

MWONGOZO WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

1. Mwenye leseni atatoa taarifa kuhusu mchakato wa ushughulikiaji wa malalamiko ya watumiaji kulingana na Kanuni hizi.
2. Mwenye leseni:-
 - a. kuanzisha na kudumisha taratibu za kushughulikia malalamiko;
 - b. kuweka rekodi na kutoa taarifa ya malalamiko yaliyoshughulikiwa;
 - c. kuwasilisha kwenye Mamlaka kila robo mwaka ripoti ya malalamiko ya watumiaji yaliyoshughulikiwa na hatua iliyofikiwa kwa namna itakayopangwa na Mamlaka.
3. Michakato ya kushughulikia malalamiko itakuwa huru na itajumuisha yafuatayo: -
 - a. haki ya watumiaji kusikilizwa malalamiko yao;
 - b. mchakato wa kuongezeka kwa malalamiko ya mwenye leseni;
 - c. ushahidi unaohitajika kuthibitisha malalamiko;
 - d. muda ambamo malalamiko yatapatiwa ufumbuzi kulingana na Kanuni hizi;
 - e. upatikanaji wake kwa watu wenye ulemavu na wenye mahitaji mengine maalumu;
 - f. utaratibu wa kukata rufaa.
4. Mtumiaji ambaye amedhiwa na mwenye leseni kwa mujibu wa kanuni hizi atawasilisha malalamiko yake ndani ya miezi sita.
5. Pale ambapo mteja hajaridhika na uamuzi uliofikiwa kulingana na malalamiko, mwenye leseni atampa mteja utaratibu wa kufuata ili kupeleka ngazi za juu kwa uamuzi ambapo uamuzi unaweza kuchunguzwa na mtu mwenye sifa katika shirika la mwenye leseni.
6. Pale ambapo mtumiaji amepewa fursa ya kupeleka ngazi za juu na mwenye leseni na ambapo hakuna michakato mingine ya kupeleka ngazi za juu, mwenye leseni atamjulisha mtumiaji mara moja..
7. Pale ambapo malalamiko hayajatatuliwa kwa kiwango cha kuridhika kwa mtumiaji kutokana na mchakato wowote wa kupeleka ngazi za juu ndani ya siku thelathini baada ya kufikishwa kwa mwenye leseni, mwenye leseni atamjulisha mtumiaji haki yake ya kupeleka malalamiko kwenye Mamlaka.
8. Pale ambapo mtumiaji hajaridhika na azimio na mtoa huduma wake kwa mujibu wa kanuni hii, anaweza kupeleka malalamiko yake kwenye Mamlaka kwa kujaza fomu ya malalamiko iliyoainishwa kwenye Orodha.

9. Baada ya kupokea malalamiko yaliyopelekwa chini ya kanuni ndogo (8), Mamlaka: -
 - a. itamjulisha mwenye leseni kuhusu shauri hilo na kumpa nafasi ya kujibu ndani ya siku kumi na nne; na
 - b. itafanya jitihada za kuzipatanisha pande zote.

10. Pale ambapo mgogoro haukusuluhishwa baina ya pande zote, Mamlaka: -
 - a. itapanga tarehe ya kusikilizwa kwa shauri na kuzijulisha pande zote mbili; na
 - b. itatoa uamuzi wa malalamiko hayo ndani ya siku sitini tangu tarehe ya kusikilizwa kwa shauri.