Ripoti ya Kuhitimisha Mchakato wa Utatuzi wa Mzozo Kuhusu Malalamishi Kuhusiana na Uwekezaji wa IFC kwa shule za Bridge International Academies (IFC #32171) nchini Kenya, Septemba 2022

MHUTASARI

Katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020, CAO ilipokea malalamishi kutoka kwa wazazi wa mtoto (**"Walalamishi"**) aliyekuwa anasomea katika mojawapo ya shule za Bridge International Academies (**"Bridge"** au **"Kampuni"**) mjini Nairobi, nchini Kenya, kuhusu mkasa ulipelekea kifo cha mwana wao.

IFC ilisaidia Bridge kupitia uwekezaji wa hisa zisizo na riba ya kudumu za thamani ya dola milioni 10 katika mwaka wa 2014 na kuongeza hisa zaidi zisizo na riba ya kudumu za thamani ya dola milioni 3.5 katika mwaka wa 2016. Kuanzia tarehe 3 Machi mwaka wa 2022, hisa za IFC zilinunuliwa na mwekezaji mwenza na IFC ikafaulu kusitisha uwekezaji wake katika Kampuni hii.

CAO ilibaini kuwa malalamishi yaliyotolewa yalikidhi vigezo vyote vitatu vya utaratibu uliowekwa kuwezesha malalamishi kukubalika na ikaanza kufanya tathmini katika mwezi wa February mwaka wa 2020. Walalamishi na Kampuni walionyesha nia ya kushiriki katika mchakato wa CAO wa utatuzi wa mzozo (**"DR"**) ili kutatua masuala yaliyoibuliwa kwenye malalamishi. Kwa kuzingatia Mwongozo wa Utendaji Kazi wa CAO wa mwaka wa 2013, uliokuwa unatumika wakati maamuzi yalipofanywa, malalamishi hayo yalihamishiwa kwa kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo **("DR"**) Septemba mwaka wa 2020. [1]

Kutokana na changamoto za usafiri na marufuku ya mikutano kutokana na ugonjwa wa korona (COVID-19), tathmini na sehemu ya mchakato wa utatuzi wa mzozo vilifanyika mtandaoni, na ruhusa kutoka kwa Walalamishi na Kampuni (**"Wahusika"**). CAO ilifanya majadiliano na kila upande na iliandaa mkutano mmoja wa pamoja mtandaoni ili kusaidia wahusika kukubaliana kuhusu kanuni za kuongoza mchakato wa upatanisho. Punde tu mashariti kuhusiana na COVID-19 yalipolegezwa mwezi wa Desemba mwaka wa 2021, Mpatanishi wa CAO na wakalimani walioko nchini Kenya walifanya mikutano ya pamoja ya ana kwa ana na Kampuni, Walalamishi, na NGO zilizokuwa zinasaidia Walalamishi, EACHRights na Katiba Institute.

Kutokana na mchakato wa utatuzi wa mzozo uliofanyika kwa hiari, Wahusika walifikia makubaliano tarehe 16 Juni mwaka wa 2022. Wahusika walikubaliana kutoa taarifa ya pamoja kuhusu hali tatanishi kuhusiana na kifo cha mtoto wa mlalamishi, ambaye alipokuwa akisomea katika Shule ya Bridge, alipigwa na umeme uliounganishwa kutoka kwa jengo lililo karibu na shule hiyo. Kesi hii sasa itafungwa kwa kuzingatia Sera ya CAO.

Ripoti ya Kuhitimisha Mchakato inatoa maelezo kuhusu tathmini na mchakato wa DR na kuonyesha baadhi na changamoto na mafunzo yaliyopatikana.

[1] Mwongozo wa Utendaji Kazi wa CAO wa mwaka wa 2013.

USULI

Mradi

Katika mwaka wa 2014, IFC iliwekeza hisa zisizo na riba ya kudumu za thamani ya dola milioni 10 na kuongeza dola milioni 3.5 katika mwaka wa 2016. Kwa mujibu wa Ufichuzi wa IFC, Bridge ni mkusanyiko wa shule nyingi katika jamii barani Afrika zinazolipisha karo ya chini na kuhudumia takribani wanafunzi 50,000 nchini Kenya kufikia mwezi wa Machi mwaka wa 2022. Kampuni hii ina nia ya "kutoa elimu ya kiwango cha juu kwa watoto kutoka katika familia zinazopata chini ya dola mbili za Marekani kwa kila mtu kwa siku".[2] Uwekezaji wa IFC ulilenga kuongeza idadi ya shule nchini Kenya na kufungua nyingine kwenye nchi tatu nyinginezo.

