210mm x 300mm

FOLD

FOLD

Ufafanuzi wa malalamishi ya Umma

Malalamishi ya umma, kama yalivyofafanuliwa na Tume ya Usimamizi wa Haki, ni maelezo ya kutoridhika kwa mtu mmoja ama wengi miongoni mwa umma kuhusu hatua, kukosa kuchukuliwa kwa hatua ama kuhusu kiwango cha ubora wa huduma iliyotolewa na taasisi ya umma.
Hii ni pamoja na, lakini haijifungi katika kushughulikia tu, malalamishi dhidi ya mfanyakazi ama taasisi kuhusiana na ufisadi, ukosefu wa huduma, tukio la ukosefu wa maadili, usimamizi mbaya,
uzembe au kutokuwa na uwezo, maamuzi ya kidhalimu, matumizi mabaya ya ofisi, matumizi mabaya ya mamlaka, ukiukaji wa maadili, ucheleweshaji, tabia mbaya, utendakazi mbaya,
kutokuwa makini, kutokuwa na umilisi, ukosefu wa haki pamoja na kutokuwa na uungwana.
Hii inamaanisha kwamba wanajamii ambao hawajaridhishwa kwa huduma zinazotolewa na Mamlaka wana haki ya kulalamika.

Jinsi ya kutuma malalamishi kwa Mamlaka

Mwanajamii yeyote atakayegundua kwamba, licha ya jitihada zake zote hataweza kupata usaidizi anaohitaji kutokana na ufikiaji wa huduma zinazotolewa na Mamlaka, ana haki ya kulalamika. Malalamishi yanamaanisha mawasiliano yanayofanywa kupitia kwa maongezi, maandishi ama njia nyingine yoyote iliyotolewa ama kutumwa kwa au Tume ama taasisi ya umma au kushughulikiwa na Mamlaka au taasisi ya umma dhidi ya afisa wa umma ama Taasisi ya Umma. Kuna uchaguzi uliopo kwa ajili ya mlalamishi kulalamika na mfanyikazi anayewasiliana na mteja/ mwanajamii wakati huo anapaswa kumfahamisha mlalamishi kama ifuatavyo;

i. Mlalamishi anaweza kuripoti kwa mfanyakazi anayeshughulikia lalamishi hilo.
ii. Mlalamishi anaweza kuripoti kwa Mkuu wa Idara husika pale huduma ilipokuwa inatafutwa.
iii. Mlalamishi anaweza kuripoti malalamishi yake kwa Ofisi ya Mamlaka inayoshughulikia Malalamishi ya Umma (ambalo ndilo chaguo linalopendelewa) au;
iv. Mlalamishi anaweza kuripoti malalamishi yake kwa Tume ya Kusimamia Haki
Pale ambapo mlalamishi atachagua (i), (ii) au (iii) hapo juu, hatua zifuatazo zitachukuliwa, kulingana na mfumo wa utumaji aliouteua mlalamishi

i. Itakapotokea kwamba mlalamishi yuko kwenye jengo la Mamlaka hiyo, atatumwa kwa Kitengo cha Masuala ya Mtumiaji kilichoko upande wa Wing A katika Ghorofa ya 3, Kituo cha Mamlaka hiyo. Hatua hii itafanyika tu baada ya kuthibitisha kwamba kuna angalau afisa mmoja kwenye dawati la malalamishi ya umma.
ii. Pale ambapo mlalamishi anapiga simu kwa Mamlaka, mfanyakazi aliyepigiwa simu:
• Ataandika jina na taarifa ya mawasiliano ya mlalamishi.
• Atahamisha simu hiyo kwa laini za ndani zifuatazo 420, 426, 424, 415, 545, 535, ama 552.
• Itakapotokea kwamba uhamishaji huo haukufaulu, basi ataandika maelezo ya mlalamishi.
• Atamwomba mlalamishi atume malalamishi yake kwa complaints@ca.go.ke

iii. Pale ambapo mlalamishi atachagua kuripoti kwa Tume ya Kusimamia Haki, basi mlalamishi atashauriwa kutuma malalamishi yake kwa:

Katibu wa Tume,
Tume ya Usimamizi wa Haki,
Ghorofa ya 2, West End Towers, Waiyaki Way - Westlands
SLP 20414, City Square
Nairobi 00200
Simu:+254020 2270000
Baruapepe: complain@ombudsman.go.ke
Wavuti: www.ombudsman.go.ke

