



MRADI WA MKUHUMI

## Mwongozo wa Kushughulikia Malalamiko, Rushwa na Ukatili wa Kijinsia

Toleo la pili, 2025

Village Climate Solutions Limited, Plot # 245,  
Bock B, Morocco Ali Hassan Mwinyi Rd, S.L.P  
4490, Dar es Salaam- Tanzania

## Yaliyomo

1.	<i>Utangulizi.....</i>	<i>0</i>
2.	<i>Madhumuni ya Mwongozo huu.....</i>	<i>0</i>
3.	<i>Wigo wa utekelezaji na uzingatiaji wa Mwongozo.....</i>	<i>0</i>
4.	<i>Matendo ya ukiukaji wa haki yanayokatazwa na Mradi.....</i>	<i>0</i>
5.	<i>Kanuni za Msingi za VCSL dhidi ya Ukiukaji wa Haki.....</i>	<i>2</i>
6.	<i>Mfumo wa Uwasilishaji wa Taarifa za Ukiukaji wa Haki.....</i>	<i>2</i>
7.	<i>Mbinu za Kufikisha Malalamiko dhidi ya ukiukaji wa haki.....</i>	<i>3</i>
8.	<i>Usajili wa malalamiko kwenye jalada .....</i>	<i>4</i>
9.	<i>Ufuatiliaji wa kumbukumbu za Malalamiko yaliyotolewa taarifa .....</i>	<i>5</i>
10.	<i>Mawasiliano .....</i>	<i>5</i>
10.1	<i>Huduma mbalimbali na mawasiliano .....</i>	<i>5</i>
10.2	<i>Tangazo la kuhamasisha wananchi .....</i>	<i>5</i>

## Orodha ya Majedwa

Jedwali 1:	<i>Matendo ya ukiukaji wa haki yanayokatazwa na Mradi wa VCSL.....</i>	<i>1</i>
Jedwali 2:	<i>Wadau wa kupokea na kushughulikia malalamiko .....</i>	<i>3</i>
Jedwali 3:	<i>Mbinu za Kufikisha Malalamiko.....</i>	<i>3</i>
Jedwali 4:	<i>Mwongozo wa kusajili wa malalamiko kwenye jalada .....</i>	<i>4</i>
Jedwali 5:	<i>Muundo wa jedwali ya kusajili malalamiko .....</i>	<i>4</i>

## 1. Utangulizi

Mradi MKUHUMI ambao unalenga kuhifadhi na kulinda Misitu ya Asili yenye umri wa miaka 10 au zaidi, kwa ajili ya kuzalisha kredit za kaboni, ambazo zitakuwa zinazuwika katika soko la hiari na wamiliki wa Misitu watapata motisha ya fedha zinazopatikana. Eneo la Mradi ni Misitu ya Hifadhi ya vijiji, watu binafsi, jumuiya za jamii (CBO) au Mamlaka za Serikali za mitaa. Shughuli za mradi zinazoweza kujumuisha uwekaji wa alama za mipaka, doria, ubabuaji moto, tathmini ya rasilimali za misitu, ugawanaji wa gharama na faida za mradi, uboreshaji wa kilimo nakadhalika.

Village Climate Solutions Limited (VCSL) inatambua kwamba heshima, usawa wa kijinsia, na usalama wa kila mtu ni msingi wa utekelezaji wa miradi endelevu. Kwa kutambua kwamba ukiukaji wa haki kama vile rushwa, ubadhirifu, ukatili wa kijinsia na unyanyasaji unaweza kujitokeza katika mazingira ya kazi au jamii, VCSL inahimiza kuzuia, kuripoti na kushughulikia matukio yote ya aina hiyo.

Hivyo basi, mwongozo huu unaweka utaratibu wa kushughulikia malamamiko ya ukiukaji wa haki kwa mdau au jamii inayozunguka Eneo la Mradi katika utekelezaji wa shughuli za mradi.

