JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS - TAWALA ZA MIKOA NA SERIKALI ZA MITAA (OR - TAMISEMI)

WAKALA WA BARABARA ZA VIJIJINI NA MIJINI TANZANIA (TARURA)

Na

WAKALA WA BARABARA TANZANIA (TANROADS)

MWONGOZO WA SERA YA UHAMISHAJI WATU NA MAKAZI (RPF)

KWA AJILI YA

PROGRAMU YA MAENDELEO YA BARABARA KWA USHIRIKISHAJI WA JAMII NA UFUNGUAJI WA FURSA ZA KIJAMII NA KIUCHUMI (RISE)

RASIMU YA TAARIFA

DISEMBA, 2020

MUHTASARI WA KIUTENDAJI

E1: Utangulizi: Serikali ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania kupitia Wakala wa Barabara za Vijijini na Mijini (TARURA) na Wakala wa Barabara nchini Tanzania (TANROADS) inaandaa Programu ya Maendeleo ya Barabara kwa Ushirikishaji wa Jamii na Ufunguaji wa Fursa za Kijamii na Kiuchumi unaofadhiliwa na Benki ya Dunia. Lengo la Programu hii ni
"Kuboresha upatikanaji wa barabara vijijini na kutoa fursa za ajira kwa wananchi katika maeneo ya vijijini yaliyochaguliwa na kujenga uwezo katika usimamizi endelevu wa barabara za vijijini kwa kujumuisha mbinu za ushirikishwaji wa jamii" kwa kuzipandisha hadhi na kuzikarabati.

Programu ya Maendeleo ya Barabara kwa Ushirikishaji wa Jamii na Ufunguaji wa Fursa za Kijamii na Kiuchumi una vipengele vinne: (i) Ujenzi na Ukarabati wa Barabara za Vijijini; (ii) Uimarishaji wa Taasisi na Rasilimali Watu ; (iii) Uhusishwaji, Ushirikishwaji na Usalama wa Jamii, na (iv) Ushughulikiaji Matukio ya Dharura. Kufuatia utekelezaji wa kipengele cha 1, hususani vipengele vidogo vya 1a na 1b vinavyohusisha upandishaji hadhi wa barabara ambavyo vinaweza pia kujumuisha zoezi la kutwaa ardhi au kuzuia matumizi ya ardhi kutokana na mikakati iliyowekwa ili kuhakikisha kuwa matumizi ya ardhi yanazingatia mahitaji yaliyopo.

E2: Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji Watu na Makazi umeandaliwa ili kulinda miradi midogo ambayo haijabainishwa ambayo inaweza kusababisha uondolewaji wa watu na/au shughuli za kiuchumi ambao ukubwa wake haujulikani wakati wa maandilizi ya mradi. Mwongozo huu wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi unatoa maelekezo kuhusu: (i) kanuni na malengo ya uhamishaji wa watu na makazi; (ii) taratibu na mipango ya kitaasisi kwa hatua yoyote ya uhamishaji wa watu na makazi ambao haupekiki katika utekelezaji wa miradi midogo; (iii) kutoa miongozo ya Kisheria na kiusimamizi na Sera nzuri za utendaji bora wa kimataifa zinazojumuisha Mwongozo wa Kijamii na Kimazingira wa Benki ya Dunia, hususani Kiwango cha Kijamii na Kimazingira Nambari 5 kinachohusika na Mpango wa Maendeleo ya Barabara kwa Ushirikishaji wa Jamii na Ufunguaji wa Fursa za Kijamii na Kiuchumi; (iv) taarifa zinapopatika na kiwango cha uhamishaji wa watu na makazi kinapobainika, mipango mahususi ya uhamishaji wa watu na makazi itaandaliwa kwa kuzingatia mfumo wa sera kuhusu utwaaji wa ardhi, uzuiaji wa matumizi ya ardhi, uhamishaji wa watu na makazi na utoaji wa fidia kwa mujibu wa mwongozo huu wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi. Mwongozo huu wa Sera ya Uhamishaji Watu na Makazi utaongoza uandaaji wa Mipangokazi mahususi ya Uhamishaji wa Watu na Makazi kwa kuzingatia mradi mdogo unaohusika. Uandaaji na utekelezaji wa Mipangokazi utakamilika kabla ya kuanza utekelezaji wa mradi mdogo unaohusika wa Programu ya Maendeleo ya Barabara kwa Ushirikishaji wa Jamii na Ufunguaji wa Fursa za Kijamii na Kiuchumi.