Utaratibu unaofuatwa na Mamlaka baada ya kupokea malalamishi umma

1. Malalamishi yote – ama yawe kwa njia ya simu, baruapepe, kipepesi ama kwa njia ana kwa ana - yataingizwa kwenye sajili malalamishi ya umma inayosimamiwa na Kitengo cha Masuala Mtumiaji na malalamishi yote yatathibitishwa kupokelew **ya** Kitengo kabla ya hatua kuchukuliwa:
2. Dawati la Mamlaka la malalamishi ya umma litachunguza barua, malalamishi hayo na kumfahamisha mlalamishi matokeo ya muda usiozidi siku 30. ya a na

Fahamu:
Malalamishi huchukuliwa kuwa yametatuliwa katika hali ambayo imepewa taarifa ya kutosha, suluhu, hadi mlalamishi kuridhika, ama ambapo mlalamishi hataridhika, lakini Tume ya Usimamizi wa Haki katika imeridhika.

Unahitaji kufahamu zaidi?
Kwa habari zaidi kuhusu mada iliyopo hapo juu au sehemu nyingine taasisi yoyote ya afya na usalama wa mitambo ya mawasiliano, tafadhali pale wasiliana na: iwe

Head Office
CA Centre, Waiyaki Way, P.O. Box 14448, Nairobi 00800
Mobile: 0703042000, Email: info@ca.go.ke,
Talk to us: complaints@ca.go.ke| chukuahatua@ca.go.ke
020-445 5555, 0714 455 555, 0737 455 555

CA Western Regional Office
1st Floor KVDA Plaza
P.O. Box 2346
Eldoret 30100
Mobile: 0703042105
Email: wro@ca.go.ke

Central Regional Office
Ground Floor, Advocates Plaza
P.O Box 134
Nyeri 10100
Mobile : 0703042181
Email : cero@ca.go.ke

CA Coast Regional Office
3rd Floor, NSSF Building
P.O. Box 8041
Mombasa 80100
Mobile: 0703042152
Email: cro@ca.go.ke

Nyanza Regional Office
2nd Floor Lake Basin Mall,
P.O Box 2016
Kisumu 40100
Mobile: 0703042130
Email: nro@ca.go.ke

Ilani ya kujitoa hatarini: Huku kila jaribio likiwa limefanywa ili kuhakikisha kuwa habari iliyojumuishwa katika hati hii ni sahihi, imekusudiwa TU kuwa kama mwongozo wa kuelekeza utendakazi salama wa mitambo ya mawasiliano na haipaswi kuchukuliwa kama (au kutumika badala ya) ushauri wa kisheria. Kwa hivyo,
Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya haitakubali kosa lolote kwa matokeo ya hatua zozote zilizochukuliwa, au maamuzi yaliyotolewa kwa misingi ya taarifa iliyotolewa.

CA/PEA/CEP/KIS/B/3/2020

COMMUNICATIONS AUTHORITY OF KENYA

www.ca.go.ke

JINSI YA KUWASILISHA MALALAMIKO KWENYE MAMLAKA YA MAWASILIANO NCHINI KENYA

CHUKUA HATUA
PATA HUDUMA YA MAWASILIANO UNAYOSTAHILI

FOLD

FOLD

Kipeperushi hiki kimeandaliwa kama sehemu ya Programu ya Elimu kwa Mtumiaji wa bidhaa na huduma za Mamlaka ya Mawasiliano Nchini Kenya. Kimeandaliwa katika kutumia taarifa kutoka kwa marejeleo mbalimbali na kinaelezea jinsi ya kutuma malalamishi yako kwa Mamlaka kuhusu usambazaji wa vifaa vya mawasiliano au huduma

Utangulizi

Ni vigumu kuepuka malalamishi yanayohusiana na ununuzi wa vifaa vya mawasiliano na huduma. Kutokana na hilo, watumiaji wanaweza kugombana na wachuuzi au watoa huduma. Hata hivyo, kuna njia za kutoa malalamishi zilizo sawa na zile zisizo sawa. Kadhalika, kuna masharti fulani yaliyoundwa haswa kwa kusudi la kulinda masilahi ya mtumiaji.

Ni taasisi gani inayoshughulikia malalamishi dhidi ya sekta ya mawasiliano?