Tarehe 3 Machi mwaka wa 2022, IFC ilisasisha tovuti yake ili kuonyesha tarehe ya kuwacha kuwekeza kwenye Shule za Bridge International Academies.

Malalamishi

Katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020, CAO ilipokea malalamishi kutoka kwa wazazi wa mtoto aliyekuwa mwanafunzi katika mojawapo ya shule za Bridge jijini Nairobi, nchini Kenya. EACHRights, Shirika lisilokuwa la serikali (NGO) nchini Kenya lilisaidia Walalamishi wakati wa mchakato mzima wa CAO. NGO nyingine, Katiba Institute ilijiunga kwenye mchakato wakati utatuzi wa mzozo ulipokuwa unaendelea ili kusaidia walalamishi. Kwa mjibu wa Walalamishi, mwana wao alipigwa na umeme vibaya alipogusa waya wa umeme uliokuwa unaning'inia kwa jengo lililo karibu na shule, karibu na darasa la wanafunzi wa chekechea (PP2). Walalamishi walieleza kuwa hawakuelezewa vizuri na Kampuni jinsi mkasa huo ulivyotokea na kuhofia hali ya usalama shuleni humo.

Tathmini ya CAO

Katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020, CAO ilibaini kuwa malalamishi yalikidhi vigezo vyote vitatu vya utaratibu uliowekwa kuwezesha malalamishi kukubalika[3] na ikaanza kufanya tathmini ya malalamishi hayo. Lengo la tathmini ya CAO ni kuweka bayana mambo na masuala yaliyoibuliwa na Walalamishi, kukusanya taarifa kuhusiana na maoni ya washikadau mbalimbali, na kubaini iwapo Walalamishi na Wafadhili wa Mradi wa IFC wangependa kutatua mzozo kupitia mchakato unaoongozwa na CAO, au iwapo malalamishi yanapaswa kushughulikiwa na kitengo cha Ridhaa cha CAO kutathmini utendakazi wa IFC. Kwa kawaida hujumuisha kwenda nyanjani kukutana na Wahusika na washikadau wengine muhimu waliotajwa na Wahusika ili kuelewa zaidi kuhusu hali. Kutokana na masharti ya Benki ya Dunia kuhusiana na udhibiti wa usafiri na mikutano ya ana kwa kutokana na ugonjwa wa korona, wafanyakazi na washauri wa CAO hawengeweza kufanya mikutano ya ana kwa ana na washikadau wanaohusika. Na ruhusa kutoka kwa Wahusika, CAO ilifanya tathmini kupitia kwa njia ya kupiga simu na kupitia kwa simu za video. CAO pia ilifanya uhakiki wa nyaraka za mradi wa IFC na stakabadhi zilizotolewa na Wahusika.

Wakati wa Tathmini, Wahusika wote walionyesha nia ya kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo kwa hiari ulioendeshwa na CAO.

---

[2] Ibid.

[3] Vigezo vya CAO vya malalamishi kukubalika: https://www.cao-ombudsman.org/how-we-work/intake-assessment

Mchakato wa Utatuzi wa Mzozo

Kati ya Juni na Oktoba mwaka wa 2021, CAO iliandaa mikutano na kila upande mtandaoni, kupitia barua pepe, na kupigia simu Wahusika wote ili kujadiliana kuhusu kanuni za kuongoza mchakato na kuweka bayana masuala yatakayojadiliwa wakati wa mkutano (ajenda ya mchakato). Kutokana na mikutano hiyo, makubaliano ya kanuni za kuongoza mchakato yalitiwa saini tarehe 14 Desemba mwaka wa 2021. Punde baada ya kukamilisha kanuni za kuongoza mchakato, Wahusika walianza kujadili masuala nyeti. Baada ya kufanya mashauriano mara kadhaa, Wahusika walifikia makubaliano Juni 16, 2022. CAO, kwa ushirikiano na usaidizi kutoka kwa IFC, iliwezesha kuandikwa kwa makubaliano ambayo wahusika waliomba kuwekwa siri. Taarifa ya pamoja ya pande zote kuashiria utatuzi wa kesi hiyo ilichapishwa kwenye tovuti ya CAO. Kwa hivyo, CAO itafunga kesi kwa kuzingatia sera ya CAO.

