Ripoti ya Kuhitimisha Mchakato wa Utatuzi wa Mzozo
Malalamishi ya Tatu Kuhusiana na Uwekezaji wa IFC kwa shule za Bridge International Academies (#32171, #38733, #39170, #39224) nchini Kenya (Bridge International Academies-03)

Septemba 2024

MHUTASARI

Katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020, CAO ilipokea malalamishi kuhusiana na uwekezaji wa IFC unaohusiana na Bridge International Academies nchini Kenya. Malalamishi hayo yaliwasilishwa na mzazi ambaye mtoto wake alikuwa anasomea katika shule ya Bridge jijini Nairobi, kwa usaidizi kutoka kwa The East Africa Centre for Human Rights (EACHRights) na Katiba Institute, Mashirika yasiyo ya Serikali nchini Kenya. Malalamishi hayo yanahusu mkasa wa kupigwa na umeme uliotokea shuleni mwezi wa Septemba mwaka wa 2019, tukio lililodaiwa kumjeruhi mtoto wa kiume wa Mlalamishi.

CAO ilipata kuwa malalamishi yalikidhi vigezo vya kukubalika katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020 na ikafanya tathmini, ambapo walalamishi na kampuni ("wahusika") walionyesha kuwa walikuwa tayari kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo. Kutokana na masharti yanayohusiana na ugonjwa wa korona (COVID-19), wahusika waliamua kuahirisha kuanzishwa kwa mchakato wa utatuzi wa mzozo hadi Machi mwaka wa 2021. Baadaye, uliahirishwa tena, kwa makubaliano ya wahusika kutenganisha malalamishi, ili mchakato tofauti wa kutatua mzozo wa (Bridge-02)[1] ukamilishwe. Kufuatia kumalizika kwa kesi ya Bridge-02 mwezi wa Septemba mwaka wa 2022, wahusika walianza tena mchakato wa kutatua mizozo wa Bridge-03 katika mwezi wa Oktoba mwaka wa 2022. Wahusika walitatua mzozo huo mwezi wa Juni mwaka wa 2024 na kutoa taarifa za pamoja.[2] Kwa kuzingatia Sera ya CAO, CAO sasa inafunga kesi hii.[3]

Ripoti hii ya Hitimisho inatoa maelezo kuhusu tathmini na mchakato wa Utatuzi wa Mzozo wa kesi hii na kuonyesha baadhi ya changamoto na mafunzo yaliyopatikana.

USULI

Mradi

Katika mwaka wa 2013 na mwaka wa 2016, IFC iliwekeza jumla ya dola za Marekani milioni 13.5 za hisa zisizo na riba ya kudumu kwa New Globe Schools, Inc., kampuni mama ya Bridge International Academies, msururu mkubwa zaidi wa shule za gharama ya chini barani Afrika. Kulingana na ufichuzi wa IFC, wakati wa uwekezaji wake, Bridge iliendesha shule 211 zilizohudumia wanafunzi 57,000 nchini Kenya, na lengo la kutoa elimu bora kwa watoto kutoka kwa familia zinazopata chini ya dola 2 za Marekani kwa kila mtu kwa siku. Uwekezaji huo ulinuiwa kusaidia kuongeza idadi ya shule nchini Kenya na upanuzi hadi nchi tatu mpya. IFC iliachana na uwekezaji wake katika Shule za New Globe mwezi Machi mwaka wa 2022.

