRM, mafanikio na changamoto za kutumia jumbe katika kitabu cha Malalamiko na stakabadhi nyingine baina ya GRMC, AGL na GRMC ya kiwango cha Kaunti Ndogo. Matokeo ya uchunguzi yatawasilishwa kwa kampuni ya AGL na waathiriwa wa Mradi, ifaavyo, kupitia kwa:

- ❖ Ripoti za Kamiti ya kila mwezi ya GMR kuhusu hatua zilizopigwa (kwa kutumia muundo uliofanuliwa. Kiambatanishi cha 1 kinatoa mfano).
- ❖ Ripoti za mkutano wa GMRC ambao haujaratibiwa.

Meneja wa ESG attachunguza matokeo ya mchakato mzima wa GRM kwa kutumia ujumbe ulio kwenye kifaa cha kufuatilia na mawasiliano baina ya GRMC, kampuni ya AGL na GRMC katika kiwango cha Kaunti Ndogo. Kampuni ya AGL inatakuwa ikitoa matokeo ya juhudzi za uchunguzi wa GRMC kila baada ya muda fulani kupitia kwa ripoti za Kampuni za katikati mwa mwaka. Kuongezea, kampuni ya AGL itaandaa mkutano wa GRM wa uchunguzaji upya wa kila mwaka wa kutathmini pamoja na GRMC.

#### **3.4.5 Gharama ya utekelezaji**

AGL itashughulikia gharama ya utekelezaji, fidia zilizoidhinishwa.

#### **FOMU YA KUJAZA MALALAMIKO**

Nambari ya kurejelea \_\_\_\_\_

Tarehe \_\_\_\_\_

Jina la mlalamishi : \_\_\_\_\_

Mahali anakoishi: \_\_\_\_\_ Anwani: \_\_\_\_\_

Nambari ya simu: \_\_\_\_\_ Nambari ya kitambulisho: \_\_\_\_\_

Tarehe ya kuzaliwa : \_\_\_\_\_

Maelezo ya malalamiko: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

Jina la shahidi (iwapo yupo): \_\_\_\_\_

Kitambulisho cha shahidi (ikiwa yupo/kipo): \_\_\_\_\_

Mahali ambako lalamiko limepokelewa	Mahali ambako lalamiko linahusiana nako
Kaunti	Kaunti
Kaunti ndogo	Kaunti ndogo
Tarafa	Tarafa
Kata	Kata
Kata ndogo	Kata ndogo
Kijiji	Kijiji

Eneo la mradi: \_\_\_\_\_

Idara ambayo lalamiko linahusiana nayo: \_\_\_\_\_

### Kwa Matumizi rasmi Pekee

Lalamiko Si lalamiko

Aina ya lalamiko: \_\_\_\_\_

Njia ya kupokelewa

Simu  Barua  Mazungumzo

Jina la mpokeaji wa lalamiko: \_\_\_\_\_

Sahihi ya mpokeaji wa lalamiko: \_\_\_\_\_

### FOMU YA UTATUZI WA MALALAMIKO

Nambari ya kurejelea \_\_\_\_\_

Tarehe \_\_\_\_\_

Jina la mlalamishi: \_\_\_\_\_

Mahali anakoishi: \_\_\_\_\_ Sanduku la posta: \_\_\_\_\_

Nambari ya simu: \_\_\_\_\_ Nambari ya kitambulisho: \_\_\_\_\_

Terehe ya kuzaliwa: \_\_\_\_\_

Jibu kwa  
mlalamishi: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Jina la shahidi (kama yuko): \_\_\_\_\_

Kitambulisho cha shahidi (kama yuko): \_\_\_\_\_

Mahali ambako lalamiko lilipokelewa	Mahali ambapo lalamiko linahusiana nako
Kaunti	Kaunti
Kaunti ndogo	Kaunti ndogo
Tarafa	Tarafa
Kata	Kata
Kata ndogo	Kata ndogo
Kijiji	Kijiji

Eneo la mradi: \_\_\_\_\_

Idara ambayo lalamiko linahusiana nayo: \_\_\_\_\_

Uthibitishaji wa mlalamishi kuhusu utatuzi wa lalamiko: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sahihi ya mlalamishi: \_\_\_\_\_

Jina la mfanyakazi ya Akiira: \_\_\_\_\_

Sahihi ya mfanyikazi wa Akiira: \_\_\_\_\_