CHANGAMOTO

Masharti kuhusiana na Korona (COVID-19)

Masharti ya Benki ya Dunia kuhusu usafiri yalipelekea kuwa vigumu kwa CAO kuitisha mikutano ya ana kwa ana na Wahusika. Tathmini na sehemu kubwa ya mchakato wa utatuzi wa mzozo vilifanywa mtandaoni. Katika kipindi cha mwaka wa 2020, Kampuni ilifahamisha kikosi cha CAO kuwa ilipendelea utatuzi wa mzozo kufanyika ana kwa ana badala ya mtandaoni. Wakati huo, marufuku kwa mikutano ya ana kwa ana nchini Kenya ilikuwa imeondolewa na serikali na kufikia Oktoba mwaka wa 2020 shule zilianza kufunguliwa tena. Kwa bahati mbaya, kutokana na Masharti ya Benki ya Dunia kuhusiana na COVID-19 kuhusu usafiri na mikutano ya ana kwa ana kwa wafanyakazi wa Benki ya Dunia, mchakato wa utatuzi wa mzozo haungeweza kufanywa ana kwa ana. Mchakato huo ulisitishwa kwa ruhusa ya pande zote mbili, huku wakisubiri masharti ya Benki ya Dunia kuondolewa na mikutano ya ana kwa ana kuruhusiwa. Katika mwezi wa Machi mwaka wa 2021, huku marufuku ya Benki ya Dunia kwa mikutano ya ana kwa ana ikiendelea, na huku Walalamishi wakionyesha nia ya kuendelea na mchakato wa utatuzi wa mzazo mtandaoni, Kampuni ilibadili msimamo wake kwa kuzingatia kucheleweshwa kwa mchakato na kukubali kuendelea na majadiliano mtandaoni. Mchakato wa utatuzi wa mzozo ulianza tena Machi mwaka wa 2021. CAO iliandaa mikutano kwenye hoteli moja jijini Nairobi au kwa Ofisi ya IFC nchini Kenya ili kuhakisha kuwa mikutano ilijiri kwenye maeneo yaliyodhibitiwa. CAO ilifanya kazi na Ofisi Nchini Kenya ili kupata maeneo ambayo yalizingatia masharti yote yanayohusiana na COVID-19 ili kuhakikishia washiriki wa mkutano usalama.

Ucheleweshaji wa mchakato wa upatanisho

Kulikuwa na ucheleweshaji mwingi wa mchakato kutokana na masharti kuhusiana na COVID-19, kutokubaliana kuhusu siku ya kuweka vikao, na majadiliano marefu kuhusu maswala yaliyokuwa na utata. Licha ya hayo, Wahusika wote walijitolea kuendelea na mchakato.

Kanuni za kuongoza mchakato na ajenda ya mchakato

Kulikuwa na ucheleweshaji mkubwa kabla ya kufikia makubaliano kuhusu kanuni za kuongoza mchakato na ajenda ya mchakato. Kwa kuzingatia kuwa kanuni za kuongoza mchakato ndizo huongoza mfumo mzima wa majadiliano, ilikuwa muhimu kwa Wahusika kukubaliana kuzihusu kabla ya kuanza mchakato wa utatuzi wa mzozo. Majadiliano kati ya Wahusika kuhusiana na

kanuni za kuongoza mchakato yalichukua takriban miezi sita kabla ya kukamilika. Mchakato wa DR haungeweza kuendelea bila kukubaliana kuhusu utaratibu, ambao ulihitaji makubaliano kuhusu kanuni za kuongoza mchakato. Hata hivyo, baada ya miezi michache, CAO ilisaidia Wahusika kukubaliana kuhusu kanuni za kuongoza mchakato.

Kubainisha mahitaji ya Wahusika

Hakuna upande wowote uliokuwa umewahi kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo hapo awali. Kwa hivyo, kutofautisha kati ya misimamo, mahitaji na matamanio ya Wahusika ilikuwa fursa ya kujifundisha iliyokumbwa na changamoto. Kuwezesha Wahusika kubainisha na kutofautisha mambo haya kwa madhumuni ya kuweka mikakati ya mazungumzo kulisaidia kuelewa vyema matarajio ya Wahusika.

