



**MRADI WA AKIIRA GEOTHERMAL**

**UTARATIBU WA KUSULUHISHA  
MALALAMISHI**

Toleo 5: OKTOBA 26, 2022

<b>NAMBARI YA HATI:</b>	<b>AKIIRA GEOTHERMAL LIMITED</b>
<b>Rev No:</b>	<b>5</b>
<b>Tarehe:</b>	<b>26 Oktoba 2022</b>
<p>Hati hii ni mali ya AGL na haifai kutolewa tena au kusambazwa bila kibali kwa maandishi kutoka kwa Akiira Geothermal au mwakilishi wake.</p>	

## JEDWALI YA YALIYOMO

---

<b>1</b>	<b>UTANGULIZI</b>	<b>1</b>
1.1	Muhtasari	1
1.2	Madhumuni	2
1.3	Upeo	2
1.4	Matumizi	3
1.5	Arifa	4
1.6	Lengo	4
1.7	Kanuni	5
1.8	Ufafanuzi	5
<b>2</b>	<b>UTARATIBU WA USIMAMIZI WA MALAMISHI WA AGL</b>	<b>6</b>
2.1	Kukiri	6
2.2	Pokea	6
2.3	Kukiri	7
2.4	Kuhakiki	8
2.5	Chunguza	7
2.6	Kutatua na Kufunga	9
2.7	Majukumu na Wajibu wa Utaratibu wa Kutatua Malalamishi ya Akiira.	10
2.8	Jinsia na Ujumuishaji	13
<b>3</b>	<b>UTARATIBU WA KUTATUA MALAMISHI</b>	<b>11</b>
3.1	Kuanzishwa	14
3.2	Daraja la kwanza – Ngazi ya Jamii	14
3.3	Daraja la Pili: Ngazi ya Baina ya Jamii	16
3.4	Kamati ya malalamishi ya Kaunti ndogo	19
3.4.1	Kukata Rufaa kwa Utatuzi	20
3.4.2	Chaguzi zingine za kutatua malalamishi	20
3.4.3	Usimamizi wa logi ya malalamishi na hifadhidata/ kifuatiliaji	20
3.4.4	Ufuatiliaji wa mchakato wa Utaratibu wa kutatua malalamishi	21
3.4.5	Gharama za Utekelezaji	23

### **3 KIAMBATISHO CHA 1: MFANO WA MUUNDO WA KURIPOTI**

#### **ORODHA YA VIAMBATISHO**

KIAMBATISHO CHA 1: FOMU YA USAJILI WA  
MLALAMISHI

KIAMBATISHO CHA 2: FOMU YA KUTATUA  
MLALAMISHI

KIAMBATISHO CHA 3 : FOMU YA  
KUMBUKUMBU YA MALALAMISHI

#### **ORODHA YA VIFUPISHO**

AGL	Akiira Geothermal Limited
CLO	Afisa wa Uhusiano wa Jamii
DCC	Naibu Kamishna wa Kaunti
GRM	Utaratibu wa Kutatua/kusuluhisha Malalamishi
GRMC	Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi
PAP	Waathiriwa
SEP	Mpango wa Ushiriki wa Wadau

# 1 UTANGULIZI

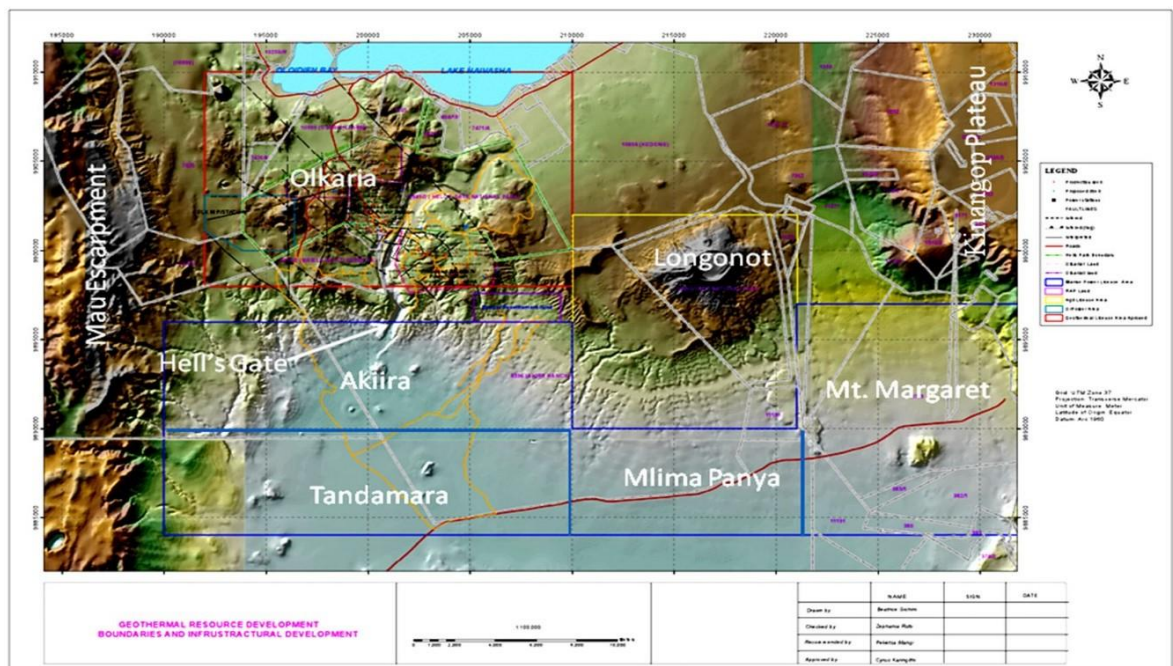
## 1.1 Muhtasari

Kampuni ya uzalishaji Umeme waa Baharini (MPG), ambayo ni kampuni ya nishati mbadala, ilipewa leseni ya uendelezaji wa jotoardhi na iliyokuwa Wizara ya Nishati na Petroli (Sasa Wizara ya Nishati) Nambari 2/2009 mwezi Julai 2009, kwa ajili ya kuendeleza hadi Mega Wati 140 (MW) za nishati ya jotoardhi katika Kaunti ya Nakuru, inayochukua eneo la takriban kilo mita 480 mraba. Eneo la makubaliano liko kwenye Ranchi ya Akiira, Mlima Panya na Mlima Margaret ambalo liko ndani ya Kaunti za Nakuru na Narok nchini Kenya.

Kampuni ya Uzalishaji Umeme wa Baharini, pamoja na wawekezaji kadhaa walianzisha Akiira Geothermal Limited (AGL) kama mradi wa kutengeneza mega wati 140 iliyo katika Kaunti ndogo ya Naivasha Kaunti ya Nakuru. AGL inamilikiwa kwa pamoja na kampuni ya Uwekezaji ya Centum na ya Nishati Frontier, pamoja na washirika wa maendeleo wa Kampuni ya Uzalishaji wa Umeme ya Baharini, na kampuni ya nishati ya Ram, (REI).

Eneo la Akiira Geothermal Limited ni sehemu ya eneo la makubaliano la Kampuni ya uzalishaji umeme wa Baharini, ambalo linachukua zaidi ya kilomita 480 za mraba. Eneo la makubaliano limegawanywa katika sehemu nne za matazamio ambazo zote ni kubwa zaidi ya eneo la jotoardhi la Olkaria ambalo lina uwezo wa kuzalisha zaidi ya mega wati 1000. Sehemu ya matazamio ni Akiira (ambayo imeorodheshwa juu zaidi kulingana na ukaribu wake na uwanja wa majumba ya Olkaria), Tandamara, Mlima Panya na Mlima Margaret.

Makubaliano hayo yamegawanywa katika sehemu nne za matazamio zinazojulikana kama Akiira, Tandamara, Mlima Panya na Mlima Margaret. Eneo la mradi liko upande wa mashariki wa matazamio ya Akiira na kusini mwa eneo la Olkaria.



Mchoro 1.1: Eneo la Udhhibiti wa Umeme wa Baharini linalochukua eneo la kilomita 480 za mraba.

## 1.2 Madhumuni

Madhumuni ya makala haya ni kufafanua utaratibu wa usimamizi wa malalamiko ya mradi, hasa mchakato wa kupokea, kutambua au kusajili, kupitia, kuchunguza, na kutatua malalamiko yaliyowasilishwa na watu binafsi, familia, vikundi na/au jamii na wadau wengine wa mtaa wa eneo hilo lililoathiriwa na mradi.

Utaratibu wa kutatua Malalamiko, hutoa utaratibu wa haki, halali, unaotegemewa, na wa gharama nafuu wa kurekebisha ili kuwezesha watu walioathirika na mradi, na wahusika wengine wanaovutiwa kuwasilisha malalamiko yao na kupata maazimio ya kuridhisha. Kuhusiana na hili, waraka wa Utaratibu wa kurekebisha Malalamiko, umetayarishwa kufafanua, ukibainisha mchakato wa kupokea, kutambua, kusajili, kuchunguza, na kutatua malalamiko yaliyowasilishwa na watu walioathirika (mtu binafsi, familia, makundi ya watu) na jamii.