E3: Lengo la Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji Watu na Makazi: Lengo la Mwongozo huu wa Sera ni kuweka malengo na kanuni, taratibu na mipango ya kitaasisi kwa kila hatua ya uhamishaji wa watu na makazi, na kuwaongoza watekelezaji kuhakikisha kuwa zoezi la ulipaji wa fidia kwa Watu Walioathiriwa na Mradi linafanyika kwa haki. Mwongozo wa Sera:

- umeweka kanuni za uhamishaji wa watu na makazi na za ulipaji wa fidia na mipango ya utekelezaji kama eneo mojawapo linaloshughulikiwa na Programu hii;
- umeeleza miongozo ya kisheria na kitaasisi inayobainisha namna Tanzania inavyoshughulikia zoezi la uhamishaji wa watu na makazi, inavyotoa fidia na inavyofanya ukarabati na Kiwango Nambari 5 cha Mwongozo wa Kimazingira na Kijamii wa Benki ya

Dunia (ESS5);

- umeeleza vigezo vya ustahilifu kwa ajili ya kuwabainisha stahiki na watu walioathiriwa na mradi;
- umefafanua taratibu za mashauriano na njia ya ushiriki inayojumuisha Watu waliothiriwa na Mradi na wadau wengine muhimu kwa kuzingatia Mpango wa Ushirikishaji Wadau;
- umeweka taratibu za kushughulikia malalamiko na kutatua migogoro; na
- umeweka mwongozo wa usimamizi, ufuatiliaji na tathmini ya utekelezaji wa uhamishaji wa watu na makazi.

E4: Uwekaji Wazi wa Mwongozo wa Uhamishaji Watu na Makazi: Rasimu ya Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi iliwekwa wazi kwa wadau katika warsha iliyofanywa tarehe 9 Januari 2020 jijini Dodoma kwa ajili ya kupata maoni na mapendekezo. Toleo lililoidhinishwa la Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi litawekwa wazi kwa mapana zaidi. Njia zitakazotumika kuweka wazi waraka ni hizi zifuatazo:

- Usambazaji wa nakala nyingi iwezekanavyo katika ofisi mbalimbali za TARURA na TANROADS kama vile ofisi za mikoa ya Dodoma, Dar es Salaam, Iringa na Morogoro.
- Kusambaza kwa watu binafsi na wawakilishi kama vile wabunge, wakuu wa wilaya, wenyeviti wa vijiji, kata na wengineo katika mikoa inayohusika ikiwa ni pamoja na Iringa ana Morogoro.
- Kufanya mikutano na kuendesha warsha kwa ajili ya majadiliano ya Programu hii. Mikutano na warsha itafanyika katika sehemu mbalimbali ikiwa ni pamoja na eneo ambalo uhamishaji wa watu na makazi utafanyika.
- Kupitia tovuti za TARURA na TANROADS kwa ajili watu wa nje na ndani ya nchi.

Maelezo zaidi kwa ajili ya uwekaji wazi wa waraka wa mradi, ikiwa ni pamoja na Mwongozo wa Sera wa Uhamishaji wa Watu na Makazi, yamo katika Mpango wa Ushirikishaji Wadau.

E5: Utaratibu wa Kitaasisi kwa ajili ya Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi na Mpangokazi wa wa Uhamishaji wa Watu na Makazi: Timu inayoshughulikia Mazingira na Masuala ya Jamii ya TARURA/TANROADS itawajibika katika kuutekeleza Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi, kusimamia mchakato wa maandalizi ya Mipangokazi ya Uhamishaji Watu na Makazi na utekelezaji wake. Mawakala wa utekelezaji wataunda Kamati za uhamishaji wa Watu na Makazi na Kamati za Kushughulikia Malalamiko katika ngazi ya Kata na Wilaya.

