SERA G003: SERA YA MALAMIKO

Mhusika:	CEO	Toleo:	2.4
Imeidhinishwa na Bodi ya Wakurugenzi tarehe:	27 Februari 2019	Tarehe ya Kufanyiwa Mapitio:	Mei 2027

DIBAJI

Sera hii imeandikwa na Shirika la So They Can (Australia) kwa ajili ya kutumika katika ofisi zote za So They Can. Shirika la So They Can lina ofisi sita zilizosajiliwa katika nchi ya Australia, Kenya, Tanzania, New Zealand, Marekani na Uingereza na Wales, ambazo ni sehemu ya So They Can Global Alliance. Katika sera hii "Mkurugenzi Mkuu" maana yake ni Mkurugenzi Mkuu wa Shirika la So They Can (Australia). Isipokuwa kama itaelezwa vinginevyo "Bodi" maana yake ni bodi ya Shirika la So They Can (Australia). Sera hii inawalenga wafanyakazi wote wa So They Can, Wajumbe wa Bodi na wafanyakazi wa kujitolea katika ofisi zote 6 za So They Can. Taratibu za So They Can zinaendana na sera za So They Can.

UFAFANUZI

1. **Malalamiko** maana yake ni maelezo ya matatizo au kutoridhishwa yaliyowasilishwa kwa Shirika la So They Can kuhusiana na bidhaa, huduma mtu aliyeteuliwa kutekeleza jukumu kwa niaba ya Shirika la So They Can, au mlalamiko ya mchakato wa ushughulikiaji wa malalamiko ambapo majibu au utatuzi ulitarajiwa kuwa dhahiri na thabiti.
2. Mlalamikaji maana yake ni mtu yeyote, shirika au wawakilishi wake wanaowasilisha malalamiko.
3. Uchunguzi maana yake ni maombi ya taarifa au ufafanuzi.
4. Mrejesho maana yake ni mawazo, maoni, mapendekezo na ufafanuzi wa maslahi ya bidhaa au huduma zinazotolewa na shirika.

KANUNI ZA SERA

So They Can imeidhinisha kanuni zifuatazo:

Uwazi

Shirika la *So They Can* litatangaza wazi kuhusu namna na wapi pa kuwasilisha malalamiko.

Upatikanaji

Shirika la So They Can litahakikisha kwamba machakato wetu wa kushughulikia malalamiko unaelezwa kwa walalamikaji wote.

Ushughulikiaji

Shirika la So They Can litashughulikia malalamiko kwa kuzingatia muda uliopangwa.

Kutokuwa na Upendeleo

Shirika la So They Can litashughulikia malalamiko yote kwa usawa, haki na bila kupendelea kwa kutumia ushahidi uliowasilishwa na pande zote za mlalamikaji na wafanyakazi wetu kupitia mchakato wetu wa kushughulikia malalamiko.

Usiri

Shirika la So They Can litazingatia usiri kikamilifu katika kushughulikia malalamiko.

Kuzingatia mdau

Maslahi ya wadau wetu ni kipaumbele kaika mchakato wetu wa kushughulikia malalamiko.

Uwajibikaji

Shirika la So They Can litahakikisha kwamba uwajibikaji katika ushughulikiaji wa malamiko na kuripoti hatua na uamuzi wa malalmiko unatekelezwa kwa uwazi.

Uboreshaji endelevu

Uboreshaji endelevu wa mchakato wa ushughulikiaji wa malalmiko na ubora wa kazi zetu ni miongoni mwa malengo yetu ya kudumu.

SERA

Shirika la So They Can linatambua umuhimu na thamani ya kupokea mrejesho na kushughulikia matatizo na malalamiko. Tunawajibika kufikia viwango vya juu vya utendaji katika kila eneo la kazi zetu ikijumuisha uwajibikaji kwa wadau wetu. Kuhakikisha kwamba wadau wetu wanaweza kutuwajibisha kutaimarisha ubora wa shughuli zetu na kuleta athari kubwa.