Mamlaka ya Mawasiliano Nchini Kenya ina wajibu rasmi wa kuhakikisha kwamba utoaji wa huduma za mawasiliano unaendeshwa kwa njia inayotoa manufaa bora kwa Wakenya wote pamoja na uchumi wa taifa. Katika hali hiyo, Mamlaka hii imewezeshwa kushughulikia malalamishi yote yanayotolewa dhidi ya mashirika iliyoyapatia leseni za kuendesha shughuli zao na kuyasaidia kusuluhisha migogoro yoyote inayoweza kutokea.

Je, mtumiaji amelindwa vipi nchini Kenya?

Nchini Kenya, haki za mtumiaji zinazingatiwa kwenye Sheria ya Ulinzi wa Mtumiaji ya 2012. Zimeundwa ili kuhakikisha kwamba mtumiaji anapewa taarifa kamilifu kuhusu bei na ubora wa bidhaa au huduma anazoweza kununua, na kuhakikisha kuwa bidhaa kama hizo zinaundwa kwa kuzingatia viwango vya ubora vya kimataifa vilivyo salama na vinavyokubalika. Sheria mojawapo kama hiyo, ni Sheria ya Uuzaji wa Bidhaa, iliyoundwa kwa kusudi maalum la kumlinda mtumiaji dhidi ya matendo ya kidhalimu.

Miongozo ya Umoja wa Mataifa kuhusu Ulinzi wa Mtumiaji ya 1985, Umoja wa Mataifa ulitoa ridhaa yake kwa 'haki nane maalum za mtumiaji'. Haki hizo sasa zinatambulika kimataif n a zinafaa kutumika kila panapotokea matatizo baina ya mtumiaji na wasambazaji wa bidhaa.

Anachofaa kufanya mtumiaji iwapo anaamini kwamba amepotoshwa

Iwapo mtumiaji ataamini kwamba amepotoshwa kutokana na masharti ama yale yaliyo kwenye tangazo, basi anapaswa:

- Kueleza kosa hilo na kumtaka muuzaji huyo kuyalinganisha madai yaliyotolewa kwenye tukio hilo la utangazaji
- Kukataa kukamilisha ununuzi
- Kumripoti mwanabiashara huyo kwa Mamlaka husika
- Kuonyesha mfumo wa makubaliano ya malipo, ufikishwaji, dhamana; dhamana au huduma baada ya mauzo
- Hali inayohusiana na kurudishwa, kubadilishwa, kubatilishwa au urejeshwaji wa fedha

Masharti ya sera ya faragha ya mwanabiashara, yanamaanisha marekebisho na suluhu ya mgogoro. Mtumiaji wa mtandao anapaswa pia kuhakikisha kuwa ulinzi wa tovuti yake mwenyewe unafanya kazi kuambatana na usalama wa data muhimu ya kibinafsi - kama vile taarifa ya kadi ya malipo.

Umuhimu wa kuchukua hatua ya haraka kuhusu malalamishi

Inapotokea kwamba huduma au bidhaa inabainika kuwa na kasoro au kutoridhisha, ni muhimu kwa mtumiaji kutoa malalamishi haraka iwezekanavyo. Hii ni kutokana na ukweli kwamba iwapo mtumiaji ataendelea kutumia huduma au bidhaa iliyo na kasoro basi itachukuliwa kuwa ameikubali. Baadhi ya mikataba au dhamana huweka muda wa kutoa malalamishi, lakini hata katika hali ya kutokuwepo kwa uwekaji huo wa muda, inakuwa ni vyema kwa mtumiaji kulalamika mara moja pindi tu anapogundua kuwepo kwa kasoro - kwa kuwa ukweli unaohusiana na malalamishi hayo bado unakumbukwa haraka akilini.

Wakati gani hupaswi kulalamika

Baada ya kufanya ununuzi, mtumiaji hawezi kuchukua hatua yoyote dhidi ya muuzaji iwapo:

- Alijua kuhusu kasoro hizo wakati alipokuwa ananunua
- Alibadilisha mawazo kuhusu ununuzi huo - au alipata bidhaa mbadala ya bei nafuu
- Hakufuata maelekezo ya jinsi bidhaa hiyo inavyopaswa kutumiwa
- Kutofanya kazi vyema au kufeli ni matokeo ya matumizi ya muda mrefu ('kuharibika na kuchakaa kwa kawaida').

