- Matumizi au matendo ya watu wenye madaraka katika utumishi wa Serikali kuu, Serikali za Mitaa (Halmashauri za Wilaya/ Miji/Manispaa/Vijiji/Kata n.k), Mashirika/ Makampuni ya umma, vyombo binafsi na watu binafsi kuhusu matumizi mabaya ya madaraka, kutotenda haki au kuonea.

Tume itashughulikia kila lalamiko litakaloletwa kwake isipokuwa:

- Kama lalamiko limecheleweshwa kuletwa kwa kipindi kinachozidi miaka miwili tangu kuwepo kwa lalamiko hilo. Hata hivyo Tume inaweza kuendelea kufuatilia au kuchunguza lalamiko hilo iwapo itaonekana kuna umuhimu wa kufanya hivyo.
- Kama mlalamikaji anayo nafasi ya kuelekeza lalamiko lake katika vyombo vingine vilivyopo na vyenye mamlaka kisheria.
- Lalamiko linatolewa kwa nia mbaya, bila ya sababu ya msingi au kwa nia ya kukomoa.
- Lalamiko lipo nje ya mamlaka ya Tume.
- Kama lalamiko limetumwa katika mamlaka nyingine na kunakiliwa Tume. Hata hivyo Tume inaweza kuendelea kufuatilia au kuchunguza lalamiko hilo iwapo itaonekana kuna umuhimu wa kufanya hivyo.

Malalamiko yafuatayo hayatachunguzwa na Tume:

- Lalamiko ambalo linashughulikiwa/ limeshughulikiwa na Mahakama au chombo kingine chochote chenye asili ya kimahakama kama vile Baraza la Usuluhishi, Makazi n.k.
- Lalamiko linalohusu mahusiano au mashirikiano kati ya Serikali na Serikali ya nchi yoyote ya nje au Shirika la kimataifa.
- Lalamiko linalohusu madaraka ya Rais ya kutoa msamaha.
- Lalamiko ambalo Rais ameagiza vinginevyo kwa mujibu wa Katiba ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.
- Malalamiko ya madai yatokanayo na mikataba binafsi, madai ya kawaida kwa mfano kuvunjika kwa ndoa, mirathi n.k.

Nani anaweza kuwasilisha lalamiko:

Lalamiko linaweza kuwasilishwa na mtu mmoja, kikundi cha watu au taasisi.

Zingatia:

Andika lalamiko kwa ufasaha ili Tume iweze kupata taarifa za awali kuhusu lalamiko lako.

DIRA YETU

Kuwa na jamii yenye utamaduni wa kuheshimu haki za binadamu, misingi ya utawala bora na utu wa mtu.

DHAMIRA YETU

Kuongoza ukuzaji, ulinzi na hifadhi ya haki za binadamu, misingi ya utawala bora na utu wa mtu kwa ushirikiano na wadau.

Kimetolewa na:

Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora
S.L.P 1049, DODOMA
Simu: +255 734 047 775; 734 119 978
Barua Pepe: info@chragg.go.tz; Tovuti: www.chragg.go.tz

TUME YA HAKI ZA BINADAMU NA UTAWALA BORA

JINSI YA KUWASILISHA NA KUFUATILIA MALALAMIKO KWA MTANDAO

EUROPEAN UNION

Utangulizi

Katika jitihada za kuimarisha ufanisi wa utoaji wa huduma, Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora imeboresha mfumo wa upokeaji na ushughulikiaji wa malalamiko kwa kumwezesha mlalamikaji kuwasilisha na kufuatilia lalamiko lake kwa njia ya Mtandao.

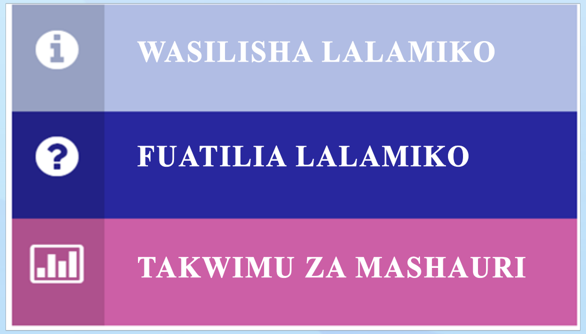
Hivi sasa mwananchi anaweza kuwasilisha au kufuatilia lalamiko na kutoa taarifa za matukio ya uvunjifu wa haki za binadamu na ukiukwaji wa misingi ya utawala bora kupitia ***Tovuti***, ***Simu*** ya kiganjani au ***Mobile App***.