Sera hii inalengwa kutumika katika malalamiko yoyote ya nje bila kujali ni nani aliyewasilisha malalamiko. Mlalamikaji anaweza kutoka katika jamii iliyoathiriwa na program zetu, ikijumuisha watoto, vijana, umma, mashirika ya nchi tunamofanya shughuli zetu, wafadhili na wahisani. Shirika la So They Can litapokea, kushughulikia na kusimamia malalamiko yatakayowasilishwa dhidi ya wafanyakazi, wafanyakazi wa kujitolea, watoa huduma kwa mkataba au mtu mwingine yeyote anayefanya kazi kwa niaba ya Shirika la So They Can.

Malalamiko yasiyombainisha mlalamikaji yanaweza kuwasilishwa, lakini uwezo wetu wa kuyachunguza unaweza kuwa na ukomo kutokana na kutomfahamu mlalamikaji. Ili kuwezesha umma na Wawakilishi wa So They Can kuwasilisha malalamiko bila kujibainisha Shirika la So They Can linatumia mfumo wa mtandaoni wa *Whispli*. Ili kupata mfumo wa *Whispli* fungua https://app.whispli.com/SoTheyCan ambao pia unapatikana katika tovuti ya So They Can na kiungo kimejumuishwa katika mawasiliano yanayohusisha wadau.

Sera hii **haihusiki** na malalamiko yanayowasilishwa na wadhamini, wajumbe, wakurugenzi, wafanyakazi, wenye mikataba na wafanyakazi wa kujitolea na wanaofanya kazi kwa niaba ya Shirika la So They Can (pamoja na **Wawakilishi**). Malalamiko yao yanasimamiwa na Sera za So They Can za Utoaji wa Taarifa na Kumlinda Mtoto.

Sera hii **haihusiki** na malalamiko yanayohusiana na Ukatili, Unyanyasaji na Udhalilishaji wa Kingono. Uwasilishaji, uchunguzi na ushughulikiaji wa malalamiko yanayohusiana na Ukatili, Unyanyasaji na Udhalilishaji wa Kingono yanasimamiwa na Sera ya Kuzuia Ukatili, Unyanyasaji na Udhalilishaji wa Kingono.

HATUA

1. **Kutangaza sera hii**

Sera hii ikijumuisha taarifa za namna ya kuwasilisha malalamiko inapatikana kwa umma kupitia tovuti ya Shirika la So They Can

Shirika la So They Can ni mjumbe wa Baraza la Australia la Maendeleo ya Kimataifa na linazingatia Kanuni za Maadili za ACFID ikiwamo Mkataba wa Uchangishaji fedha wa ACFID. Malalamiko yanayohusiana na ukiukwaji wa Kanuni za Maadili yanaweza kuwasilishwa kwa Kamati ya Maadili ya ACFID.

Tafsiri ya sera hii katika lugha za mataifa wabia wa utekelezaji wa program za Shirika la So They Can imechapishwa katika tovuti ya Shirika la So They Can.

2. Ni wapi na kwa namna gani malalamiko yanawasilishwa

Tunahakikisha kwamba kuwasilisha malalmiko kwetu ni rahisi kadri inavyowezekana. Tutapokea malalamiko mtu binafsi kwa mdomo, kwa simu na kwa maandishi. Pale ambapo malalamiko yatawasilishwa kwa mdomo tutahakikisha kwamba yanaandikwa kwa kujumuisha tarifa zote zilizowasilishwa na mlalamikaji.

Shirika la So They Can litahakikisha kwamba mlalamikaji hatakiwi kueleza malalamiko yake kwa mtu anayelalamikiwa. Pia, litahakikisha kwamba mtu anayelalamikiwa hatahusishwa kwa namna yoyote katika kushughulikia malalamiko hayo.

Malalamiko kwa Shirika la So They Can Australia, New Zealand na Marekani yanaweza kuwasilishwa kwa simu, barua au baruapepe kwa Mtendaji Mkuu wa Shirika la So They Can. Mtendaji Mkuu atahakikisha kwamba malalamiko ama yametatuliwa au yanawasilishwa kwa meneja au idara inayohusika na atamweleza Mkurugenzi Mkuu na Mkuu wa Kamati ya Ukaguzi na Vihatarishi kuhusu malalamiko hayo.

Nchi zinazotekeleza program za Shirika la So They Can pamoja na Mameneja wa nchi wanahusika katika kushughulikia malalamiko yanayohusiana na utendaji wa Shirika la So They Can katika nchi inayohusika. Meneja wa nchi kwa kushirikiana na Meneja wa Utekelezaji wa Programu, ataandaa taratibu za nyongeza ili kukamilisha malengo na kanuni za sera hii ikijumuisha kuweka mbinu mwafaka kwa ajili ya watoto na vijana kuwasilisja malalamiko yao kwa ufanisi na usalama.