## 2. Madhumuni ya Mwongozo huu

Mwongozo huu unalenga kuhakikisha kwamba VCSL, serikali za vijiji na wadau wengine wanaohusika na mradi:

- Wanaendesha shughuli zote kwa heshima na uadilifu;
- Wanaepuka na kudhibiti vitendo vya rushwa na ubadhirifu,
- Wanazuia na kukomesha vitendo vyote vya ukatili wa kijinsia na unyanyasaji;
- Wanalinda waathirika dhidi ya madhara ya kisaikolojia, kimwili au kijamii;
- Wanawajibisha wahusika wote kwa mujibu wa taratibu na sheria.

## 3. Wigo wa utekelezaji na uzingatiaji wa Mwongozo

Mwongozo huu unawahusu:

- Watu wote wanaofanya shughuli zinazohusiana na mradi wa VCSL;
- Watoa huduma wote watakaotoa huduma zinazoambatana na shughuli za VCSL;
- Wajumbe wote wa Halmashauri za vijiji, kamati za maliasili, kamati za MKUHUMI, wanajamii au watumishi wa umma watakaofanya kazi zinazohusiana na mradi wa VCSL.

## 4. Matendo ya ukiukaji wa haki yanayokatazwa na Mradi

Mradi wa MKUHUMI kupitia VCSL unahimiza kuheshimu na kulinda haki za wananchi na wadau wote. Hapa chini tumeonesha mifano ya matendo yanayokatazwa, ambayo yanahusiana na haki ya kupata riziki, ushiriki

na maamuzi, haki za kitamaduni, kijamii na kimazingira, pamoja na ukatili na unyanyasaji wa kijinsia. Mifano hii inasaidia kuelewa wazi ni matendo gani ambayo hayaruhusiwi katika utekelezaji wa mradi.

*Jedwali 1: Matendo ya ukiukaji wa haki yanayokatazwa na Mradi wa VCSL*

Aina ya Ukiukaji	Mifano ya Matendo ya Ukiukaji wa Haki Yanayokatazwa na Mradi wa MKUHUMI
Rushwa na Ubadhirifu wa fedha na Mali zinazohusiana na VCSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Udanganyifu</b> Kutoa taarifa za uwongo kwa makusudi ili kupata manufaa binafsi au kumkosesha mwingine haki yake katika mradi wa VCSL.</li> <li>▪ <b>Rushwa:</b> Kutafuta au kutoa fedha, Ahadi, huduma, fadhila au malipo yasiyo rasmi ili kupata manufaa yasiyostahili au kuathiri maamuzi yanayohusiana na mradi wa VCSL.</li> <li>▪ <b>Hongo:</b> Kutoa/kupokea fedha au kitu chochote cha thamani kwa siri ili kupata fadhila, huduma, au maamuzi yasiyo halali na kuathiri mradi wa VCSL.</li> <li>▪ <b>Ubadhirifu:</b> Matumizi mabaya ya fedha, rasilimali au vifaa vya mradi, yaani kuyatumia kinyume na makusudi yake, kwa faida binafsi au bila kufuata taratibu.</li> <li>▪ <b>Ukiukaji:</b> Kutofuata kanuni na utaratibu wa kifedha katika mgawanyo wa fedha na rasilimali za mradi.</li> <li>▪ <b>Ubaguzi:</b> Kutoa fursa kwa watu kutokana na sifa zao binafsi kama jinsia, rangi, kabila, urafiki, undugu, dini, umri, au hali ya kiuchumi, badala ya vigezo vya haki na usawa.</li> <li>▪ <b>Upendeleo:</b> Kutoa fursa, rasilimali, au faida kwa baadhi ya wanajamii kwa kutegemea uhusiano wa kibinafsi au masilahi maalumu, huku wengine wakiathirika au kushindwa kupata haki zao.</li> <li>▪ <b>Ubinafsi:</b> Kutumia rasilimali, fedha, au nafasi zinazohusiana na mradi kwa masilahi binafsi badala ya manufaa ya jamii au malengo ya mradi, huku wengine wakiathirika au haki zao zikizuiliwa.</li> <li>▪ <b>Wizi:</b> Kuiba au kuchukua fedha, rasilimali, au bidhaa za mradi kwa siri au kwa udanganyifu, bila ridhaa ya wananchi, mamlaka au mdau husika.</li> <li>▪ <b>Hujuma:</b> Matendo ya kudhuru msitu wa hifadhi na rasilimali nyingine kama fedha za mradi kwa makusudi, ikiwemo kupotosha au kutumia vibaya rasilimali za mradi ili kunufaisha binafsi au wengine kinyume na taratibu za mradi.</li> <li>▪ Matumizi mabaya ya madaraka: Kiongozi au afisa kutumia cheo chake kutoa maelekezo au kuchukua hatua zisizo halali kwa ajili ya manufaa binafsi, huku akidhoofisha haki za wengine katika mradi.</li> </ul>
Ukatili na Unyanyasaji wa Kijinsia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ukatili wa Kimwili:</b> Kumpiga, kumjeruhi, au kumtishia mtu kwa misingi ya kijinsia katika mazingira yanayohusiana na utekelezaji wa shughuli za mradi.</li> <li>▪ <b>Ukatili wa Kingono:</b> Kumlazimisha mtu kufanya tendo la ngono bila ridhaa yake katika muktadha wenye mahusiano na mradi.</li> <li>▪ <b>Unyanyasaji wa Kijinsia:</b> Tendo la kutoa maneno, kejeli, dharau au vitendo vya kumdhalilisha na kutweza mtu kutokana na jinsia yake katika mazingira yanayohusiana na utekelezaji wa mradi.</li> <li>▪ <b>Unyanyasaji wa Kingono:</b> Kutumia mamlaka yanayoambatana na uwepo wa mradi kumlazimisha mtu kufanya tendo la ngono.</li> <li>▪ <b>Unyanyasaji wa kingono kwa mtoto:</b> Kufanya tendo la ngono na mtoto chini ya miaka 18 katika mazingira yanayohusiana na mradi.</li> <li>▪ <b>Kunyanyapaa Mlalamikaji:</b> Kumdhalilisha, kumtweza au kumtukana mlalamikaji wa ukatili au unyanyasaji wa kijinsia uliotokea katika mazingira yanayohusiana na mradi.</li> <li>▪ <b>Kutokutunza Siri ya Mlalamikaji:</b> Kushindwa kulinda faragha na taarifa za mlalamikaji wa ukatili au unyanyasaji wa kijinsia uliotokea katika mazingira yanayohusiana na mradi.</li> </ul>
Kunyimwa Ushiriki na Maamuzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Kunyimwa nafasi sawa (kutengwa):</b> Wanajamii kutokushiriki maamuzi, kuzuiwa kuchangia mijadala au michakato ya mradi kwa nafasi sawa.</li> </ul>