Jedwali 1 Majukumu ya Kitaasisi

Na	Madokezo	Shughuli	Taasisi Inayohusika
1	Maelezo ya Mradi na athari za mradi huo katika ardhi	Maelezo ya Jumla ya mradi na ubainishaji wa eneo la mradi	TARURA/TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Athari zinazoweza kutokea, ubainishaji	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
2	Malengo ya Mradi	Malengo makuu ya uhamishaji wa watu na makazi	TARURA//TANROADS na Malamka ya Serikali za Mitaa
		Malengo mahususi	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa

Na	Madokezo	Shughuli	Taasisi Inayohusika
3	Taarifa za Kijamii na Kiuchumi/Sensa	Ukubwa wa Kaya/Idadi	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Mali zilizoathiriwa	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Athari	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
4	Mifumo ya Kisheria/Kitaasisi	Sheria ya Ardhi	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Sheria ya Mazingira	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
5	Ustahilifu na Stahiki	Umilikaji uliothibitishwa (hati)	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Umilikaji unaotambuliwa	TARURA//TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Utwaaji unaotambulika	TARURA/TANROADS/ Mamlaka ya Serikali za Mitaa
6	Tathmini ya Ulipaji Fidia	Uhusishaji wa watu waliothiriwa	Mwenyekiti wa Kijiji, Mtendaji wa Kata na TARURA/TANROADS
		Utambuzi na Uthamini wa mali zilizoathiriwa	TARURA/TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa /Mtaalamu aliyepewa jukumu
		Taratibu za Uidhinishaji	TARURA/TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
7	Mpango wa Uhamishaji wa Watu na Makazi	Utwaaji wa Ardhi	TARURA /TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Kuandaa Mpango	TARURA/TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Kuidhinisha Mpango	TARURA/TANROADS na Benki ya Dunia
8	Taratibu za Kushughulikia Malalamiko	Uundwaji wa Kamati	TARURA /TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Kusikiliza Mapingamizi	Kamati Inayoshughulikia Malalamiko
		Hatua za Rufaa	Mamlaka ya Serikali za Mitaa na Mahakama ya Rufaa
9	Wajibu wa Kitaasisi	Mpango wa Utoaji wa Fedha	TARURA/TAROADS na Wizara ya Fedha na Mipango
		Uratibu	TARURA/TANROADS
10	Gharama na Bajeti	Makisio ya Gharama za Mradi na Taratibu za Uidhinishaji	TARURA/TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Usimamizi wa Mradi	TARURA/TANROADS

Na	Madokezo	Shughuli	Taasisi Inayohusika
11	Usimamizi na Tathmini	Taarifa ya Maendeleo	TARURA/TANROADS na Mamlaka ya Serikali za Mitaa
		Ukaguzi wa Mradi	Wataalamu wa Ndani na Nje

E6: Kanuni Zinazoongoza, Ustahilifu na Stahiki: Kanuni zilizoorodheshwa hapa chini zitazingatiwa wakati wowote ambao jamii zinazoishi katika mazingira yaliyopendekezwa kwa ajili ya mradi zitakapoathiriwa kutokana na shughuli za utekelezaji, bila kujali athari hizo ni za muda au za kudumu:

- Shughuli za Uhamishaji wa Watu na Makazi na Upangaji wa Malipo ya Fidia, na ulipaji fidia kwa watu waliothiriwa na mradi na wadau wengine wanaohusika zitafanyika kwa mashauriano endelevu wakati wote wa mradi;
- Walioathiriwa na Mradi watapewa taarifa kuhusu haki zao na machaguo yanayohusiana na kuondolewa katika makazi, utoaji wa fidia na uhamishaji wa watu na makazi, na utaratibu wa kushughulikia migogoro unaweza kutumika;
- Uondoaji wa watu, mali na njia za kujiingizia kipato utaepukwa kadri inavyowezekana;
- Njia zote zinazowezekana zitatumika kuhakikisha kuwa hakuna watu wanaodhuriwa kwa namna yoyote na shughuli za ujenzi na matokeo ya mradi;
- Walioathiriwa na Mradi ambao wanakidhi vigezo vilivyokubaliwa vya ustahilifu watakuwa na haki ya kulipwa fidia na gharama za kuhamishwa;
- Hatua za ulipaji fidia, uhamishaji na ukarabati zitafanywa kwa haki kwa pande zote zinazohusika;
- Stahiki za ulipaji fidia, uhamishaji na ukarabati zitatolewa kwa kuzingatia sheria na kanuni za Tanzania zinazokidhi masuala ya msingi, lakini zitahusisha hatua za ziada ili kukidhi matakwa ya Benki ya Dunia pale inapostahili;
- Fidia ya fedha taslimu kwa mali iliyopotea (ikiwa ni pamoja na nyumba na majengo mengine), kupotea kwa uwezo wa kufikia mali, au kwa uharibifu uliosababishwa na mali, itatolewa kwa kuzingatia gharama kamili ambayo itajumuisha gharama za ziada na za lazima ili fidia isaidie urejeshaji kamili wa mali;
- Msaada mahususi na wa ziada utatolewa kwa watu walio katika hali hatarishi, yaani kaya zinazoongozwa na wanawake, wajane, yatima, wazee na walemavu;
- Kufuata maelekezo ya Mwongozo wa Sera ya Makundi Yaliyo katika Hali Hatarishi unaojumuisha mahitaji mengine kwa ajili Vikundi Vilivyo katika Hali Hatarishi;
- Kabla ya athari zozote kwa Watu Walioathiriwa na Mradi au kabla ya kuanza kwa kazi yoyote ya awali ya ujenzi na ujenzi wenyewe, Mpangokazi wa Uhamishaji wa Watu na Makazi mahususi lazima uwe umeandaliwa.

Watu wanaostahili ni wale wanaoathiriwa moja kwa moja kijamii na kiuchumi kupitia miradi midogo inayofadhiliwa na Programu ya Maendeleo ya Barabara kwa Ushirikishaji wa Jamii na Ufunguaji wa Fursa za Kijamii na Kiuchumi kutokana na kupoteza haki ya kumiliki ardhi. Ikiwa utwaaji wa ardhi au uwekaji wa zuio la kutumika kwa ardhi hauepukiki, watu walioathiriwa na mradi watapewa gharama kamili za fidia, na msaada mwingine inapobidi ili kuwasaidia kuboresha au walau kurejesha njia zao za kujiingizia kipato ili kukidhi matakwa ya Kiwango cha Kimazingira na Kijamii Na. 5. Mbadala wa utwaaji wa ardhi – itifaki na taratibu za Utoaji wa Ardhi kwa Hiyari zimewekwa katika Mwongozo wa Sera za Uhamishaji wa watu na Makazi ili

zitumike pale ambapo wamilikaji binafsi wa ardhi au wanajamii wamekubali kutoa ardhi yao itumike kwenye mradi. Jedwali lifuatalo linawasilisha vigezo vya ustahilifu na stahiki vinapatikana katika Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi.