Kama malalamiko yanamhusu Meneja wa Nchi yanapaswa kuwasilishwa kwa Meneja wa Utekelezaji wa Programu. Kama malalamiko yaliyowasilishwa kwa nchi inayotekeleza Programu ya Shirika la So They Can hayawezi kutatuliwa nchini humo, Meneja wa nchi anapaswa kuomba msaada wa ziada kutoka kwa Meneja wa Utekelezaji wa Mradi au Mtendaji Mkuu. Kama ni muhimu Meneja wa Utekelezaji au Mtendaji Mkuu ataelekeza kwa Mkurugenzi Mkuu au Kamati ya Ukaguzi na Vihatarishi.

3. Utaratibu wa kushughulikia malalamiko yasiyo rasmi

Kwa kawaida, malalamiko mengi yanapaswa kutatuliwa kwa njia isiyo rasmi na kushughulikiwa haraka na wafanyakazi, Njia isiyo rasmi ya kushughulikia malalamiko inapaswa kutumika mara nyingi kadri iwezekanavyo. Mfanyakazi ambaye malalamiko yamewasilishwa kwake anapaswa kutoa utatuzi kulingana na mamlaka aliyo nayo. Pale ambapo utatuzi unaopendekezwa unahitaji idhini kutoka mamlaka ya juu au kama mlalamikaji ataomba hivyo, malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa mfanyakazi wa ngazi ya juu.

Kama malalamiko hayawezi kushughulikiwa kikamilifu kwa njia isiyo rasmi, taratibu asmi za kushughulikia malalamiko zilizobainishwa hapa chini zitafuatwa.

4. Ushughulikiaji na tathmini ya awali ya malalamiko

Mtu anayepokea malalamiko kwa kutumia utaratibu unaokubalika atarekodi taarifa zifuatazo:

- Jina la mhusika/wahusika wanaowasilisha malalamiko;
- Tarehe, muda na eneo malalamiko yalipopokelewa; na
- Muhtasari wa maelezo ya mlalamiko.

Meneja wa nchi, au Mtendaji Mkuu atafanya tathmini ya awali ya malalamiko kwa kuzingatia vigezo vifuatavyo:

- Ukubwa

- Afya (ikijumuisha afya ya akili) na usalama
- Athari za kifedha kwa mlalamikaji au wengine
- Ugumu
- Athari kwa mtu binafsi, umma na shirika
- Kama ni muhimu kuwasilisha ngazi ya juu
- Athari za kimfumo na
- Haja ya na uwezekano wa kuchukua hatua za haraka
- Malalamiko yoyote yanayofikiriwa kuwa magumu\au makubwa yanayoweza kuwa na athari kwa shirika yatawasilisha haraka kwa Mkurugenzi Mkuu na Mkuu wa Kamati ya Ukaguzi na Vihatarishi. Mkuu wa Kamati ya Ukaguzi na Vihatarishi ataitaarifu Bodi ya Wakurugenzi kuhusu malalamiko hayo na hatua zilizochukuliwa katika kuchunguza na kutatua malalamiko.

5. Utaratibu wa kushughulikia malalamiko rasmi

Baada ya kupokea malalamiko Shirika la So They litajaribu kubainisha iwapo uchunguzi unahitajika au la kulingana na masuala ya kimamlaka na kama malalamiko yamepokelewa kwa kufuata utaratibu.

Shirika la So They litajizatiti kushughulikia kwa haraka malalamiko madogo ambayo yanawasilishwa kwa mdomo kupitia simu au mtu binafsi wakati wa kupokea simu au mazungumzo ya awali. Shirika la So They Can litahakikisha kwamba mlalamikaji ameridhishwa na tarifa au utatuzi uliofikiwa.

Kama tathmini ya awali itaonyesha kwamba malalamiko yanahitaji kuchunguzwa ili kuthibitishwa Shirika la So They Can litafanya jitihada zote kuchunguza mazingira na taarifa zote zinazohusiana na malalamiko. Kiwango cha uchunguzi kitaendana na ukubwa na ujirudiaji wa malalamiko.