Utaratibu wa kutatua malalamiko, itafichuliwa katika eneo la mradi na pia tovuti ya AGL. Vipeperushi vya habari na vipeperushi, katika Kiingereza na Kiswahili, kwenye utaratibu wa kutatua malalamiko, vitawasilishwa wakati wa mikutano inayohusiana na mradi na mashauriano ya umma, kama inavyofaa. Mafunzo ya wafanyakazi kuhusu utaratibu wa kutatua malalamiko, yatafanywa mara kwa mara ili kuhakikisha kwamba wafanyakazi wote wa AGL, wanaelewa utaratibu.

Utaratibu wa kutatua malalamishi, unasambazwa kupitia tovuti ya Akiira Geothermal Limited, iliyoonyeshwa hapa chini na imetiwa sahihi katika Ofisi ya Naivasha na kwenye lango la visima viwili.

**Anwani ya AGL:**  
**Akiira Geothermal Limited**  
**Njia 36 ya Muiri, Karen Nairobi**  
**S.L.P 15546 – 00509 Langata**  
**Nambari ya simu:+ 254 712 196 549**  
**Barua pepe: info@akiiraone.com**  
**Tovuti: <http://www.akiiraone.com/>**

Vipeperushi vilivyofupishwa vya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi vya AGL, vinapatikana katika afisi ya Naibu Kamishna wa Kaunti huko Naivasha, afisi mbili za chifu (Hells gate na Olkaria) na Ofisi ya Akiira Geothermal Limited, Naivasha.

## 1.3 Upeo

Utaratibu wa kutatua malalamiko utashughulikia masuala yote madogo na mazito au ya muda mrefu katika miradi yote ya AGL. Yanaweza kuhisiwa na kuonyeshwa na wahusika mbalimbali ikiwa ni pamoja na watu binafsi, vikundi, jumuiya, taasisi, au wahusika wengine walioathiriwa au wanaoweza kuathiriwa na athari za kijamii au kimazingira za shughuli za AGL, na pia kufurushwa kwa mwaka wa 2019. Usahihishaji kwa wakati au utatuzi wa malalamiko ni muhimu ili kuhakikisha utekelezaji mzuri wa mradi. Ni muhimu kuwa na utaratibu thabiti na unaoaminika wa kushughulikia na kutatua kwa utaratibu malalamiko yoyote yanayoweza kutokea ili yasizidishwe na kuwasilisha hatari kwa utendakazi au sifa ya kampuni (kitaifa au kimataifa). Ikishughulikiwa vyema, utaratibu mzuri wa kutatua malalamiko unaweza kusaidia kukuza uhusiano chanya na kujenga uaminifu na washikadau.

Utaratibu huu wa Kutatua Malalamiko umezingatiwa sambamba na Mpango wa Ushirikiano wa Wadau (SEP) (rejea hati ya Mpango wa ushiriki wa Wadau wa AGL ) kutokana na uhusiano kati ya mifumo hii miwili ya kupanga. Imeundwa ili kukidhi mahitaji ya kisheria ya Kenya na mahitaji ya Shirika la Fedha la Kimataifa (IFC) na Viwango vya Mazingira na Kijamii vya EIB kuhusiana na usimamizi wa malalamiko. Utaratibu wa kushughulikia malalamiko ya wafanyakazi haushughulikiwi kupitia utaratibu huu, ambao ni wa kusimamia maingiliano na wadau wa nje.

Malalamiko au malalamiko ni suala, wasiwasi, tatizo, au dai (linalotambulika au halisi) ambalo mdau mmoja au kikundi cha jumuiya kinahusiana na AGL na shughuli za wakandarasi wake. Kwa kesi hii malalamiko dhidi ya AGL yanahusiana na kufukuzwa kwa nguvu na serikali baada ya kupita kwa muda wa notisi ya kuhama kutoka kwa ardhi ya Akiira na maskwota mnamo 2019.

Utaratibu wa malalamishi huipa jamii au washikadau njia mwafaka ya kueleza na kufikia utatuzi wa maswala yao, hukuza uhusiano unaojenga pande zote mbili na hivyo kutoa njia ya kupunguza hatari kwa miradi ya Akiira. Utaratibu wa malalamiko unaofanya kazi vizuri:

- ❖ Hutoa mchakato wa usawa na mahususi wa muktadha ambao unaheshimu usiri wa wahusika wote, hulinda wahusika wote dhidi ya kulipiza kisasi na hujenga uaminifu kama sehemu muhimu ya shughuli za mahusiano ya jamii pana.
- ❖ Hutoa mchakato unaoweza kutabirika, unaoweza kufikiwa, yenye uwazi na halali kwa wahusika wote, na kusababisha matokeo ambayo yanaonekana kuwa ya haki, na haki tendi na za kudumu.
- ❖ Huwezesha utambuzi wa kimfumo zaidi wa masuala na mielekeo ibuka, kuwezesha urekebishaji na ushirikishwaji makini.

## 1.4 Matumizi

Utaratibu huu wa Kutatua Malalamiko ni chombo cha msingi chenye malengo yafuatayo yatakayotumika wakati wa mzunguko mzima wa mradi:

- ❖ Kutoa mchakato unaotabirika, wa uwazi, na unaoaminika kwa wahusika wote kwa ajili ya kutatua malalamiko, na kusababisha matokeo ambayo yanaonekana kuwa ya haki, madhubuti na ya kudumu.
- ❖ Kujenga uaminifu kama sehemu muhimu ya shughuli pana za mahusiano ya jamii; na
- ❖ Kuwezesha utambuzi wa kimfumo zaidi wa masuala na mienendo ibuka, kuwezesha hatua za usuluhishi na ushiriki wa awali.
- ❖ Kutoa utaratibu wa usuluhishi wa washikadau wote wakiwemo wanajamii walioathirika wakati wa mchakato wa kufukuzwa 2019

Ili kuongezea ufanisi wa Utaratibu wa Kutatua Malalamiko, AGL itazingatia maadili yafuatayo wakati wa utekelezaji na uendeshaji wa mfumo:

- ❖ Kujitolea kwa haki katika mchakato na matokeo.
- ❖ Uhuru wa kulipiza kisasi kwa pande zote zinazohusika – ndani ya Akiira Geothermal Limited, na katika kundi la washikadau wa nje, hii inajumuisha watu ambao walitambuliwa kufukuzwa kwa nguvu siku za nyuma.
- ❖ Sheria wazi za uendeshaji, na uwajibikaji.
- ❖ Uhalali wa malalamiko yote yaliyowasilishwa.
- ❖ Inafikika kiutamaduni na inatumika.
- ❖ Kufikiwa na makundi ya wadau walio katika mazingira magumu; na
- ❖ Usiri

## 1.5 Arifa

Mtaalamu wa Kijamii wa Akiira Geothermal Limited, AGL, atawajibika kwa usimamizi na utekelezaji wa Mipango ya Utekelezaji ya Marekebisha (ikiwa ni pamoja na fidia kwa watu walioathirika na mradi), kusimamia utaratibu wa Utatuzi wa Malalamiko ya mradi na kama sehemu ya hili, kushiriki katika mikutano yoyote ya jamii ya Kutatua Malalamiko. Atashirikiana na Maafisa wa Uhusiano wa Jamii (CLOs) kuhakikisha kuwa wadau wote wanaelewa jinsi wanavyoweza kuwasilisha malalamiko yao na kuhakikisha kuwa

yanashughulikiwa na kufungwa kwa amani.

## 1.5 Lengo

Lengo kuu la Utaratibu wa kutatua malalamiko ni kuwapa fursa wahusika wote ya kuwasilisha malalamiko hayo na kutafuta njia za kutatua kero na kuzuia malalamiko hayo kuongezeka na hivyo kusababisha migogoro kati ya Akiira Geothermal Limited na jamii zinazoizunguka. Malengo mahususi ni:

- ❖ Kujenga uaminifu miongoni mwa wafanyakazi wa mradi na jamii
- ❖ Kukuza uwezesaji na ushiriki wa jamii katika maamuzi ya mradi yanayowahusu.
- ❖ Kupokea na kutatua malalamiko yanayohusiana na mradi kwa wakati, mwafaka na kwa ufanisi; na
- ❖ Kutoa njia za mrejesho kwa mradi wa watu walioathirika juu ya utatuzi wa malalamiko yao.

## 1.6 Kanuni

Utaratibu wa Kutatua Malalamiko unatambua na kufanya kazi kwa kanuni zifuatazo zinazokubalika kimataifa za utendaji mzuri wa mchakato wa Utaratibu wa Kutatua Malalamiko.