Jedwali la 2 Vigezo vya Ustahilifu

Na	***Kundi Linalohamishwa***	***Stahiki***
1	Watu ambao wana haki rasmi ya kisheria ya kumiliki ardhi (ikijumuisha haki za kimila na kijadi zinazotambuliwa na Sheria ya Tanzania)	○ Fidia kwa ardhi au mali iliyopotea kwa gharama kamili ya mbadala wake. ○ Kama anahamishwa, msaada utatolewa wakati wa kuhamishwa (kama vile posho ya kuhamishwa) na nyumba ya makazi na/au maeneo ya kilimo yenye rutuba na manufaa yanayolingana na maeneo yaliyopotezwa. ○ Msaada baada ya uhamisho mpaka pale ambapo njia za kujiingizia kipato na viwango vya maisha vimerejea kama ilivyokuwa kabla ya hatua za kuhamishwa. ○ Msaada wa maendeleo ikiwa ni ziada ya hatua za ulipaji fidia (kama vile uandaaji wa ardhi, nyenzo za mikopo, mafunzo, fursa za kazi)
2	Watu wasio na haki za kisheria ya kumiliki ardhi lakini wenye madai ya ardhi hiyo au mali (kwa masharti kwamba madai hayo yanatambuliwa na Sheria za Tanzania au yanatambulika kupitia mchakato uliobainishwa katika mpango wa uhamishaji)	○ Fidia kwa ardhi na mali iliyopotea kwa gharama kamili ya mbadala wake. ○ Kama anahamishwa, msaada utatolewa wakati wa kuhamishwa (kama vile posho ya kuhamishwa) na nyumba ya makazi na/au maeneo ya kilimo yenye rutuba na manufaa yanayolingana na maeneo yaliyopotezwa. ○ Msaada baada ya uhamisho mpaka pale ambapo njia za kujiingizia kipato na viwango vya maisha vimerejea kama ilivyokuwa kabla ya hatua za kuhamishwa. ○ Msaada wa maendeleo ikiwa ni ziada ya hatua za ulipaji fidia (kama vile uandaaji wa ardhi, nyenzo za mikopo, mafunzo, fursa za kazi)
3	Watu wasio na haki inayotambulika kisheria au wasio na madai ya ardhi (yaani makazi ya wavamiaji)	○ Fidia ya maboresho ya ardhi lakini si ardhi na msaada wa kuwahamisha kama inavyostahili.

E7: Upangaji wa Uhamishaji wa Watu: Upangaji wa uhamishaji wa watu unahusisha shughuli kadhaa. Utekelezaji wenye tija wa shughuli za Mpangokazi wa Uhamishaji Watu na Makazi

unahitaji kuchukuliwa kwa hatua mbalimbali kabla ya kuanza kwa utekelezaji. Shughuli hizi zinajumuisha:

- Mashauriano na Watu Watakaoathiriwa na Mradi;
- Uchekechaji wa miradi midogo unaofanywa na Kitengo cha Utekelezaji wa Mradi (PIU) ili kuandaa mahitaji ya uhamishaji wa watu na makazi;
- Uteuzi/kuingia mkataba na mtaalamu kwa ajili ya kuandaa Mpangokazi wa Uhamishaji wa Watu na Makazi;
- Kuweka Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko;
- Ukaguzi; ubainishaji wa Watu Walioathiriwa na Mradi na orodha ya mali;
- Sensa ya Watu Walioathiriwa na Mradi;
- Ukaguzi wa kipimo cha kijamii na kiuchumi;
- Uwekaji na Mawasiliano ya tarehe ya makataa kwa ajili ya ustahilifu;
- Makadirio ya mali zilizoathiriwa;
- Kuandaa kanzidata ya Watu Walioathiriwa na Mradi na stahiki kwa kila mmoja;
- Kuandaa taarifa ya Mpangokazi wa Kuhamisha Watu na Makazi, mapitio rasmi na uidhinishwaji wake na Kitengo cha Utekelezaji wa Mradi;
- Kuweka wazi wa Mpango Kazi wa kuhamisha Watu na Makazi;
- Uhakiki wa Watu Walioathiriwa na Mradi; stahiki na uwekaji wazi;
- Kufungua akaunti ya benki;
- Malipo halisi ya fidia na utoaji wa stahiki nyinginezo;
- Malipo kufanyika ndani ya miezi 6 baada ya kuidhinishwa na Mthamini Mkuu wa Serikali;
- Kutoa taarifa ya kuhama baada ya kutoa malipo (hii inamaanisha tangazo la kuondoa vitu katika eneo lililotwaliwa);
- Kuondoa majengo yote yaliyoathiriwa katika tarehe iliyopangwa (itakayoshauriwa wakati wa ulipaji wa fidia);
- Kuandaa taarifa ya utekelezaji wa Mpangokazi wa Kuhamisha Watu na Makazi.