Njia hizi ni nyepesi na za gharama nafuu kwa mlalamikaji kwa sababu halazimiki kufika katika ofisi za Tume ili kuwasilisha au kupata mrejesho kuhusu lalamiko lake. Pia, mlalamikaji anaweza kuwasilisha au kufuatilia lalamiko lake muda wowote na mahali popote alipo.

a) Kuwasilisha na Kufuatilia Lalamiko Kupitia Tovuti

Jinsi ya kuwasilisha lalamiko kupitia Tovuti

Fungua ***browser*** kwenye kompyuta au simu, ingiza anuani ya tovuti ya Tume ambayo ni www.chragg.go.tz, shuka chini *(scrow down)* katikati ya ukurasa, upande wa kushoto utaona jedwali lenye safu tatu kama inavyoonekana pichani hapa chini.



Bofya au chagua **"Wasilisha lalamiko"** *(Lodge complaint)*. Fomu yenye vipengele 12 itajitokeza na utatakiwa uvijaze. Vipengele hivyo ni: Kichwa cha lalamiko lako *(Title)*; Tarehe ya kuwasilisha lalamiko *(Date filed on)*; Muhtasari wa lalamiko *(Complaint in summary)*; Jina kamili *(Full name)*; Jinsi *(Sex)*; Barua pepe *(E-mail)*; Namba ya simu *(Phone number)*; Nambari ya Kitambulisho cha Taifa (National Identification number); Mkoa *(Region)*; Wilaya *(District)*; Kata *(Ward)*; na Anuani ya posta *(Postcode)*.

Jaza fomu hii kikamilifu, kisha bofya **"Wasilisha"** *(Submit)*.

Unaweza kuambatisha vielelezo vinavyohusiana na lalamiko lako kwa kubofya **"Chagua faili"** *(Select file)* chini ya *"Attach file"*.

Kupitia anuani yako ya barua pepe *(E-mail)* uliyowasilisha, utapata ujumbe unaokufahamisha **Nambari ya lalamiko lako.**

Utatumia Nambari hii kufuatilia lalamiko lako. Hivyo, ni muhimu kuitunza Nambari hii kuepuka usumbufu katika kufuatilia lalamiko lako hapo baadaye.

Jinsi ya kufuatilia lalamiko kupitia Tovuti

Bofya au chagua **"Fuatilia lalamiko"** *(Track complaint)*, halafu ingiza Nambari ya lalamiko uliyotumiwa, kisha bofya **'alama ya kutafuta'** *(Search)*. Utapata mrejesho kuhusu lalamiko kupitia anuani yako ya barua pepe.

b) Kuwasilisha na Kufuatilia Lalamiko Kupitia Simu ya Kiganjani

Jinsi ya kuwasilisha lalamiko kupitia Simu ya kiganjani

Piga ***152*00#;** katika orodha itakayojitokeza, **chagua 9** (Sheria na Haki). Kisha **chagua 1** (Haki za Binadamu). Kuwasilisha lalamiko **chagua 1,** kisha fuata maelekezo. Unapohitaji kusitisha muamala chagua ***Dismiss.***

Jinsi ya kufuatilia lalamiko kupitia Simu ya kiganjani

Piga ***152*00#;** katika orodha itakayojitokeza, **chagua 9** (Sheria na Haki). Kisha **chagua 1** (Haki za Binadamu). Kufuatilia lalamiko **chagua 2,** halafu fuata maelekezo. Unapohitaji kusitisha muamala chagua ***Dismiss.***

c) Kuwasilisha na Kufuatilia Lalamiko Kupitia Mobile App

Njia hii inahitaji Mtumaji wa lalamiko awe na Simu janja *(Smart phone)*.

Jinsi ya kuwasilisha lalamiko kupitia Mobile App

Kwenye Simu janja ingia *Play store* au *App store*. Tafuta **HAKI App**, kisha pakua *(download)* hakikisha kuwa ***'App'*** hiyo ina nembo ya Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora.

Baada ya kupata **HAKI App** kwenye simu yako, fuata maelekezo ya kuwasilisha lalamiko. Tafadhali jaza taarifa zako kwa usahihi, hasa Nambari ya Simu na Anuani ya barua pepe *(E-mail address)* ili uweze kutumiwa namba ya kufuatilia lalamiko lako.

Jinsi ya kufuatilia lalamiko kupitia Mobile App

Kupitia HAKI App kwenye simu yako, fuata maelekezo ya kufuatilia lalamiko lako.

Malalamiko yanaweza kuwa katika maeneo yafuatayo:–

- Uvunjwaji wa haki za binadamu.
- Ukiukwaji wa misingi ya utawala bora.
- Mwenendo wa mtu yeyote au taasisi yoyote katika kutekeleza madaraka au utekelezaji unaokiuka madaraka.