**Ufikiaji**- hutoa usaidizi wa kutosha kwa wale wanaotaka kuipata, ikijumuisha vikundi maalum kama vile watoto, wanawake na walemavu wafikivu mahitaji ya kuzingatia lugha, kusoma na kuandika, ufahamu, fedha, umbali, au hofu ya kulipizwa kisasi.

**Usiri** - Hii itazingatiwa katika mchakato mzima wa Utaratibu wa Kutatua Malalamiko. Taarifa kutoka kwa mtu binafsi, kikundi au mdau yeyote zitawekwa faragha.

**Kutabirika**- hutoa utaratibu ulio wazi na unaojulikana, wenye muda wa kila hatua, uwazi juu ya aina za mchakato na matokeo ambayo inaweza na haiwezi kutoa na njia za kufuatilia utekelezaji wa matokeo yoyote.

**Haki**- maamuzi yote yatachukuliwa kuwa ya haki na yenye lengo hasa katika suala la upatikanaji wa habari na fursa za ushiriki wa maana katika uamuzi wa mwisho.

**Uwazi**- taratibu na kutoka au maamuzi yatawekwa wazi na kwa njia ya uwazi.

**Uwezo**- utakuwa umehitaji rasilimali za kiufundi, watu, na fedha ili kushughulikia masuala yaliyo hatarini

**Maoni** - Yanafaa kuelekeza maoni ya raia ili kuboresha matokeo ya mradi kwa watu

**Halali**: ina muundo wa utawala ulio wazi, wa uwazi na unaojitegemea vya kutosha ili kuhakikisha kuwa hakuna upendeleo au kuingiliwa na mchakato unaweza kuendeshwa kwa haki kwa heshima na pande zote.

**Usahihi wa jamii**: inapaswa kutambua maadili ya kitamaduni ya mahusiano yenye usawa na kuishi pamoja na pia kufanya mazoezi ya kushughulikia malalamiko na migogoro.

Mbali na kanuni zilizo hapo juu, zifuatazo pia zitazingatiwa:

- Utaratibu wa utatuzi wa malalamiko utakaofuatwa utazingatia mifumo iliyopo na madhubuti ya jamii na ya kimila ya kutatua migogoro
- Utaratibu wa kutatua Malalamiko na matumizi yake yatasambazwa kwa wingi kwa washikadau wote, kupitia miundo ya kaunti ndogo na miundo ya Utaratibu wa kutatua malalamiko katika ngazi ya Jamii.
- Mapitio ya malalamiko yatafanywa kwa kujitegemea na bila upendeleo ili kukuza uaminifu na imani ya washikadau wote.
- Mbinu na matokeo yote ya kushauriana na umma ikiwa ni pamoja na usimamizi wa malalamiko yataandikwa/kurekodiwa na kuwekwa wazi kwa watu walioathirika kama inavyofaa.

- Kanuni ya usiri wa masuala/taarifa na kutokujulikana kwa mlalamishi itatumika kwa michakato ya Utaratibu wa Utatuzi wa Malalamiko inavyofaa.

## **1.7 Ufafanuzi Malalamishi**

Matukio au matokeo ya athari mahususi na inayotambulika na kusababishwa na shughuli ya mradi waAGL, ambayo inatolewa na mtu aliyeathirika, familia, kikundi au jamii ya washikadau kwa umakini kwa njia ya kuleta athari kwa mradi kwa kutaka athari ipunguzwe ikijumuisha lakini sio tu kuondolewa kwa watu binafsi kutoka kwa AGL na mashirika ya kiusalama ya serikali mnamo mwaka wa 2019.

### **Utaratibu wa Kushuluhisha Malalamiko**

Mfumo wa usimamizi wa hatari ambapo malalamiko na malalamiko kutoka kwa mkazi wa wadau wowote ndani ya eneo la shughuli za mradi yatapokelewa, kutambuliwa, kusajiliwa, kuhakikiwa, kuchunguzwa na kutatuliwa kwa kufuata Utaratibu wa Kawaida wa Uendeshaji (SOP) unaowianishwa na kazi na mifumo mingine ya usimamizi wa kampuni.

Utaratibu wa Kushuluhisha Malalamiko (GRM) kwa Akiira Geothermal Limited unakusudiwa kutoa njia mwafaka ya kueleza malalamishi ya jamii na watu walioathirika na mradi, na kufikia masuluhisho, kukuza uhusiano unaojenga pande zote mbili, na kuimarisha mafanikio ya Akiira Geothermal Limited

### **Wasiwasi/masuala**

Wasiwasi au masuala ni maswali, maombi ya taarifa, au mitazamo ya jumla ambayo si lazima ihusiane na athari au tukio maalum linalosababishwa na shughuli za mradi. Ikiwa hayajashughulikiwa, wasiwasi na masuala yanaweza kuwa malalamiko. Wasiwasi/masuala yatarekodiwa kama sehemu ya utaratibu na utaratibu wa utatuzi wa malalamiko lakini hayatashughulikiwa kama malalamiko.

### **Mlalamikaji**

Wadau au shirika lenye malalamiko (au malalamiko) dhidi ya Akiira au wakandarasi wake na wakandarasi wadogo, ikiwa ni pamoja na watu binafsi ambao waliondolewa kwenye ardhi ya Akiira Geothermal Limited na timu ya usalama ya serikali mwaka wa 2019.

### **Fidia**

Malipo ya pesa taslimu au aina ya mali au rasilimali ambayo inachukuliwa au kuathiriwa na Mradi ikijumuisha lakini sio tu kuondolewa kwa watu binafsi kutoka kwa AGL na mashirika ya usalama ya serikali mnamo 2019.

### **Mzozo:**

Mabishano au kutoelewana kati ya watu au jamii iliyoathiriwa na mradi na Akiira Geothermal Limited kuhusu athari za mradi kwa maisha na mali kwa pamoja lakini sio tu kuondolewa kwa watu kutoka kwa AGL na mashirika ya kiusalama ya serikali mwaka wa 2019.



## 2 UTARATIBU WA USIMAMIZI WA MALALAMISHI WA AGL

---

### 2.1 Kukiri

Hii ni mbinu ya hatua kwa hatua ya kupokea, kukiri, kusajili, kukagua, kuchunguza na kutatua mlalamishi kutoka miradi yote iliyoathiri makazi ya wadau katika eneo la shughuli.

Utaratibu una daraja tatu:

- (a) Daraja la kwanza ni ngazi ya jamii,
- (b) Daraja la pili ni ngazi ya baina ya jamii
- (c) Daraja la tatu ni ngazi ya Kaunti ndogo

AGL itajitahidi kusuluhisha malalamishi katika kiwango cha chini kabisa wakati wowote inapowezekana kupitia ushirikiano mzuri wa awali wa washikadau ili kutambua watu binafsi na vikundi ambavyo vinaunga au haviungi mkono mradi.

Chini ni muhtasari wa utaratibu:



Mchoro 1.2: Mchakato wa Kusimamia Malalamishi wa Akiira

### 2.2 Kupokea

Malalamishi yanaweza kupokelewa kupitia njia mbalimbali ambazo zinaweza kujumuisha:

- ❖ Kupiga simu au barua pepe.
- ❖ Ofisi ya jumuiya ya Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa Akiira.
- ❖ Mtaalamu wa Kijamii wa Akiira.
- ❖ Mazungumzo ya ana kwa ana.
- ❖ Uwasilishaji wa malalamishi kwa viongozi wa kijiji

Wafanyakazi wote waliopewa jukumu la kupokea malalamishi ni lazima wawe na:

- ❖ Mafunzo sahihi juu ya utaratibu huu yanayotolewa na Mtaalamu wa Jamii.
- ❖ Fomu zinazofaa za malalamishi, na
- ❖ Uelewa mwafaka katika suala la kuwasilisha malalamishi kwa watu husika.

Mfanyakazi wa Akiira ambaye hupokea malalamishi, lazima aripoti kuhusu malalamishi hayo chini ya masaa 12 kwa idara inayohusika au mtu anayehusika ili hatua ichukuliwe na panapowezekana, majibu kutolewa kwa mtu aliyedhulumiwa au kikundi chini ya masaa 24 baada ya kupokea malalamishi. Hata kama hatua itacheleweshwa, jibu rasmi linapaswa kutolewa kwa mlalamishi chini ya masaa 24 ili kumjulisha jinsi mambo yanavyoendelea.

### **2.3 Kukiri**

Kero au mlalamishi yanapowasilishwa, mfanyakazi anayepokea atayaandika kwa uangalifu na kurekodi kwenye fomu ya usajili wa malalamishi na kuangalia yaliyomo na mlalamishi. Panapohitajika, mfanyakazi wa Akiira anaweza kuchukua picha na viwianishi vya GPS vinavyohusiana na dai, ili kuthibitisha dai.