Ithibati ya ununuzi

Ni jukumu la mtumiaji kuthibitisha kwamba alinunua bidhaa au huduma ambazo angependa kulalamikia. Kimsingi ithibati hii inafaa kutolewa kwa njia ya risiti ya mauzo. Kutokuwepo kwa hilo, na ikiwa mtumiaji alilipa kwa njia ya mkopo au hundi, karatasi ya kadi ya malipo ama taarifa, kuponi ya hundi ama taarifa ya benki zitatosha.

Malalamishi na dhamana

Baadhi ya bidhaa zinapouzwa huwa na dhamana inayokuwa kama hakikisho kutoka kwa muuzaji ili kuthibitisha kwamba bidhaa hiyo ama huduma itafanya kazi kwa viwango fulani vya ubora. Watumiaji wanashauriwa kuyasoma vyema masharti ya dhamana kabla ya kukamilisha ununuaji.

Yafuatayo ni maswali muhimu, yatakayomsaidia mnunuzi kuhakikisha kwamba dhamana aliyopewa inakidhi mahitaji yake:

Dhamana hiyo ni ya muda gani?

* Je, dhamana inaanza wakati wa kununua? Je, hutolewa kwa maandishi? Je, huwa ya kipindi mahususi?

« Ni nani anayetoa dhamana hiyo, ni muundaji ama wakala wa mauzo aliyeidhinishwa?

« Itakapotokea kwamba bidhaa hiyo haifanyi kazi kuambatana na masharti yaliyotolewa - je itatengenezwa? Au itabadilishwa?
Ikiwa bidhaa hiyo itakarabatiwa - ukarabati huu utafanyiwa wapi? Ni shirika lipi litakaloushughulikia? Ni muda gani mnunuzi atatarajia ukarabati huo kufanyika?

* Je, dhamana hiyo inasimamia gharama ya sehemu zozote zitakazohitaji kubadilishwa? Je, itasimamia gharama ya utendakazi itakayohitajika kukarabati bidhaa hiyo?

« Ni mambo gani mnunuzi anaweza kufanya ikiwa dhamana hiyo si halali tena?

Fahamu: Dhamana huweza kusimamia kutolewa kwa vipuri vya kubadilishwa. Kadhalika, huweza kusimamia utoaji wa gharama za ushughulikiaji huo kama itakavyohitaji kwenye ukarabati wa bidhaa hiyo. Watumiaji wanafaa kutambua kwamba kwenye hali nyingine dhamana hutofautiana katika kipindi cha dhamana, vipuri vilivyobadilishwa na gharama ya kazi iliyofanywa kwenye ubadilishaji huo.

Unapofaa kuanzia unapotoa malalamishi yako

Inashauriwa kuanza utaratibu wa malalamishi kwa kupiga simu ama kuongea na muuzaji wa bidhaa ya huduma. Hatua hii huwapatia fursa muafaka ya kushughulikia malalamishi yako kwa njia inayofaa na kufanya jitihada za haraka ili kutatua malalamishi hayo kikamilifu na kwa haraka.

Ikiwa mawasiliano ya awali na muuzaji hayakutoa suluhu iliyokuwa imetarajiwa, malalamishi yanayofuata yanafaa kutumwa kwa maandishi. Katika kiwango hiki ni muhimu kuangalia iwapo huyo muuzaji ana utaratibu maalum wa malalamishi ya watumiaji - idara maalum ya malalamishi, ama fomu ya malalamishi. Unapoandika malalamishi yako:

- Eleza bayana ukweli WOTE kwa utendeti
- Toa malalamishi yako kwa usahihi na ukweli na bila ya kutoka nje ya hoja - usitie chumvi
- Weka nakala ya mawasiliano hayo
- Ambatisha nakala za nyaraka zote zinazohitajika kwa malalamishi yako (Risiti, dhamana)

Unatumaje malalamishi kwa Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya?

Inapotokea kwamba maombi yametumwa kwa muuzaji au mtoaji huduma mara kadhaa ili kupata usaidizi lakini majibu yake yasiwe ya kuridhisha – kuhusiana na masharti yanayohusika - basi mtumiaji ana haki ya kwenda kwa Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya. Hatua hii inapaswa kutekelezwa kama ifuatavyo:

- Kumwandikia Mkurugenzi Mkuu ama kufika katika Ofisi za Makao Makuu au ofisi zetu nyingine za nyanjani.
- Kutoa nakala za nyaraka zote zinazohusiana na malalamishi hayo
- Kutoa mwelekeo wa jinsi mtumiaji huyo angependa malalamishi hayo kutatuliwa.