Kampuni Tanzu ya EIB
Mfumo wa Kupokea Malalamiko
Chombo cha uwajibikaji kwa umma

HATUA YA 1: **Lalamiko**

Nani anaweza akalalamika?

Mtu yeyote anayehisi ameathiriwa na shughuli za Kampuni Tanzu ya EIB.

Ninaweza kulalamika juu ya nini?

Unaweza kuwasiliana nasi kuhusu vitendo au maamuzi ambayo unadhani Kampuni Tanzu ya EIB imeshindwa kuyatekeleza au imeyatekeleza kwa namna isiyo sawa. Unaweza kulalamika kuhusu upatikanaji wa taarifa, athari za kimazingira na kijamii zinazosababishwa na miradi, mchakato wa kuajiri, n.k. Unaweza kulalamika kuhusu kipengele chochote cha upangaji, utekelezaji au athari za miradi ya EIB.

Unapaswa kuwasilisha lalamiko lako ndani ya mwaka mmoja baada ya kugundua tatizo.

Je, taarifa zangu ni siri?

Mfumo wa Kupokea Malalamiko wa EIB, unaojulikana kama EIB-CM, hauwezi kushughulikia malalamiko ambayo hayatambuliki yanatoka kwa nani. Hata hivyo, taarifa zako binafsi hazitashirikishwa kwa wengine bila ridhaa yako katika maandishi.

Maudhui ya malalamiko yako (kama vile madai) yatachukuliwa kuwa ni ya umma, isipokuwa kama umeomba yawe siri. Malalamiko yako hayatapelekea kulipiza kisasi, unyanyasaji au aina yoyote ya ubaguzi. Kampuni Tanzu ya EIB haivumilii kabisa ulipizaji kisasi.

Ninawasilishaje malalamiko yangu?

Katika **maandishi** kupitia fomu ya malalamiko ya mtandaoni au kwa barua pepe, nukushi au posta kwenda kwenye anwani ya EIB-CM (tazama taarifa za mawasiliano) au ofisi yoyote ya nje ya Kampuni Tanzu ya EIB.

Unaweza kuwasilisha malalamiko yako katika lugha yoyote rasmi ya Umoja wa Ulaya. Mfumo wa EIB-CM unajitahidi kushughulikia malalamiko yaliyowasilishwa katika lugha rasmi za taifa katika nchi ambapo mradi husika unaendeshwa.

Fomu ya malalamiko inapatikana mtandaoni:
http://www.eib.org/complaints/form

HATUA YA 2: **Usajili**

Nitajuaje kama lalamiko langu limeruhusika?

Mfumo wa EIB-CM utathibitisha upokezi wa lalamiko lako ndani ya siku 10 za kazi.

Ikiwa lalamiko lako halitaruhusika, mfumo wa EIB-CM utakujulisha sababu.

Ikiwa lalamiko lako limeruhusika, mfumo wa EIB-CM utakupatia taarifa zaidi kuhusu mchakato wa kulishughulikia na kuelezea ni lini unaweza kutarajia kupata jibu.

HATUA YA 3: Mchakato wa kushughulikia

Natarajiwa kufanya nini katika hatua hii?

Mchakato wa kushughulikia hutofautiana kulingana na aina ya lalamiko, taratibu zinazotumika, tathmini ya awali, na ugumu wa madai au ukweli ulioibuliwa.

Mfumo wa EIB-CM unaweza kuwasiliana na wewe ili kupata maelezo zaidi. Mfumo wa EIB-CM unaweza kufanya kazi maalumu ya kutafuta ukweli.

Usuluhishi: Ikiwa pande zote zinazohusika zinakubali, EIB-CM inaweza kupanga usuluhishi. Hii inaweza kuhusisha ushiriki wa mamlaka ya kitaifa au huduma za Kampuni Tanzu ya EIB.

Unaweza kuomba usuluhishi.

HATUA YA 4: **Matokeo**

Je, matokeo yanaweza kuwa ni nini?