Kuweza kuaminiana

Ijapokuwa kufikia makubaliano kuhusiana na kanuni za kuongoza mchakato kulichukua muda mrefu kuliko ilivyotarajiwa, kulichangia kuwa na imani kwa mchakato. Wahusika waliweza kushiriki katika mazungumzo na watu binafsi ambao upande mmoja au mwingine ulikuwa umepinga kuwajumuisha katika mchakato huo hapo awali.

Athari zinazoweza kutokea kutokana na IFC kujiondoa kwenye mradi

Tarehe 3 Machi mwaka wa 2022, IFC iliarifu CAO kuhusu kuondoka kwake katika mradi wa Shule ya Bridge kupitia uuzaji wa hisa zake kwa mhusika mwingine. IFC ilijiondoa wakati muhimu wa mchakato wa utatutuzi wa mzozo. Ijapokuwa IFC ilikuwa imefahamisha CAO kuhusu uwezekano wa kujiondoa, kikosi cha IFC hakingeweza kufichua taarifa kuhusiana na muda maalum wa kujiondoa. Kufuatia kujiondoa kwa IFC, Kampuni ilihakikishia IFC kupitia njia ya maandishi kuwa itaendelea kutumia Viwango vya Utendaji Kazi vya IFC katika utenda kazi wake na kuwa itaendelea kufanya kazi kwa kuzingatia Viwango vya Utenda Kazi vya IFC. Kampuni pia ilijitolea kuendelea kushirikiana na CAO.

Kampuni iliendelea kushiriki katika mchakato wa CAO baada ya IFC kujiondoa kama mbia.

HITIMISHO

Ijapokuwa kulikuwa na changamoto mbalimbali wakati wa mchakato, wahusika waliendelea kujitolea kushiriki katika mchakato huo na kwa usaidizi kutoka kwa CAO, waliweza kukubaliana na changamoto hizo zote na kuweza kutatua mzozo.

Wahusika walifikia makubaliano katika mwezi wa Juni mwaka wa 2022. Kesi hii sasa itafungwa kwa kuzingatia Sera ya CAO.

Stakabadhi zote muhimu kuhusiana na kesi hii zinapatikana kwenye tovuti ya CAO kupitia www.cao-ombudsman.org.

Pitia Kiambatisho A ili kupata taarifa zaidi kuhusu mchakato wa CAO.

KIAMBATISHO A. UTARATIBU UNAOFUATWA NA CAO KUSHUGHULIKIA MALALAMISHI

Punde baada ya CAO kutangaza kuwa malalamishi yanakubalika, tathmini ya kwanza hufanywa na wataalamu wa CAO wa kutatua mizozo. Nia ya tathmini ya CAO ni: (1) kubainisha masuala na malalamishi yaliyotolewa na Mlalamishi/Walalamishi; (2) kutafuta taaarifa kuhusu jinsi washikadau wengine wanavyoonelea hali hiyo; na (3) kuwasaidia washikadau kuelewa njia wanazoweza kutumia kutatua mzozo na kubainisha iwapo wangependa kushirikiana kutafuta suluhu kupitia Kitengo cha Kutatua Mizozo cha CAO, au iwapo kesi hiyo inapaswa kushughulikiwa upya na Kitengo cha Ridhaa cha CAO.

Kwa kuzingatia Sera ya CAO ya Mfumo wa Uwajibikaji Unaojitegemea wa IFC/MIGA,[4] hatua zifuatazo hufuatwa ili kushughulikia malalamishi yaliopokelewa:

Hatua ya Kwanza: **Kukubali** kuwa malalamishi yamepokelewa.

Hatua ya Pili: **Kukubalika:** Kubainisha iwapo malalamishi yanakubalika kushughulikiwa na CAO (hii hufanyika kwa siku za kufanya kazi zisizozidi 15).

Hatua ya Tatu: **Tathmini:** Kutathmini maswala na kuwasaidia washikadau kuyaelewa na kubainisha iwapo wangependa kushirikiana kupata suluhisho chini ya usaidizi wa kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo, au iwapo kesi hiyo inapaswa kushughulikiwa na kitengo cha Ridhaa cha CAO ili kuchunguza iwapo utaratibu wote wa kimazingira na kijamii unaotolewa na IFC's/MIGA umefuatwa kikamilifu. Mda wa kutathmini unaweza chukua kwa ujumla siku za kufanya kazi 90, kukiwa na uwezekano wa kuongeza tu siku 30 zaidi za kufanya kazi, iwapo mda utazidi mda wa kufanya kazi wa siku 90. (1) Wahusika wanathibitisha kwamba utatuzi wa malalamishi unawezekana au (2) Upande wowote unaonyesha nia ya kutatua mzozo, na kuna uwezekano kwamba Upande huo mwingine utakubali.