- **Kunyimwa taarifa kamili na sahihi:** Wanajamii kushindwa kupata taarifa sahihi, za wakati unaofaa, na zinazohusiana na mradi.
- **Kufanya Hila:** Kuondoa au kutenga wanajamii fulani kwenye kamati, uongozi, michakato ya mradi au maamuzi kwa sababu za maslahi binafsi, au kisiasa, na kuwapa wengine fursa zisizo sawa.
- **Kudhalilisha:** Kueneza habari potofu dhidi ya mtu, ili kumtweza, au kumpunguza heshima ili kumfanya asipate cheo au manufaa yanayohusiana na mradi, au ili kumnyamazisha asiweze kuwasilisha malalamiko kuhusu haki zake zilizokiukwa.

**Kunyimwa haki za riziki na mazingira**

- **Ubaguzi katika matumizi ya rasilimali za msitu:** Kuwekwa vikwazo vya kiubaguzi katika kutumia rasilimali za msitu kwa kuvihusianisha na mradi wa MKUHUMI.
- **Kuzuia matumizi ya mazao na huduma muhimu:** Kuzuia matumizi ya mazao ya misitu yanayohakikisha lishe na huduma nyingine muhimu kwa jamii (mfano: asali, mitishamba, matunda ya msitu, maji, mikoko, mboga za porini), huku matumizi hayo hayakiathiri mradi wa MKUHUMI.
- **Kuzuia huduma za asili na kiutamaduni kutoka kwenye msitu:** Wananchi kuzuiwa kushiriki katika matambiko, maziko, au shughuli za kitamaduni zinazoruhusiwa kisheria katika eneo la mradi.
- **Kuwekwa vizuizi vinavyoharibu mazingira:** Kuwekwa vizuizi vinavyoweza kuathiri viumbe hai, maji, na huduma za mazingira kwa jamii.