Kama mlalamikaji ataeleza kwamba malalamiko hayapaswi kuchunguzwa, wajumbe wanaoshughulikia malalamiko watawasilisha kwa Mtendaji Mkuu, au Mkurugenzi Mkuu na Kamati ya Ukaguzi na Vihatarishi ya Shirika la So They Can kama anayeshughulika malalamiko ni Mtendaji Mkuu. Kama tatizo hilo halitatatulika mlalamikaji ataelekezwa kwa Kamati ya Maadili ya Baraza la Australia la Maendeleo ya Kimataifa.

6. Muda wa ukomo

Shirika la So They Can litashughulikia malalamiko ya mdomo haraka iwezekanavyo na malalamiko ya maandishi yatashughulikiwa ndani ya siku 5. Malengo yetu ni kutatua malalamiko haraka iwezekanavyo ndani ya siku 30 isipokuwa kama kuna mazingira maalumu. Kama malalamiko hayatashughulikiwa ndani ya siku 30 Shirika la So They Can litawasilisha maendeleo ya malalamiko na kuwaeleza mwenendo wa kushughulikia malalamiko kila baada ya wiki mbili.

7. Ushughulikiaji na ufungaji wa malalamiko

Shirika la So They Can litawasilisha uamuzi wetu kuhusu malalamiko haraka iwezekanavyo. Mawasiliano yatafanywa kwa maandishi kwa kutumia lugha inayofaa na kutumwa kwa baruapepe na/au kwa posta. Hata hivyo, pale inapowezekana kwa mfano, kama malalamiko yamewasilishwa na mwanajamii pia tutawasilisha uamuzi wetu kwa mdomo kwa lugha inayofaa.

Shirika la So They Can litamhamasisha mlalamikaji kujibu na kueleza ikiwa ameridhishwa na uamuzi wetu. Katika uamuzi wetu tutaeleza ikiwa mlalamikaji hajaridhishwa tutakuwa tayari kujumuisha taarifa za ziada ambazo wanaweza kuwasilisha na kupitia uamuzi wetu upya.

Kwa mazingira yote Shirika la So They Can litashauri kwamba malalamiko yaweza kuwasilishwa kwa Kamati ya Maadili ya ACFID. Tutatoa taarifa muhimu kwa ajili ya rufaa kwa Kamati ya Maadili na kutoa msaada ili kusaidia katika uwasilishaji wa rufaa.

8. Matokeo ya malalamiko

Shirika la So They Can litahakikisha kwamba Wawakilishi wa Shirika la So They Can wanaelezwa matokeo ya malalamiko na athari zake katika program zetu.

Shirika la So They Can litahakikisha kwamba hatua zote zinazohitajika kurekebisha ikijumuisha marekebisho ya sera zinaandaliwa ili kubadilisha namna ambavyo tunafanya shughuli zetu na kuboresha au kutoa mafunzo zaidi kwa wafanyakazi wetu. Pale inapohitajika Shirika la So They Can litashauri au kuchukua hatua za kinidhamu kwa wafanyakazi au Wawakilishi wengine.

9. Usiri

Shirika la So They Can halitabainisha jina au taarifa binafsi za malalmikaji kwa yeyote wa ndani au nje ya shirika letu tofauti na mfanyakazi anayeshughulikia malalamiko bila kupata ridhaa ya mlalamikaji.

10. Uwekaji rekodi ya malalamiko

Mkuu wa Masuala ya Fedha nchini Australia, Meneja wa Nchi nchini Kenya na Meneja wa Programu ya Msaada nchini Tanzania wanahusika katika kutunza Rejista ya Matukio na Malalamiko kwa Shirika la So They Can.