Hatua ya Nne: **Kuwezesha usuluhishaji:** Iwapo wahusika watakubali kushirikiana kutatua mzozo, Kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo kitahusika. Mchakato wa utatuzi wa mzozo huzingatia au kufuata Mkataba wa Maafikiano na/au kutumia sheria zinazowekwa chini na kukubaliwa na wahusika wote. Inawezahusisha kusaidiwa/upatanisho, kushirikiana kutafuta ukweli, au njia yoyote itakayokubaliwa inayoweza kuleta suluhisho au kusaidia kufikia malengo yaliyowekwa kwa pamoja au malengo mwafaka. Lengo kuu la kutumia njia hii kutatua mzozo ni kushughulikia masuala yanayojitokeza kwenye malalamishi, na masuala mengine yoyote muhimu yanayohusiana na malalamishi yaliyojitokeza wakati wa kutathmini mzozo au wakati wa mchakato wa utatuzi wa mzozo kwa njia inayokubalika kwa pande zinazohusika.[5]

[4] Kwa taarifa zaidi kuhusu wajibu na kazi ya CAO, tafadhali rejelea Sera kamili ya CAO ya Mfumo wa Uwajibikaji Unaojitegemea wa IFC/MIGA,

[5] Pale ambapo washikadau watashindwa kutatatua matatizo kwa ushiriakiano kwa mda uliowekwa, Kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo kitaanza kwa kujaribu kusaidia washikadau kukabiliana na changamoto. Iwapo haitawezekana, kikosi cha Kutatua Mizozo kitawaeleza washikadau, wakiwemo wafanyikazi wa IFC/MIGA, Rais

AU

Kutathmini kwa Ridhaa/Uchunguzi: Iwapo wahusika watachagua uchunguzi kufanywa, malalamishi yatahamishiwa kwa Kitengo cha Ridhaa cha CAO. Malalamishi pia huamishiwa kwa Kitengo cha Ridhaa cha CAO iwapo mchakato wa utatuzi wa mzozo utapelekea makubaliano kwa kiwango fulani au kutokuwa na makubaliano kabisa. Angalau Mlalamishi mmoja anapaswa kutoa ruhusa wazi ya kuyahamisha, au iwapo CAO inafahamu kuhusu tuhuma za Vitisho na Kulipiza Kisasi. Kitengo cha Ridhaa cha CAO kitafanya uchunguzi kubaini iwapo sera zote za kimazingira na kijamii zilizowekwa na IFC/MIGA zimezingatiwa kutathmini madhara yanayoweza kutokea na kupendekeza hatua mwafaka zinazohitaji kuchukuliwa kwa kuzingatia mchakato wa hatua tatu. Kwanza, tathmini ya kitengo cha ridhaa huamua ikiwa uchunguzi zaidi unahitajika. Tathmini inaweza kuchukua hadi siku 45 za kufanya kazi, na ina uwezekano wa kuongeza siku 20 za kufanya kazi katika hali za kipekee. Pili, uchunguzi ukihitajika, tathmini inafuatwa na uchunguzi wa kina wa ridhaa kwa kuzingatia utendakazi wa IFC/MIGA. Ripoti ya uchunguzi itatolewa kwa umma, pamoja na majibu ya IFC/MIGA pamoja na mpango wa utekelezaji wa kushughulikia matokeo ya kutoridhia na madhara husika. Tatu, katika hali ambapo kutoridhia na madhara vitabainika, CAO itafuatilia utekelezaji mzuri wa mpango kazi.

Hatua ya Tano: Ufuatiliaji

Hatua ya Sita: Hitimisho/Kufungwa kwa kesi

na bodi ya Benki ya Dunia, na umma kuwa, Kitengo cha CAO cha Utatuzi wa Mizozo kimefunga malalamishi na kuyahamishia kwa Kitengo cha Ridhaa cha CAO ili kutathminiwa.