## 5. Kanuni za Msingi za VCSL dhidi ya Ukiukaji wa Haki

VCSL inasisitiza utekelezaji wa mwongozo huu kwa misingi ya:

- a) **Heshima kwa utu wa binadamu** – Kutambua thamani na heshima ya kila mtu bila kuangalia jinsia, umri, hali ya kijamii au cheo.
- b) **Usawa wa kijinsia na ujumuishi** – Kutoa fursa sawa kwa wote, wanawake na wanaume, na kuhakikisha kila mtu anahusishwa katika maamuzi na shughuli za mradi.
- c) **Uwazi na uwajibikaji** – Kufanya maamuzi kwa uwazi na kuwajibisha matendo yote kwa jamii, kuhakikisha kila kitendo kinaeleweka na kinafuatwa na hatua.
- d) **Kutovumilia vitendo vyote vya ubaguzi, ukatili au unyanyasaji wa kijinsia** – Kutambua na kuchukua hatua mara moja dhidi ya vitendo vyovyote vya ukatili au unyanyasaji bila kuacha au kupuuza.
- e) **Kuheshimu usiri wa taarifa za waathirika** – Kulinda siri na faragha ya waathirika wa matendo ya ukiukaji wa haki, kuhakikisha taarifa zao hazitumiki vibaya au kuenezwa bila ridhaa yao.

## 6. Mfumo wa Uwasilishaji wa Taarifa za Ukiukaji wa Haki

Mfumo wa Uwasilishaji wa Taarifa za Ukiukaji wa Haki umeandaliwa ili kuhakikisha kuwa kila mwanajamii au mdau anayehusiana na Mradi wa VCSL anapata fursa salama, ya wazi na yenye uwajibikaji ya kuripoti matukio ya ukiukaji wa haki za msingi.

Mfumo huu unalenga kulinda hadhi na usalama wa watu wote kwa kuweka utaratibu wa hatua zinazopaswa kufuatwa kuanzia ngazi ya chini hadi ya juu zaidi pale ambapo suluhu haijapatikana. Kupitia mfumo huu, VCSL

na wadau wake wanahakikisha kuwa taarifa zote za ukiukaji wa haki zinashughulikiwa kwa uharaka, kwa haki, na kwa mujibu wa taratibu rasmi za kiutawala na kijamii.