E8: Mashauriano na Wadau, Uwekaji wazi wa Taarifa na Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko

- Mpango wa Ushirikishaji Wadau umeandaliwa ili kuongoza mashauriano na wadau wote, uhusishwaji, uwekaji wazi wa taarifa na Utaratibu wa Kushughulikia Taarifa kwa ajili ya Mpango wa Maendeleo ya Barabara kwa Ushirikishaji wa Jamii na Ufunguaji wa Fursa za Kijamii na Kiuchumi;
- Watu Walioathiriwa na Mradi wanaweza kupata taarifa zote kuhusu mchakato wa uhamishaji na mbadala wake na uchaguzi wa fidia kupitia ushiriki wao katika kupanga na kuamua;
- Masharti mahususi kwa ajili ya mashauriano na taratibu za kushughulikia malalamiko na masuluhisho kwa Watu Walioathiriwa na Mradi yametolewa katika Mfumo huu wa Sera ya Kuhamisha Watu na Makazi na yataandaliwa ili yaendane na Mpangkazi mahususi wa Kuhamisha Watu na Makazi;
- Wajumbe wa Kamati ya Kushughulikia Malalamiko na majukumu yao katika kiwango cha Kata/Kijiji na Wilaya yamebainishwa na fursa kwa Mtu Aliyethiriwa na Mradi mwenye malalamiko kufungua kesi mahakamani, ikiwa masuluhisho hayakufikiwa, imetamkwa wazi katika Sera hii.

E9: Ufuatiliaji na usimamizi: Ufuatiliaji na usimamizi wa utekelezaji wa Mwongozo wa Sera ya Uhamishaji wa Watu na Makazi utakuwa kama ifuatavyo:

- Utekelezaji wa Sera hii ya Uhamishaji wa Watu na Makazi na Mipangokazi ya Uhamishaji itasimamiwa na kufuatiliwa na Kitengo cha Utekelezaji wa Miradi na matokeo yake yataingizwa katika taarifa ya maendeleo ya miradi itakayowasilishwa Benki ya Dunia;
- Kitendo cha Utekelezaji wa Mradi kitathibitisha ukusanyaji wa taarifa za msingi za Watu Walioathriwa na Mradi; na
- Mtaalamu Mshauri wa nje ataajiriwa na Kitengo cha Utekelezaji wa Mradi ili kufuatilia na kusimamia utekelezaji wa Mipangokazi ya Kuhamisha Watu na Makazi walau katika kila miezi mitano mpaka sita baada ya kulipa fidia.

Kwa jumla: Ili kufanikisha malengo ya sera na kuhakikisha hatua zilizoorodheshwa hapo juu zinatekelezwa ipasavyo, mapendekezo ya msingi yafuatayo yanapaswa kuzingatiwa katika hatua za awali:

- Juhudi zote zifanyike ili kuepuka na kupunguza athari mbaya kwa jamii;
- Walioathiriwa na Mradi wapewe taarifa, watoe ushauri na washiriki katika kupanga, kutekeleza na kufuatilia uhamishaji wa watu na makazi;
- Tarehe ya makataa ambayo ni tarehe ya kuanza kwa orodha ya mali inapaswa kubainishwa kwa uwazi na itolewe kwa umma kupitia vyombo vya habari na njia nyingine za matangazo kwa umma.
- Kwa kaya maskini na waathiriwa wa mradi walio katika hali hatarishi, stahiki za ziada/fidia zitatolewa kwa kuzingatia mashauriano ili kuboresha hali zao za kijamii na kiuchumi kama ilivyokuwa kabla ya mradi;
- Kulipa fidia inayozingatia haki kwa waathiriwa wote wa mradi kabla ya kuanza kwa utekelezaji; na
- Kitengo cha Utekelezaji wa Mradi kiratibu utekelezaji wa utaratibu wa kushughulikia malalamiko kwa haki, haraka na uwazi.