Usiri hunufaisha mchakato wa malalamishi na kwa hivyo wafanyakazi wote wa Akiira watahakikisha kuwa wanadumisha usiri. Hii itahakikisha kwamba uaminifu unajengwa kwa mtu au mhusika, na wataweza kujadili masuala yao yote kwa uhuru bila hofu kwamba taarifa itafichuliwa visivyofaa.

Baada ya kukamilika, mfanyakazi wa Akiira atasoma na kueleza kile ambacho kimerekodiwa kwa mlalamishi ili kuthibitisha ukweli wa kero au malalamishi yake kama yalivyoandikwa. Ikiwezekana, kero au malalamishi yanapaswa kuandikwa. Hata hivyo, malalamishi kwa njia ya mdomo yanapaswa pia kukubaliwa hasa katika hali ambapo malalamishi yaliyoandikwa yanaweza kuwa kikwazo kwa baadhi ya watu.

Kila mlalamishi hupokea nakala ya Fomu ya Usajili na Kukiri Malalamishi (ambayo nakala yake pia itawekwa kwa Kampuni) ambayo inakiri kwamba kero au malalamishi yamepokelewa. Fomu ya kukiri ina nambari ya marejeleo na inajumuisha ahadi kutoka Kampuni ya kutoa jibu ndani ya muda uliobainishwa awali (k.m. siku thelathini) baada ya kuwasilisha malalamishi.

Vijitabu rudufu vilivyo na fomu zilizochapishwa na kuwekwa nambari (kutumia karatasi ya kaboni) vitatumika kwa madhumuni haya.

Ikiwezekana, na ikiwa mfanyakazi wa Akiira ana mamlaka na uwezo wa kumua, basi malalamishi yatashughulikiwa mara moja kupitia mazungumzo na mlalamishi ndani ya siku saba.

## **2.4 Kuhakiki**

Mtalaamu wa Kijamii atahakiki malalamishi au kero kwa kushauriana na Maafisa wa Uhusiano wa Jamii na washikadau ili kuhakikisha hatua inayofuata ikiwa itakuwa bado haijafungwa. Mlalamishi atapewa mrejesho ndani ya saa 24 baada ya kupitia malalamishi/ kero. Taarifa hii itahifadhiwa katika kumbukumbu za Kampuni kwa madhumuni ya usiri.

## **2.5 Kuchunguza**

Mtaalamu wa Kijamii ana jukumu la kuamua jinsi ya kuchunguza malalamishi. Uchunguzi utaanza ndani ya siku saba baada ya malalamishi kusajiliwa. Malengo ya uchunguzi ni :

- (i) Kubainisha uhalali na ukweli wa malalamishi.
- (ii) Kuchunguza na kuthibitisha madai yaliyotolewa na mlalamishi, na ushahidi uliotolewa kudhibitisha madai hayo
- (iii) Kuamua utatuzi unaofaa pale panapohitajika.

Uchunguzi unapaswa utathmini tukio linalopelekea kuwepo kwa malalamishi na kuthibitisha athari zake. Uchunguzi unaweza kuhusisha kutembelea eneo la tukio linalosababisha kero; picha za eneo la tukio; ushirikiano na washikadau wengine katika uga (yaani pembetatu) kuthibitisha ukweli wa malalamishi; na ushahidi mwingine unaofaa.

Chaguzi zinazoweza za utatuzi ni pamoja na kuomba msamaha, fidia kwa aliyedhulumiwa au chaguo lingine lolote la utatuzi ndani ya mipaka na uwezo wa wafanyakazi wa uga.

Iwapo uchunguzi na utatuzi hautafikiwa ndani ya siku thelathini, barua itatumwa kwa mlalamishi kumjulisha kuwa malalamishi yao yanachunguzwa, ikieleza sababu ya kuchelewa na kumshauri mlalamishi kuhusu tarehe inayotarajiwa ya kufunga.

## **2.6 Kutatua na Kufunga**

Ni wajibu wa Mtaalamu wa Kijamii kuwasilisha matokeo ya uhakiki kwa mtu aliyedhulumiwa kwa njia ya maandishi (na/au kwa njia ya mdomo pale ambapo kujua kusoma na kuandika linaweza kuwa suala tata) na kupitia Fomu ya Utatuzi wa Malalamiko. Jibu hili litakuwa:

- \* matokeo ya uhakiki wa malalamiko; au
- \* arifa kwamba kampuni inahitaji muda wa ziada ili kuchunguza zaidi suala hilo.

Matokeo ya mwisho ya kuhakiki kwa malalamiko yatawasilishwa kwa njia ya Fomu ya Utatuzi wa Malalamiko na pia kupitia maelezo ya mdomo. Mtaalamu wa Jamii atakuwa na nakala mbili (2) za fomu; moja kwa ajili ya mlalamishi na moja iliyotiwa saini na mlalamishi kwa ajili ya kumbukumbu za kampuni. Mtaalamu wa Kijamii atamwomba mlalamishi kutia sahihi fomu katika sehemuatatu: saini moja ya kukiri kupokea, saini nyingine ya kukiri kuridhika na matokeo, na saini nyingine ya kukiri kwamba mlalamikaji amepewa taarifa kwa heshima kuhusu matokeo ya ukaguzi na hakuna pingamizi.

Iwapo mlalamishi hajaridhika na matokeo ya mapitio, utatuzi mbadala uzingatiwe na kujadiliwa kati ya usimamizi wa utendaji kazi na mlalamikaji kabla ya kesi kupelekwa kwa kamati ya DGRM ambayo itaitisha kikao kushughulikia malalamishi.

## 2.7 Majukumu na Wajibu wa Utaratibu wa Kutatua Malalamishi wa Akiira

Kutokana na kuondolewa kwa walowezi kutoka kwa ardhi ya AGL mwaka wa 2019, wanajamii wa Lorropil, Mlima Tatu, Suswa, RapLand, na vitengo vya utawala ikiwa ni pamoja na Naibu Kamishna wa Kaunti (DCC) wa Kaunti ndogo ya Naivasha, machifu na wasaidizi wao na makundi ya kidini na ya kijamii yatashirikishwa.

Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi uliotengenezwa, utachapishwa ili kuhakikisha kwamba washikadau wote wanafahamu kuwepo kwa Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi na jinsi utakavyotumika kutatua malalamishi. Mtaalamu wa masuala ya kijamii wa AGL na Maafisa wa Uhusiano wa Jamii (CLOs) watahakikisha wadau wa jamii wanaelewa njia za kuwasilisha malalamishi yao kwa wakati na kwa njia iliyo bora. Pia watapewa vipeperushi kuhusu utaratibu wa malalamishi. Ufuatao hapa chini ni muhtasari wa majukumu na wajibu muhimu za Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi.

<b>a) Kuhamasisha wadau kuhusu Utaratibu wa Utatuzi wa Malalamishi</b>		
Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa Akiira (CLOs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kuhamasisha washikadau wote kuhusu GRM na kuhakikisha uelewa/uelewa endelevu wa kuwepo kwa GRM.</li> <li>❖ Kushiriki katika mikutano ya Usimamizi wa Malalamishi.</li> <li>❖ Kufanya kazi na Afisa wa Kijamii katika kutekeleza shughuli za CDAP.</li> </ul>	Kuendelea katika kipindi chote cha mradi.
Mtaalamu wa kijamii	Kukuza ufahamu na uelewa wa kuwepo na madhumuni ya GRM.	Kuendelea katika kipindi chote cha mradi
Meneja wa ESG	Kuhakiki na kufuatilia ili kujua jinsi uhamasishaji	