*Jedwali 2: Wadau wa kupokea na kushughulikia malalamiko*

<b>Ngazi</b>	<b>Wahusika wa Kupokea Taarifa</b>	<b>Maelezo ya Hatua na Utekelezaji</b>
<b>Kijiji</b>	Mwenyekiti wa Kitongoji; Mwenyekiti, Katibu au Mjumbe wa Kamati ya Maliasili ya Kijiji au MKUHUMI; Mwenyekiti wa Kijiji; au Afisa Mtendaji wa Kijiji	Mlalamikaji anawasilisha taarifa ya ukiukaji wa haki kwa mdomo au maandishi kwa Afisa Mtendaji wa Kijiji, au kwa kiongozi yeyote kati ya waliotajwa ambaye atawasilisha kwa Afisa Mtendaji wa Kijiji. Afisa Mtendaji anapokea, anasikiliza na kuratibu hatua za awali za utatuzi. Endapo suluhu haijapatikana, taarifa hupandishwa ngazi ya Kata.
<b>Kata</b>	Afisa Mtendaji wa Kata; Mheshimiwa Diwani wa Kata; Afisa wa Polisi (Dawati la Jinsia); Afisa Maendeleo au Ustawi wa Jamii; Afisa Misitua wa Kata; Afisa Kilimo; au Afisa mwingine anayehusiana na tatizo	Mlalamikaji anawasilisha taarifa ikiwa hakupata ufumbuzi katika ngazi ya kijiji. Afisa Mtendaji wa Kata anapokea, anachunguza na kuratibu majibu. Maafisa wengine hushiriki kutoa ushauri au kupendekeza hatua zaidi. Endapo suluhu haijapatikana, taarifa hupandishwa ngazi ya Wilaya.
<b>Halmashauri ya Wilaya</b>	Afisa Misitua wa Wilaya; Afisa Maendeleo/Ustawi wa Jamii; Afisa Kilimo wa Wilaya; au Afisa Sheria wa Wilaya	Taarifa zinapokelewa kupitia Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri (DED). Ofisi hii inaratibu uchunguzi, inashirikisha wataalamu husika, na kutoa uamuzi au kupendekeza hatua zaidi.
<b>Mkuu wa Wilaya</b>	Ofisi ya Mkuu wa Wilaya; Katibu Tawala wa Wilaya; Jeshi la Polisi (Dawati la Jinsia); au Ofisi ya TAKUKURU	Mlalamikaji anaweza kuwasilisha taarifa ikiwa ngazi ya Wilaya haijachukua hatua stahiki. Ofisi hizi zinachunguza na kuhakikisha haki inatendeka, kulingana na aina ya malalamiko.
<b>Ngazi ya Mradi (VCSL)</b>	Afisa Mradi wa VCSL katika eneo husika; au Watendaji Wakuu wa VCSL (Ofisi Kuu Dar es Salaam)	VCSL inapokea na kufuatilia malalamiko yanayohusiana na utekelezaji wa mradi. Endapo suala linahitaji ushirikiano wa Serikali, taarifa inapelekwa rasmi kwa mamlaka husika kwa hatua zaidi.
<b>Mkoa</b>	Ofisi ya Maliasili Mkoa; au Ofisi ya Maendeleo ya Jamii / Ustawi wa Jamii Mkoa	Ofisi ya Mkoa inashughulikia taarifa ambazo hazikupata ufumbuzi ngazi ya Wilaya, na kutoa mwongozo wa kiutawala, kiufundi au kisheria.
<b>Taifa</b>	Mamlaka ya Kitaifa ya Udhhibiti wa Biashara ya Kaboni (Ofisi ya Makamu wa Rais – Mazingira); Mkurugenzi wa Misitu na Nyuki (Wizara ya Maliasili na Utalii); Katibu Mkuu – OR-TAMISEMI	Taarifa za mwisho huwasilishwa kulingana na asili ya tatizo – biashara ya kaboni, usimamizi wa misitu, au masuala ya kijamii/kiutawala. Ngazi hii hutoa uamuzi wa mwisho au mwongozo wa kitaifa.

**7. Mbinu za Kufikisha Malalamiko dhidi ya ukiukaji wa haki**

Mlalamikaji anaweza kutoa taarifa ya ukiukaji wa haki kwa kutumia moja au zaidi ya mbinu zifuatazo kulingana na urahisi na usiri anaoutaka kudumisha.

*Jedwali 3: Mbinu za Kufikisha Malalamiko*

<b>Njia ya Kuwasilisha</b>	<b>Maelezo</b>
<b>Kwa maandishi</b>	Mlalamikaji anawasilisha taarifa ya ukiukaji wa haki kwa njia ya barua
<b>Ana kwa ana</b>	Mlalamikaji anamwona kiongozi husika na kueleza taarifa ya ukiukaji wa haki moja kwa moja.
<b>Kwa simu</b>	Mlalamikaji anampigia simu kwa kiongozi wa ngazi husika na kutoa taarifa ya ukiukaji wa haki

## 8. Usajili wa malalamiko kwenye jalada

Taarifa zote zinazohusiana na ukiukaji wa haki unaohusiana na Mradi zitasajiliwa katika jalada maalumu na kutunzwa katika Ofisi ya Serikali ya Kijiji kwa ajili ya rejea na kumbukumbu. Iwapo taarifa imewasilishwa kwa Mwenyekiti wa Kitongoji au kiongozi yeyote wa Kamati ya Maliasili, ataiwasilisha kwa Afisa Mtendaji wa Kijiji ili isajiliwe kwenye jalada la taarifa za ukiukaji wa haki.

Endapo mlalamikaji amewasilisha taarifa ngazi ya Kata, Wilaya au Mradi, kiongozi husika atamwelekeza mlalamikaji kuiwasilisha kwanza kwa Afisa Mtendaji wa Kijiji, ili isajiliwe kwenye jalada na kushughulikiwa kwa mujibu wa hatua za ngazi ya Kijiji.