Malalamiko yaliyopokelewa na Shirika la So They Can yatarekodiwa katika Rejista ya Matukio na Malalamiko ya Shirika la So They Can ya sehemu inayopokea malalamiko. Mtu anayerekodi malalamiko atahakikisha kwamba taarifa zifuatazo zinajumuishwa katika malalamiko ya maandishi na kama si ya maandishi kwa mfano kama ni malalamiko mdomo tutarekoidi malalamiko haya wenyewe:

- tarehe ya kupokelewa
- Maelezo ya malalamiko na taarifa za uthibitisho zinazohusika ;
- Kitu/jambo linalopaswa kurekebishwa;
- Huduma na/au bidhaa na/au jambo au utaratibu unaolalamikiwa;
- Tarehe ya kutoa jibu;
- Hatua ya haraka iliyochukuliwa (kama ipo) ya kushughulikia malalamiko

11. Kuripoti malalamiko

Taarifa kuhusu malalamiko itawasilishwa katika ripoti za mwezi za Wabia wa Utekelezaji wa Programu na Mameneja wa Utekelezaji wa Programu zinazowasilishwa kwa Mkurugenzi Mkuu wa Shirika la SoThey Can. Malalamiko yote mapya yataripotiwa katika vikao vya kawaida vya menejimenti na katika vikao vya robo mwaka vya Bodi ya Shirika la So They Can.

NYARAKA ZINAZOHUSINA NA SERA HII

- Sera na Rejista ya Shirika la So They Can
- Kanuni za Maadili za ACFID
- Sera ya Kumlinda Mtoto ya Shirika la So They Can
- Sera ya Utoaji Taarifa ya Shirika la So They Can
- Sera ya Kuzuia Ukatili, Unyanyasaji na Udhalilishaji wa Kingono ya Shirika la So They Can

Tarehe	Toleo	Maoni
Oktoba 2013	1.0	
Februari 2019	2.0	Uwianishaji wa sera na miundo mipya ya shirika na mapitio ya uwianishaji wa ACFID, kuongeza dibaji.
Novemba 2019	2.1	
Mei 2020	2.2	Kuhuisha utaratibu wa kuripoti na kushughulikia, kuongeza ibara ya PSEAH, kuhuisha taarifa za mawasiliano na kiungo cha mfumo wa *Whispli*
Mei 2021		Mapitio ya sera, hakuna marekebisho
Julai 2022	2.3	Kuhuisha taarifa za mawasiliano, kuhuisha vichwa vya habari vya majukumu.
Aprili 2023	2.3	Mapitio ya kawaida ya sera. Taarifa za mawasiliano.
29 Mei 2024	2.4	Kuhuisha taarifa za mawasiliano kwenye Kiambatisho A
28 Mei 2025	2.4	Mapitio ya kawaida ya Sera. Kuongeza ofisi ya Uingereza na Wales kwenye dibaji

Kiambatishio A - TAARIFA ZA MAWASILIANO KWA AJILI YA KUSHUGHULIKIA MATATIZO

International Office – Sydney, Australia
Posta: S.L.P 422, Crows Nest, NSW 1585, Australia
SImu: +61 2 9966 5225
Sean@sotheycan.org – Mkurugenzi wa Uendeshaji
info@sotheycan.org https://app.whispli.com/SoTheyCan
www.sotheycan.org

New Zealand
15 Penrith Park Drive, Wanaka 9305
Barua pepe: info@sotheycan.org
Simu: +64 (0)28 2555 8686
Sean@sotheycan.org – Mkurugenzi wa Uendeshaji
info@sotheycan.org https://app.whispli.com/SoTheyCan
www.sotheycan.org

Kenya
S. L. P. 18204, 20100 Nakuru, Kenya Phone
+254 51 217 585
boniface@sotheycan.org – Meneja Mkazi So They Can Kenya
rita@sotheycan.org – Meneja Miradi Msimamizi, So They Can
info@sotheycan.org
https://app.whispli.com/SoTheyCan
www.sotheycan.org

Tanzania
S. L. P. 405, Babati-Manyara, Tanzania Phone
+255 752 365 405
roselyne@sotheycan.org – Meneja Mkazi, So They Can Tanzania
rita@sotheycan.org – Meneja Miradi Msimamizi, So They Can
info@sotheycan.org
https://app.whispli.com/SoTheyCan
www.sotheycan.org

USA
Anwani: 935 Menlo Oaks Drive
Menlo Park CA94025 USA
Sean@sotheycan.org – Mkurugenzi wa Uendeshaji
info@sotheycan.org
https://app.whispli.com/SoTheyCan
www.sotheycan.org

So They Can Uingereza & Wales
Flat 10 Gladness House
65 Lismore Boulevard
London NW9 4FQ
Sean@sotheycan.org – Mkurugenzi wa Uendeshaji
info@sotheycan.org
https://app.whispli.com/SoTheyCan
www.sotheycan.org