	unavyoendelea.	
<b>b) Kupokea, Kuhakiki na Kusajili Malalamishi</b>		
Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa Akiira (CLOs)	Kuwajibika katika kupokea, kukiri na kusajili malalamishi yaliyowasilishwa na mdau au kikundi chochote kwa hatua zaidi.	
Mtaalamu wa kijamii	Kuwajibika kikamilifu katika usimamizi na utekelezaji wa GRM. Anaweza pia kuhitajika kupokea, kukiri na kusajili malalamishi..  Utekelezaji na kusimamia Utaratibu wa Kutatua Malalamishi.	
<b>c) Kuchunguza na Kutatua Malalamishi</b>		
Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa Akiira (CLOs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwa kuwa ni daraja kati ya kampuni na jamii wanalo jukumu muhimu katika mchakato wa uchunguzi</li> <li>- Kuhakikisha kwamba fomu za utatuzi wa malalamiko zimetwa sahihi mara tu malalamishi yanapofungwa.</li> </ul>	
Mtaalamu wa kijamii	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kufuatilia na wasimamizi wakuu juu ya hatua za utatuzi wa malalamishi ili kuhakikisha kufungwa kwa wakati</li> <li>- Pia kufuatilia rasilimali za ziada zinazohitajika kwa ajili ya kufungwa kwa wakati kwa malalamiko.</li> <li>- Pia yeye ndiye wa kuweka na kulinda wa hati zote za malalamiko za kampuni, kuhakikisha usiri kwa kuhakikisha kuwa habari inashirikiwa tu na wahusika au watu binafsi.</li> <li>- Kumuunga mkono Mtaalamu wa Kijamii wa AGL katika juhudi zake za kutatua malalamishi kwa njia ya kirafiki kwa nia ya kupata suluhu inayokubalika pande zote.</li> </ul>	
Meneja wa ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuhakiki na kufuatilia usuluhishi wa utatuzi wa malalamishi na kuarifu Bodi.</li> <li>- Inapobidi, kutoa ushauri wa kitaalamu kuhusu malalamishi ambayo hayajatatuliwa wakati wa kuidhinisha bajeti ili kuwezesha kufungwa kwa malalamishi kwa wakati</li> </ul>	
Bodi ya Wakurugenzi wa AGL	- Kutoa bajeti na usaidizi kwa kikosi cha mradi.	
<b>d) Utunzaji wa Rejesta ya Kero na Malalamishi</b>		
Mtaalamu wa kijamii na Maafisa wa Uhusiano wa Jamii	-kufuatilia malalamishi na kusimamia rejesta ya malalamiko/ kero ya Akiira Kuweka kumbukumbu za malalamishi, kufanya kazi na kama ya usimamizi wa malalamishi ili kutatua kero, kuandika mrejesho na maoni kutoka kwa waathiriwa, utawala wa jamii, viongozi wa jumuiya na wanajamii na kisha kuripoti kwa Mkurugenzi Mtendaji wake na Meneja wa Frontier ESG.	
<b>e) Kuripoti na Uchambuzi</b>		
Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa Akiira	Kutoa ripoti za kila mwezi zinazojumuisha masual yoyote yaliyotambuliwa au malalamishi yaliyoripotiwa, maelezo/ kumbukumbu za mikutano yoyote mikuu au mazungumzo yaliyofanywa na washikadau wakuu kuhusu Utaratibu wa	

	kusuluhisha malalamishi.
Mtaalamu wa kijamii	Kusasisha rejista kila wiki na kuandaa ripoti ya mwisho ya kila mwezi kwenye kesi ya malalamshi ya kufurushwa.

## 2.8 Jinsia na Ujumuishaji

Utaratibu wa kusuluhisha malalamishi unalenga kuhakikisha kuwa masuala ya jinsia (wanawake, vijana, wazee, walemavu) yanazingatiwa na kutumika wakati wa michakato ya GRM. Baadhi ya masuala yanayowezekana kuwa kijinsia kama vile kudhulumiwa wa kingono na unyanyasaji ni vipengele nyeti vya migogoro katika jamii na familia; na inapotokea, husababisha unyanyapaa kwa watu/waathiriwa na familia zilizoathiriwa. Hili huhitaji maadili na usiri kwa upande wa GRM ili kusaidia waathiriwa na familia zilizoathirika. Kwa hivyo ni muhimu wahasiriwa wa unyonyaji na unyanyasaji wa kijinsia wawe na njia zinazofaa ambazo wanaweza kutumia kuripoti malalamishi yao, ikijumuisha chaguzi za kuripoti bila kujulikana.

Ingawa masuala ya kijinsia yamejumuishwa katika GRM hii, itahitaji mbinu maalumu ikizingatia maadili, usikivu na usiri unaohitajika. Kwa hivyo, GRM hii itapitisha watu maalum ndani ya Kamati za utaratibu wa Kutatua malalamishi ili kuunda usiri na kupunguza unyanyapaa wakati wa kushughulikia masuala ya kijinsia. Kwa ajili hiyo, kuanzia mwazo, kila GRMC itachagua watu wawili (wawakilishi wa kike na wa kiume) miongoni mwao ili kuunda timu ya malalamiko ya Jinsia ambayo itashughulikia masuala ya mradi yanaohusiana ya unyonyaji na unyanyasaji wa kijinsia.



**3.1 Kuanzishwa**

Utaratibu wa kutatua malalamishi wa AGL na miundo yake katika eneo la mradi au ngazi ya jumuiya umeanzishwa na Kampuni. Hata hivyo, Kamati za Taratibu za kutatua Malalamishi za Kaunti Ndogo zimeanzishwa na Naibu Kamishna wa Kaunti kwa mashauriano na AGL na pia ambao wajibu wao ni kushughulikia malalamishi yaliongezeka kutoka ngazi ya jamii.

**3.2 Daraja la kwanza: Kiwango cha Jamii**

Kiwango cha Taratibu za Kusuluhisha Malalamishi katika cha ngazi ya jamii kinategemea miundo/mbinu ambazo zipo za usimamizi wa migogoro katika eneo la mradi. kinatoa jukwaa ambapo Jumuiya na wafanyakazi wa mradi husikiliza na kutatua malalamiko. Kiwango cha Taratibu cha Kusuluhisha Malalamiko inaongozwa na Kamati za Taratibu za Kusuluhisha Malalamiko ambazo zilianzishwa katika ngazi ambazo zinafaa. Kuanzisha Kamati za Taratibu za Kusuluhisha Malalamiko (GRMCs) kutafanywa rasmi kwa barua ya kazi na AGL katika ngazi mbalimbali.

Kutokana na mienendo iliyopo ya kitamaduni na kijamii, kila moja ya jumuiya nne yaani (Suswa, Rapland, Mlima Tatu na Lorropil/Kambi Turkana) katika eneo la mradi, kutakuwa na kamati ya wajumbe saba itakayojumuisha wajumbe walio hapa chini ili masuala yanayohusu jamii mahususi yaweze kushughulikiwa katika kila ngazi ya kijiji.

Kamati imeundwa na wafuatao:

- Wanajamii watano huku usawa wa kijinsia ukizingatiwa.
- Chifu
- Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa AGL msaidizi
- Mtaalamu wa Kijamii wa AGL

Malalamishi ambayo hayajatatuliwa katika jamii mahususi yatapandishwa hadi ngazi ya malalamishi ya baina ya jamii.

**3.3 Daraja la pili: Kiwango cha Baina ya Jamii**

Ngazi hii itashughulikia malalamishi yaliyotoka katika daraja la kwanza na itajumuisha wahusika kumi na mmoja kama ifuatavyo:

- Wawakilishi wawili kutoka Suswa
- Wawakilishi wawili kutoka RapLand
- Wawakilishi wawili kutoka Lorropil/ Kambi Turkana
- Wawakilishi wawili kutoka Mlima Tatu
- Chifu msaidizi wa eneo
- Chifu wa eneo
- Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa AGL
- Mtaalamu wa kijamii wa AGL

Kamati hii itamchagua mwenyekiti wake huku ikizingatia usawa wa kijinsia.

### 3.4 Daraja la tatu: Kamati ya malalamishi ya kaunti ndogo

Kamati ya Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi ya kiwango cha Kaunti ndogo imejengwa kwa mamlaka ya serikali ya kitaifa kama msimamizi wa maendeleo ya jamii na kuishi kwa utangamano kati ya wanajamii na miradi ya maendeleo. Kamati ya Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi ya kiwango cha Kaunti Ndogo itashughulikia malalamiko yote yaliyopita kiwango kutoka kwa daraja la 2

Kamati hii ya watu tisa itajumuisha wafuatao:

	Mwakilishi wa RAPland
	Mwakilishi wa jamii ya Suswa,
	Mwakilishi wa Waathiriwa kutoka Lorropil/ Kambi Turkana
	Mwakilishi wa Waathiriwa kutoka Mlima Tatu
	Chifu wa eneo hilo
	Mwakilishi wa Mamlaka ya Kitaifa ya Usimamizi wa Mazingira
	Mwakilishi wa Naibu Kamishna wa Kauti
	Maafisa wa Uhusiano wa Jamii wa AGL
	Mtaalamu wa kijamii wa AGL

Wanachama wa kamati ya utaratibu wa kutatua malalamiko watachagua Mwenyekiti kutoka miongoni mwao huku wakizingatia usawa wa kijinsia. Kwa uthabiti wafanyakazi wa Akiira Geothermal Limited watakuwa katibu wa kamati hii

Tanbihi: Kamati ya Utaratibu wa kutatua malalamiko inaweza kuwashirikisha watu wengine kwa vipengee vya ajenda ili kutoa ushauri au taarifa. Wanachama waliochaguliwa pamoja hawatakuwa na haki ya kupiga kura.

Wawakilishi wa Utaratibu wa Kutatua Malalamiko watachaguliwa kwa kuzingatia vigezo vifuatavyo:

- ❖ Muundo wa utawala wa jumuiya unaotambulika kisheria unaowajibika kwa masuala yote katika eneo lililo chini ya mamlaka yake.
- ❖ Ushiriki wa kijinsia.
- ❖ Taratibu za kimila/kijadi za utatuzi wa migogoro.
- ❖ Mwakilishi wa walioathirika na mradi.
- ❖ Mwakilishi wa Akiira Geothermal Limited, AGL.