Kila taarifa itakayotolewa itaandikwa katika fomu yake maalumu na kutunzwa katika jalada hilo. Taarifa zote zinazohusiana na malalamiko ya mlalamikaji huyo zitaendelea kujazwa katika fomu hiyo hadi pale malalamiko yatakapofungwa na ufumbuzi kutekelezwa.

### Jedwali 4: Mwongozo wa kusajili wa malalamiko kwenye jalada

Na	Kipengele	Maelezo/Maelekezo
1.	Namba ya Taarifa	Kila taarifa itakuwa na namba maalum inayoonyesha mwaka na mlolongo wa taarifa hiyo kwa mwaka huo, mfano: K/2024/01. Wakati wa rejea, namba itatanguliwa na jina la Mamlaka ya Usimamizi, mfano: CHABIMA/K/2024/01, ikimaanisha ni taarifa ya kwanza iliyoripotiwa katika Kijiji cha Chabima kwa mwaka 2024.
2.	Tarehe	Tarehe ambayo taarifa ya ukiukaji wa haki imetolewa kwa Afisa Mtendaji wa Kijiji.
3.	Jina la Mlalamikaji	Andika majina yote matatu ya mlalamikaji.
4.	Jinsi ya Mlalamikaji	Andika jinsi ya mlalamikaji: ME (Mwanaume) au KE (Mwanamke).
5.	Umri wa Mlalamikaji	Andika mwaka wa kuzaliwa na umri wa mlalamikaji, mfano: 1974, Miaka 50.
6.	Kitongoji/Kijiji cha Asili	Iwapo mlalamikaji ni mkazi wa Kijiji husika, andika kitongoji anachoishi. Iwapo anatoka Kijiji cha jirani, andika jina la Kijiji hicho.
7.	Jina la Anayelalamikiwa	Andika jina la mlalamikiwa na anuani yake au namba ya simu (ikiwa ni mtu binafsi). Iwapo ni taasisi, andika jina la taasisi na jina la kiongozi wake ikiwa linawezekana.
8.	Maelezo ya Taarifa	Andika kwa kifupi asili ya ukiukaji wa haki kulingana na tafsiri zilizopo (mfano: athari za haki za misitu, athari za kupata riziki, changamoto za mgawanyo wa gharama na faida za MKUHUMI, malalamiko dhidi ya ushiriki wa maamuzi, athari za kiutamaduni/kijamii, au wasiwasi wa athari za kimazingira). Kisha toa ufafanuzi kamili wa tatizo.
9.	Ukubwa wa Taarifa	Eleza ukubwa wa ukiukaji wa haki kulingana na vipimo vinavyohusiana, mfano: Asali lita mbili, Sh. 10,000, n.k.
10.	Hatua	Eleza hatua zilizochukuliwa kufuatilia au kushughulikia malalamiko yaliyowasilishwa.
11.	Hali ya Taarifa	Eleza kama taarifa imefungwa au inaendelea, kulingana na hali halisi

Kila hatua zitakapokuwa zinachukuliwa utaendelea kuiwekea kumbukumbu kwa kutumia kanuni ya nani amechukua hatua, hatua gani, lini, wapi, na kwa kutumia utaratibu gani.

### Jedwali 5: Muundo wa jedwali ya kusajili malalamiko

Na	Maelezo
1.	Namba ya Malamamiko
2.	Tarehe ya yalipotolewa taarifa
3.	Jina la mlalamikaji

4.	Jinsi ya Malalamikaji
5.	Umri wa malalamikaji
6.	Kijiji au kitongoji anachoishi
7.	Jina la nayelamikiwa
8.	Maelezo kuhusu kero
9.	Ukubwa wa kero
10.	Hatua zinazotakiwa kuchukuliwa
11.	Hatua zilizokuchukuliwa

## 9. Ufuatiliaji wa kumbukumbu za Malalamiko yaliyotolewa taarifa

Kulingana na taratibu za MKUHUMI, jalada la kero litakuwa linahakikiwa mara kwa mara na mradi ili kuona kama malalamiko yanayotokea yanawasilishwa na kutatuliwa kwa ufasaha. Aidha utaratibu huu unaweza kuwa sehemu muhimu ya mambo yatakayohakikiwa wakati wa uthibitishaji wa taarifa za kredit za kaboni kwenye eneo la mradi.