- Tatizo limetatuliwa
- Mapendekezo yamepelekwa kwa uongozi wa Kampuni Tanzu ya EIB
- Hatua za masahihisho zimependekezwa
- Hakuna hatua zaidi za kuchukua
- Madai yamekataliwa

Nitayapataje matokeo?

Mfumo wa EIB-CM utakupatia taarifa kuhusu matokeo katika majibu rasmi. Muda wa kusubiri majibu hutegemea mchakato wa kushughulikia malalamiko na unaweza kuchukua siku 25 hadi 240 tangu siku uliyotaarifiwa kuwa lalamiko lako limeruhusika. *Rejea kwenye chati kwa maelezo ya kina zaidi.*

Nini kinachofuata?

EIB hutekeleza mapendekezo na hatua za kutatua tatizo, ikiwa haya yamejumuishwa katika majibu. Matokeo ya malalamiko yatachapishwa kwenye **tovuti ya EIB**, hutegemeana na makubaliano ya usiri.

Ikiwa hujaridhika na matokeo, unaweza kuandika malalamiko dhidi ya Kampuni Tanzu ya EIB kwa Mchunguzi Maalumu wa Ulaya.

HATUA YA 1: **Lalamiko**

HATUA YA 2: **Usajili**

Kuthibitisha upokezi
siku 10 za kazi

Ndani ya majukumu? Limeruhusika?

- hapana → Kesi imefungwa
  Ikiwa inawezekana, shauri kuhusu masuluhisho mengine
- ndiyo ↓

HATUA YA 3: **Mchakato wa kushughulikia**

Utaratibu wa kawaida	Utaratibu uliorahisishwa	Utaratibu wa kuzuia	Utaratibu ulioongezwa Malalamiko ya "M" & "F"*
Uchunguzi siku 40 za kazi		Kuhamishi-wa katika huduma za Kampuni Tanzu ya EIB	Tathmini ya awali siku 60 za kazi

HATUA YA 4: **Matokeo**

Ripoti ya hitimisho siku 140 za kazi	Barua siku 25 za kazi	Mlalamikaji kutaarifiwa katika maandishi	Ripoti ya hitimisho/ usuluhishi siku 240 za kazi

Ufuatiliaji na usimamizi

* M hurejelea athari za kimazingira na kijamii kutokana na miradi na F hurejelea usimamizi wa shughuli zilizofadhiliwa

Kampuni Tanzu ya EIB hujumuisha Benki ya Uwekezaji ya Ulaya (EIB) na Mfuko wa Uwekezaji wa Ulaya (EIF).

Benki ya Uwekezaji ya Ulaya ni chombo cha ukopeshaji cha Umoja wa Ulaya. EIB hutoa fedha na utaalamu kwa ajili ya uendelezaji wa miradi ambayo inachangia katika sera ya Umoja wa Ulaya. Wadau wa EIB ni Nchi Wanachama wa Umoja wa Ulaya.

Mfuko wa Uwekezaji wa Ulaya husaidia biashara ndogo na za kati (SME) kwa kuwezesha upatikanaji wa fedha kupitia uwanda mpana wa mashirika ya fedha. Mdau mwenye hisa kubwa ni EIB na hisa zinazobaki zinashikiliwa na Umoja wa Ulaya na taasisi nyinginezo za fedha za umma na binafsi.

Mchunguzi Maalumu wa Ulaya ni chombo huru ambacho kinauwajibisha uongozi wa Umoja wa Ulaya. Mchunguzi Maalumu huchunguza malalamiko kuhusu uongozi mbaya katika taasisi za Umoja wa Ulaya, ikiwa ni pamoja na Kampuni Tanzu ya EIB. Yeyote ambaye amepata matatizo na uongozi wa Umoja wa Ulaya, na amejaribu bila mafanikio kutatua tatizo hilo na taasisi husika, anaweza kuwasilisha lalamiko kwa Mchunguzi Maalumu.

European Investment Bank The EU bank

EIF

CM Complaints Mechanism

Mfumo wa Kupokea Malalamiko wa Kampuni Tanzu ya EIB
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org

Taarifa zaidi zinapatikana kupitia **www.eib.org/complaints**

04/2022 SW