Ili kuhakikisha uendeleu ndani ya kamati ya utaratibu ya kutatua malalamiko, wanachama watahudumu kwa mwaka mmoja kutoka wakati wa uchaguzi. Jukumu la kamati ya utaratibu ya kutatua malalamiko ni kutatua malalamiko au malalamiko yanayohusiana na athari zinazoonekana au zinazohusiana na mradi kwa maisha na mali za watu.

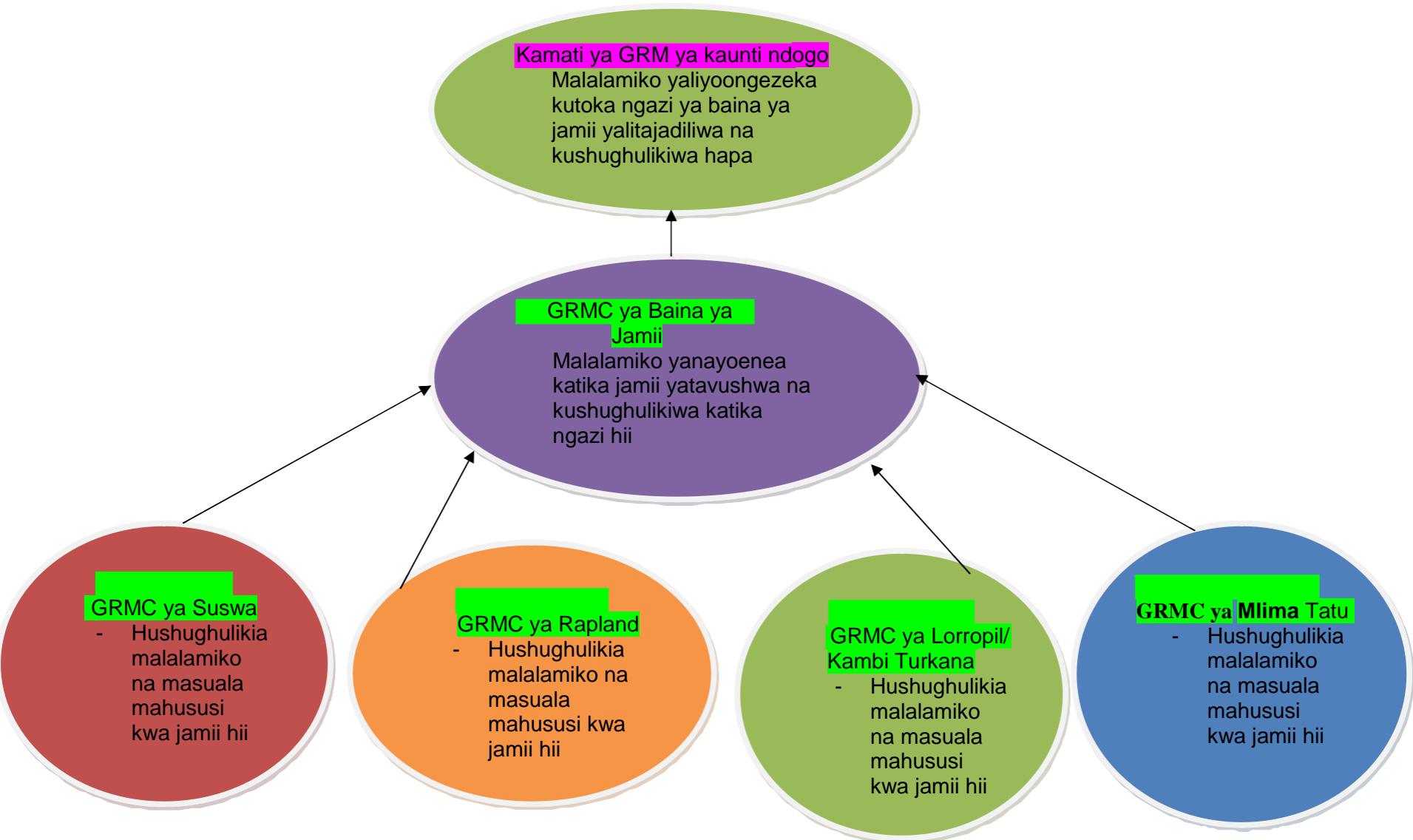
Ikiripoti kwa AGL, Kamati ya utaratibu wa kutatua malalamiko itafanya kazi zifuatazo:

- ❖ Kuelimisha jamii juu ya haki na wajibu na njia za kusajili malalamiko
- ❖ Kupokea na kurekodi malalamiko yote yaliyoripotiwa kwa GRMC kwa kutumia muundo uliowekwa katika kitabu cha usajili wa Malalamiko (hapa baada ya kujulikana kama kumbukumbu ya Malalamiko).
- ❖ Kuweka kumbukumbu za malalamiko, ikijumuisha malalamiko yaliyosajiliwa na hatua zilizochukuliwa.
- ❖ Thibitisha malalamiko kwa mujibu wa maelezo ya shughuli za mradi, uhalisi wa mlalamikaji aliyesajiliwa.
- ❖ Kuamua mchakato wa utatuzi utakaochukuliwa, mjulishe mlalamikaji na ushughulikie hatua za ufuatiliaji.
- ❖ Kutatua Malalamiko ambayo yamebainishwa kuwa yanafaa kutatuliwa na kamati ya utaratibu ya kutatua malalamiko.
- ❖ Kupendekeza kesi za kusuluhishwa na kamati ya utaratibu ya kutatua malalamiko ya ngazi ya kaunti ndogo.
- ❖ Kutoa mrejesho rasmi kwa Mlalamikaji matokeo ya azimio.
- ❖ Kufuatilia utekelezaji wa maamuzi na mapendekezo yaliyotolewa
- ❖ Kutoa ripoti za mara kwa mara kwa AGL kuhusu:
  - i. Utendaji wa Utaratibu wa kutatua malalamiko ukiangazia maendeleo yaliyopatikana, malalamiko yaliyotolewa, na hatua zilizochukuliwa, masuala yanayoathiri utendaji wa GRM na GRMC.
  - ii. Maendeleo ya utekelezaji wa maamuzi na mapendekezo ya kamati ya utaratibu ya kutatua malalamiko.

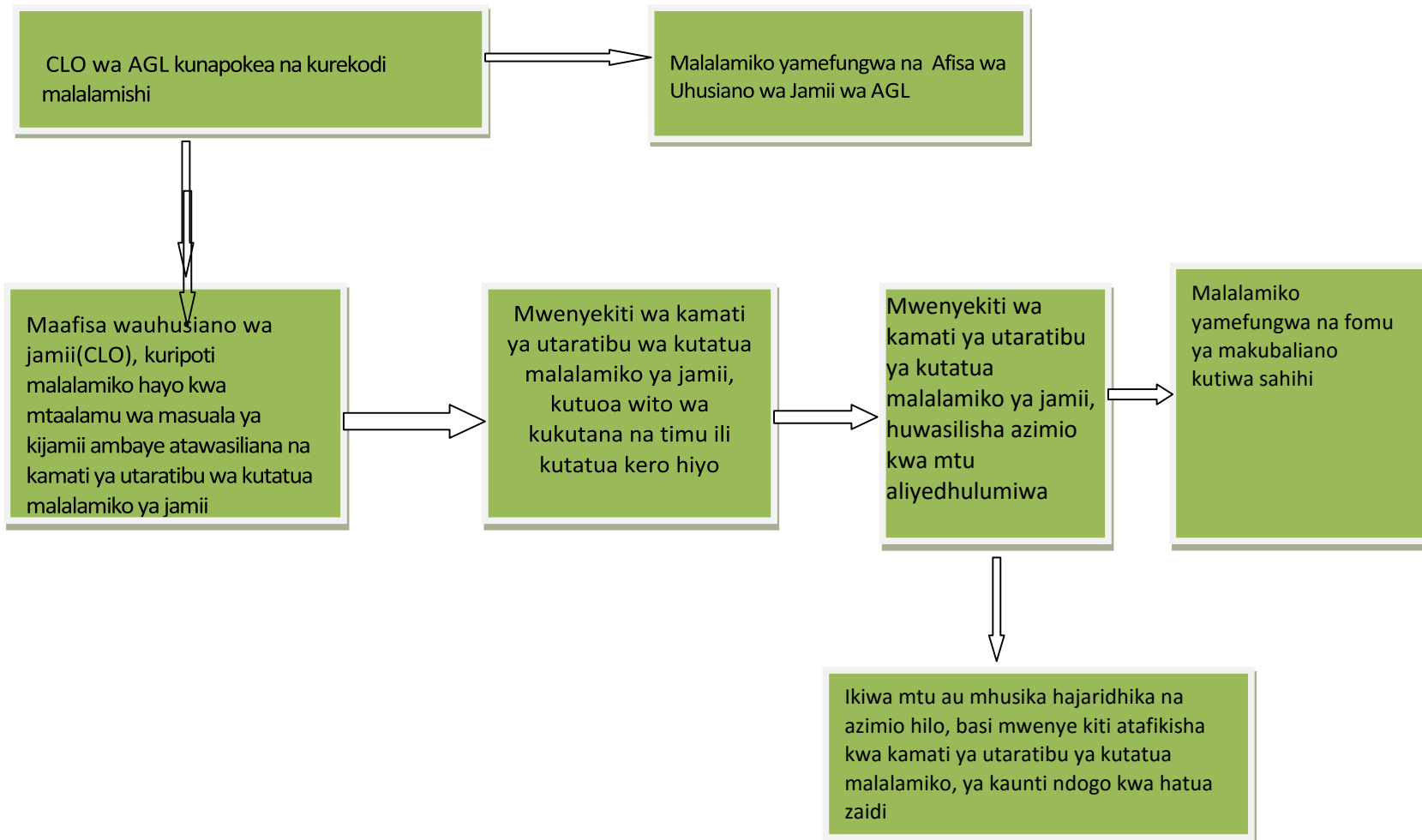
Wanachama wanaohudumu kwenye Kamati ya Utaratibu wa kutatua malalamiko, Kamati ya Utaratibu wa kutatua Malalamiko watakuwa na majukumu yafuatayo:

- ❖ Kujitolea kutoa huduma za hiari
- ❖ Kuzingatia mahitaji ya kudumisha usiri wa taarifa zote zinazopatikana wakati na baada ya muda wa uongozi.
- ❖ Kuheshimu na kuunga mkono itifaki ya mawasiliano iliyoanzishwa.
- ❖ Kupuka au kufichua ushirikiano unaonyesha mgongano wa maslahi kama ilivyofafanuliwa katika Sera ya Mgongano wa Maslahi ya Utaratibu wa kutatua malalamiko.

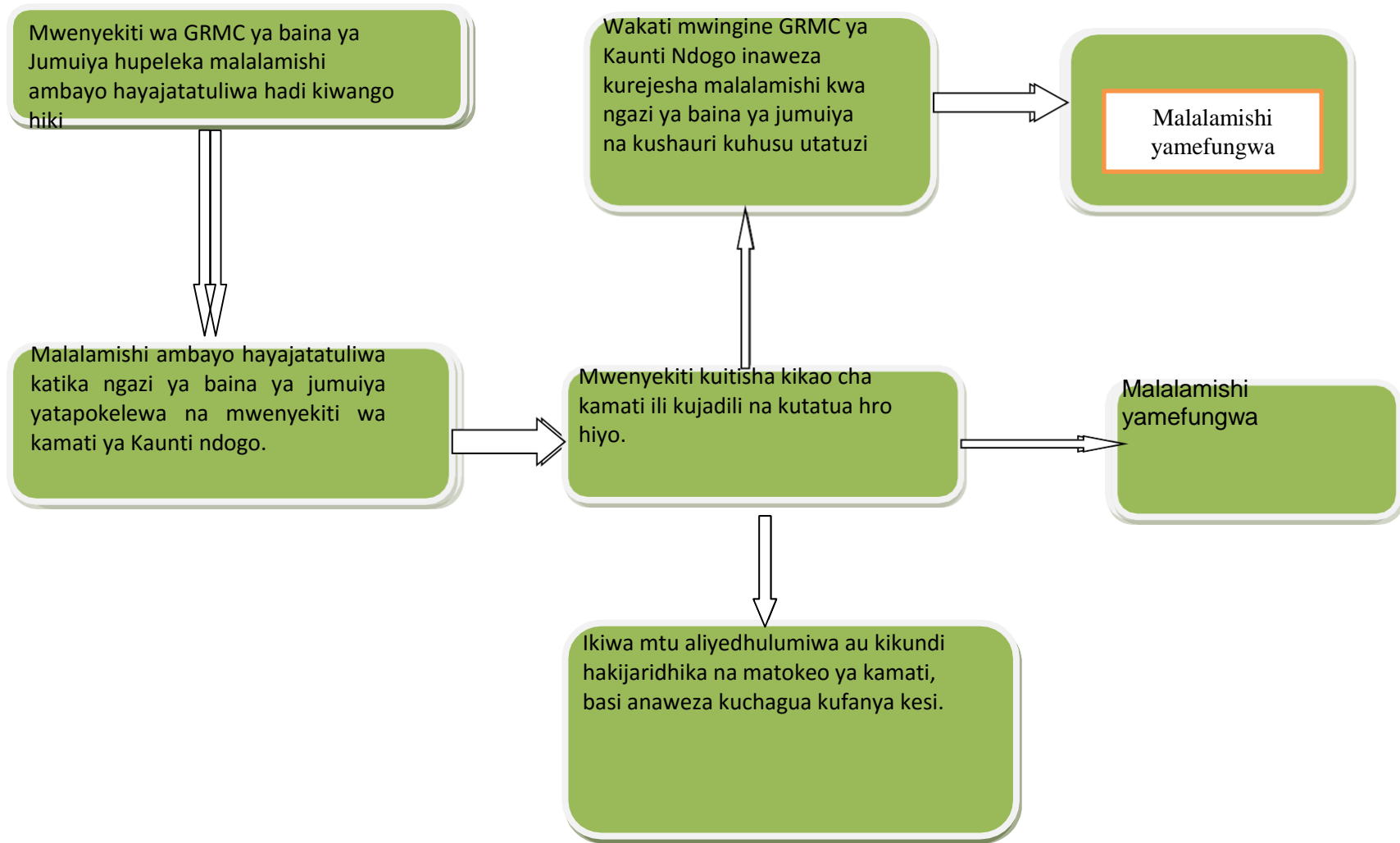
**Kielelezo cha 1: CHATI YA MTIRIRIKO YA UTARATIBU WA KUTATUA MALALAMISHI YA AGL ILIYOFUPISHWA**



**Kielelezo cha 2: Mchoro wa Utaratibu wa Kutatua Malalamiko katika ngazi ya Jamii**



*Kielelezo cha 3: Mchoro wa mfumo wa utaratibu wa kutatua malalamishi katika ngazi ndogo ya kaunti*



### 3.4.1 Kukata Rufaa kwa Utatuzi

Sheria za Kenya zinaruhusu mtu yeyote aliyedhulumiwa, fursa ya kupata haki kupitia mfumo wa kiutawala na mahakama. Mswada wa Haki, Sura ya Nne ya Katiba, inadhamini idadi ya haki za kiraia, kisiasa, kiuchumi, kijamii na kitamaduni, na hizi zinaonyesha viwango vya haki za binadamu vilivyoainishwa katika sheria za kimataifa za haki za binadamu. Kifungu cha 20 cha Katiba, kinaonyesha kwamba Mswada wa Haki unatumika kwa sheria zote na unathibiti vyombo vyote vya Serikali na watu wote (pamoja na makampuni ya biashara). Kifungu cha 22 hutoa fursa ya ufikiaji wa suluhu kwa mtu yeyote anayedai kwamba haki au uhuru wa kimsingi kama ilivyo katika Mswada wa Haki, umenyimwa, umekiukwa au kutishiwa. Iwapo mlalamishi bado hajaridhika na viwango vyovyote vilivyoundwa vya utaratibu wa malalamiko, ana haki ya kukata rufaa kwa mamlaka yoyote ya kisheria.

Mlalamishi ambaye hajaridhika na majibu yaliyopokelewa licha ya kuwa na fursa ya kuomba ufafanuzi zaidi au mrejesho, ana haki ya kufanya mawasiliano rasmi kwa Mwenyekiti wa Kamati ya Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi akieleza sababu za tutoridhika. Mwenyekiti atapeleka kesi hiyo kwenye kamati ya ngazi ya wilaya na siku 30 zikipeanwa kwa ajili ya utatuzi.

Mlalamishi ambaye hakuridhishwa na majibu yaliyopokelewa kutoka kwa Kamati ya utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi ya ngazi ya Kaunti ndogo licha ya kupata fursa ya kuomba ufafanuzi au mrejesho zaidi, ana haki ya kufanya mawasiliano rasmi kwa Mwenyekiti wa Utaratibu wa Kusuluhisha Malalamishi akieleza sababu za tutoridhika. Mlalamishi anaweza kufuata chaguo la upatanishi au kesi.

### 3.4.2 Chaguzi zingine za kutatua malalamishi

Utaratibu wa kutatua malalamishi (GRM) unaweza kutumia chaguo zifuatazo kutatua malalamishi dhidi ya AGL.