## 10. Mawasiliano

### 10.1 Huduma mbalimbali na mawasiliano

Huduma muhimu na wahusika ambao mlalamikaji au mtu aliyeathirika na ukiukaji wa haki anaweza kuwasiliana nao ni kama ilivyooneshwa kwenye *Jedwali 6*. Huduma hizi zinajumuisha matibabu, msaada wa kisaikolojia, hatua za kisheria, msaada wa kisheria, mwongozo wa kiutawala, na ushauri kuhusu mradi. Kila huduma imeambatanishwa na taasisi au afisa husika, pamoja na nafasi ya simu na eneo husika, ili kurahisisha upatikanaji wa msaada kwa wakati unaofaa.

*Jedwali 6: Namba za simu kwa ajili ya mawasiliano muhimu*

Huduma	Taasisi / Afisa Husika	Simu	Mahali
<b>Matibabu</b>	Kituo cha Afya	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Polisi - Dawati la Jinsia</b>	Jeshi la Polisi Tanzania	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Msaada wa Kisaikolojia</b>	Afisa Ustawi wa Jamii	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Hatua za kisheria</b>	Polisi kata	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Hatua za kisheria</b>	Polisi Wilaya	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Msaada wa Kisheria</b>	Afisa Sheria (W)	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Mwongozo wa kiutawala</b>	Afisa Mtendaji wa Kijiji	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Mwongozo wa kiutawala</b>	Afisa Mtendaji wa Kata	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Ushauri kuhusu mradi</b>	Afisa Mradi - VCSL	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]
<b>Hatua za kisheria</b>	TAKUKURU	[Ongeza namba]	[Ongeza eneo]

### 10.2 Tangazo la kuhamasisha wananchi

Ofisi ya Mtendaji wa Kijiji inapaswa kutoa tangazo kwa wanachi kuhusu njia za kuwasilisha malalamiko yanayohusiana na utekelezaji wa mradi wa MKUHUMI, na kueleza ngazi za mamlaka zinazoshughulikia malalamiko endapo hatua za awali hazitoshi.

# TANGAZO TANGAZO

## UWASILISHWAJI WA MALALAMIKO KUHUSU UTEKELEZAJI WA MRADI WA MKUHUMI

OFISI YA MTENDAJI WA KIJJI INAWATANGAZIA WANACHI WOTE WATAKAOKUWA NA KERO DHIDI YA UTEKELEZAJI WA MRADI WA MKUHUMI KUZIWASILISHA KWENYE OFISI YA MTENDAJI WA KIJJI.

UNAWENZA KUFIKISHA KERO YAKO KWA NJIA ZIFUATAZO:

KUFIKA OFISINI  
KUPIGA SIMU  
KUANDIKA BARUA KWA,

1. AFISA MTENDAJI WA KIJJI
2. MWENYEKITI WA KIJJI CHAKO /KITONGOJI/ENEO
3. MWENYEKITI AU KATIBU WA KAMATI YA MALIASILI

AFISA MTENDAJI WA KIJJI YUPO TAYARI KUSHUGHULIKIA KERO YAKO NA KUISAJILI KATIKA DAFTARI LA KERO ZA MRADI, PAMOJA NA KUFIKISHA KATIKA NGAZI ZA JUU KWA AJILI YA MAAMUZI.

ENDAPO HUKURIDHIKA NA HATUA ZILIZOCHUKULIWA UNAWENZA KUFIKISHA KERO YAKO MOJA KWA MOJA KWA:

1. AFISA MTENDAJI KATA
2. MKURUGENZI MTENDAJI (W/M)
3. AFISA MRADI
4. MKUU WA WILAYA
5. TAKUKURU (W)
6. JESHI LA POLISI (KATA AU WILAYA)
7. MKUU WA MKOA
8. MAMLAKA YA KITAIFA YA UDHIBITI WA BIASHARA YA KABONI
9. MKURUGENZI WA MISITU NA NYUKI
10. KATIBU MKUU – OR-TAMISEMI