- a) **Hati za hatua zilizokubaliwa:** Mlalamishi atapewa utatuzi huo na Kamati za Utaratibu wa Kutatua Malalamishi (GRMC) kwa maandishi. Hili litampa mlalamishi imani kwamba suala hilo lilishughukuliwa. Kasha mlalamishi ataamua kuhusu hatua inayofuata hasa ikiwa hajaridhirika na utatuzi hilio. Nakala ya utatuzi pia itawekwa na katibu wa Kamati za Utaratibu wa Kutatua Malalamishi kwa marejeleo ya baadaye
- b) **Tahadhari:** AGL inaweza kuamua kuwatahadharisha wafanyakazi wa mradi wanaohusika katika malalamishi. Hili linaweza kufanywa mbele ya mlalamishi
- c) **Msamaha:** Wafanyakazi wa mradi husika wanaweza kuhitajika kuomba msamaha kwa mlalamishi, huku kwa njia ya maandishi ikipendelewa.
- d) **Urejeshaji/ Marejesho:** Ukitokea uharibifu wa mali ya mlalamishi kutakuwa na urejeshaji wa mali iliyoharibiwa.
- e) **Kutoa taarifa:** Wakati mwingine malalamishi hutokana na ukosefu wa habari au taarifa potofu kuhusu mradi. Kamati za utaratibu wa kutatua malalamishi itatoa taarifa kama hizo ambazo hazipo kwa mlalamishi.
- f) **Kutumwa kwa Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi ya ngazi ya Kaunti Ndogo:** Ambapo malalamishi hayawezi kushughulikiwa na Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi katika ngazi ya Jumuiya, yatatumwa kwa Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi ya ngazi ya Kaunti Ndogo. Uamuzi huu utatolewa kwa mlalamishi ndani ya muda uliopangwa.
- g) **Kutathmini fidia inayofaa:** Ambapo fidia itafanywa, itakuwa ya kuridhisha na kwa mujibu wa sheria za Kenya na miongozo ya IFC/EIB.

### 3.4.3 Usimamizi wa logi ya malalamishi na hifadhidata/kifuatiliaji

Logi inayotumika ya malalamishi itaundwa. itasasishwa mara kwa mara, na itahifadhiwa na Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi. Nayo logi iliyofungwa itahifadhiwa na AGL. AGL itaanzisha na itasasisha mara kwa mara hifadhidata/kifuatiliaji cha malalamishi.

Kesi zote na mrejesho unayopewa mlalamishi hutafadhiwa kwenye logi ya malalamishi na kwenye hifadhidata ya malalamishi. Rekodi ya malalamishi zitawekwa kwenye kumbukumbu mwishoni mwa mradi na kuwa chini ya miongozo ya serikali ya utupaji.

#### **3.4.4 Ufuatiliaji wa mchakato wa Utaratibu wa kutatua malalamishi**

Utaratibu wa kutatua malalamishi utafuatiwa na Meneja wa ESG. Atafuatilia mchakato wa Utaratibu wa kutatua malalamishi, mafanikio na changamoto kwa kutumia taarifa katika logi ya mlalamishi na mawasiliano mengine kati ya Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi, AGL, na Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi ya ngazi ya Kaunti Ndogo. Matokeo ya ufuatiliaji yatawasilishwa kwa AGL na kwa watu waliothiriwa na Mradi, ipasavyo, kupitia:

Ripoti za maendeleo ya kila mwezi ya Kamati ya Utaratibu wa kutatua malalamishi (kwa kutumia umbizo lililowekwa. Kiambatanisho cha 1 kinatoa sampuli).

Ripoti za Kamati ya Utaratibu wa kutatua malalamishi ambazo hazijaratibiwa.

Meneja wa ESG kwa ujumla atafuatilia utendakazi wa mchakato wa Utaratibu wa Kutatua Malalamishi kwa kutumia taarifa katika Kifuatilia malalamishi na mawasiliano kati ya Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi ya AGL, na Kamati ya Utaratibu wa Kutatua Malalamishi ya ngazi ya Kaunti Ndogo. AGL itawajulisha mara kwa mara matokeo ya juhudi za ufuatiliaji na GRMC kupitia ripoti za nusu mwaka za Kampuni. Aidha, AGL itaitisha mkutano wa kila mwaka wa mapitio ya utendaji wa GRM na GRMC.

#### **3.4.5 Gharama za utekelezaji**

AGL itagharamia gharama zote za utekelezaji wa Utaratibu wa Kutatua Malalamishi, ikiwa ni pamoja na fidia zilizoidhinishwa.





## FOMU YA USAJILI WA MALALAMISHI

Nambari ya Marejeleo \_\_\_\_\_  
Tarehe \_\_\_\_\_

Jina la Mlalamishi:

Makazi: \_\_\_\_\_ Anwani: \_\_\_\_\_

Nambari ya Simu \_\_\_\_\_ Nambari ya Kitambulisho: \_\_\_\_\_

Tarehe ya Kuzaliwa: \_\_\_\_\_

**Maelezo ya Malalamishi:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Jina la shahidi (ikiwa anapatikana): \_\_\_\_\_

Nambari ya Kitambulisho ya shahidi (ikiwa inapatikana): \_\_\_\_\_

Mahali ambapo malalamishi yanapokelewa	Mahali ambapo malalamishi yanahusiana
Kaunti	Kaunti
Kaunti ndogo	Kaunti ndogo
Tarafa	Tarafa
Kata	Kata
Kata-ndogo	Kata ndogo
Kijiji	Kijiji

Eneo la Mradi: \_\_\_\_\_

Idara inayohusiana na malalamishi: \_\_\_\_\_

### KWA MATUMIZI RASMI TU

Malalamishi  Isiyo na Malalamishi

Hali ya malalamishi \_\_\_\_\_

Njia ya kupokea:

Simu  Barua  Kwa njia ya mdomo

Jina la Mpokeaji: \_\_\_\_\_

Sahihi ya Mpokeaji: \_\_\_\_\_



## FOMU YA UTATUZI WA MALALAMISHI

Nambari ya Marejeleo: \_\_\_\_\_

Tarehe: \_\_\_\_\_

Jina la Mlalamishi: \_\_\_\_\_

Makazi: \_\_\_\_\_ Anwani: \_\_\_\_\_

Nambari ya Simu: \_\_\_\_\_ Nambari ya Kitambulisho: \_\_\_\_\_

Tarehe ya Kuzaliwa: \_\_\_\_\_

**Majibu ya Malalamishi:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Jina la shahidi (ikiwa anapatikana): \_\_\_\_\_

Nambari ya Kitambulisho ya shahidi (ikiwa inapatikana): \_\_\_\_\_

<b>Mahali ambapo malalamishi yanapokelewa</b>	<b>Mahali ambapo malalamishi yanahusiana na</b>
Kaunti	Kaunti
Kaunti ndogo	Kaunti ndogo
Tarafa	Tarafa
Kata	Kata
Kata ndogo	Kata ndogo
Kijiji	Kijiji

Eneo la Mradi: \_\_\_\_\_

Idara inayohusiana na malalamishi: \_\_\_\_\_

Kukiri kupata Utatuzi na Mlalamishi:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sahihi ya Mlalamishi: \_\_\_\_\_

Jina la mfanyakazi wa Akiira: \_\_\_\_\_

Sahihi ya mfanyakazi wa Akiira: \_\_\_\_\_

### 3 KIAMBATISHO CHA 1: MFANO WA MUUNDO WA KURIPOTI

#### Ngazi ya jamii KIOLEZO CHA KURIPOTI CHA GRMC

Jamii/Kijiji.....

#### Viashiria

Nambari	Kiashiria	Jan	Feb	Mac hi	Apr	Mei	Juni	Jula i	Ago sti	Sept	Okt	Nov	Dese mba
1.	Idadi ya malalamishi yanayohusiana na shughuli za mradi zilizowekwa kwa mwezi												
2.	Idadi ya malalamishi yaliyopokea majibu kwa wakati ( <i>ndani ya muda uliowekwa wa siku xxx</i> )												
3.	Idadi ya Malalamishi yaliyopokelewa na kushughulikiwa na Kamati ya Usuluhishi wa malalamishi katika ngazi ya Jamii.												
4.	Idadi ya malalamishi ya mara kwa mara yaliyopokelewa ( <i>baada ya muda uliowekwa wa siku xxx kupita</i> )												
5.	Idadi ya mikutano iliyofanyika												
6.	Idadi ya malalamishi ambayo hayajatatuliwa												
7.	Idadi ya malalamishi yaliyopelekwa kutoka GRMC ya ngazi ya jamii hadi GRMC ya ngazi ya Wilaya												
8.	Idadi ya Malalamishi yaliyopelekwa kutoka GRMC ya ngazi ya Wilaya hadi GRMC ya ngazi ya Jumuiya.												
9.	Idadi ya Malalamishi yaliyopelekwa kwenye taasisi nyingine za kisheria. Kwa mfano: LCs, Polisi Mahakama za Sheria												

**Kutoa maelezo kuhusu changamoto walizokumbana nazo na hatua za usuluhishaji zilichukuliwa au kupendekezwa.**

.....  
.....