Malalamishi

Katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020, CAO ilipokea malalamishi kupitia kwa njia ya maandishi kutoka kwa mama wa mwanafunzi aliyekuwa anasomea katika shule ya Bridge jijini Nairobi, nchini Kenya (Bridge International Academy Kwa Njenga Mosque school). EACHRights na Katiba Institute, mashirika mawili yasiyo ya serikali nchini Kenya (NGOs), yalitoa usaidizi kwa mlalamishi wakati wa mchakato mzima. Mlalamishi alidai kuwa, katika

[1] Malalamishi ya pili yaliyopokelewa na CAO kuhusu Bridge pia yalilalamikia kuhusu madai ya kupigwa na umeme katika shule hiyo ambapo mwanafunzi alifariki (tazama https://www.cao-ombudsman.org/cases/kenya-bridge-international-academies-02kenya)

[2] Taarifa za Pamoja

[3] Sera ya CAO

mwezi wa Septemba mwaka wa 2019, mwanawe alijeruhiwa katika mkasa wa kupigwa na umeme alipokuwa anacheza na wenzake shuleni. Kulingana na Walalamishi, mkasa huu ulitokea baada ya mtoto kugusa waya wa umeme uliokuwa unaning'inia kwa jengo lililo karibu na shule. Mlalamishi alidai kuwa hakuwa amepokea maelezo yoyote kutoka kwa Bridge wala msaada wowote wa kifedha kutoka kwa Bridge ili kumwezesha kulipia gharama mbalimbali alizoingia kutokana na majeraha aliyopata mwanawe kutokana na mkasa huo.

Tathmini

Katika mwezi wa Februari mwaka wa 2020, CAO ilibaini kuwa malalamishi yalikidhi vigezo vyote vitatu vya utaratibu uliowekwa kuwezesha malalamishi kukubalika[4] na ikaanza kufanya tathmini ya malalamishi hayo. Lengo la tathmini ya CAO ni kuweka bayana mambo na masuala yaliyoibuliwa katika malalamishi, kukusanya taarifa kuhusiana na maoni ya washikadau mbalimbali ikijumuisha mteja wa IFC, na kubaini iwapo mlalamishi na mteja wa IFC (wahusika) wangependa kutatua mzozo kupitia mchakato wa utatuzi wa mizozo au kupitia kitengo cha ridhaa cha CAO. Kwa kawaida, tathmini ya CAO hujumuisha kwenda nyanjani kukutana na wahusika na washikadau wengine muhimu ili kuelewa zaidi kuhusu hali. Kutokana na masharti ya Kundi la Benki ya Dunia kuhusiana na ugonjwa wa korona (COVID-19) kwa usafiri na mikutano katika jamii, wafanyakazi na washauri wa CAO hawengeweza kufanya mikutano ya ana kwa ana na washikadau husika wakati wa tathmini ya kesi hii. 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 stakabadhi za mradi wa IFC, taarifa na stakabadhi zingine zilizotolewa na wahusika.

Wakati wa Tathmini, wahusika wote walionyesha nia ya kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo kwa hiari ulioongozwa na CAO ili kushugulikia malalamishi.

Mchakato wa Utatuzi wa Mzozo

Kutokana na masharti yanayohusiana na COVID-19 yaliokuwa yanaendelea, CAO iliwapa wahusika fursa ya kuendesha mchakato wa kutatua mzozo mtandaoni. Katika mwezi wa Oktoba mwaka wa 2020, CAO ilitoa vikao vya mtandaoni vya kujengea uwezo kwa mlalamishi na kampuni ili kuwasaidia kujiandaa kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo. Wahusika waliamua kuahirisha kuanzishwa kwa mchakato hadi Machi mwaka wa 2021, wakitarajia kuwa na uwezekano wa kuwa na mikutano ya ana kwa ana. Wahusika pia walikubali kuchelewesha kuanza kwa mchakato wa utatuzi wa mzozo ili kuruhusu malalamishi ya Bridge 02 kukamilika. Malalamishi yote mawili yaliwasilishwa kwa CAO kwa wakati mmoja, yote yakidai kutokea kwa mkasa wa kupigwa na umeme katika Bridge International Academy Kwa Njenga Mosque school mjini Nairobi, na walalamishi katika kesi zote mbili walikuwa wameanza mchakato pamoja. Mchakato wa utatuzi wa mzozo wa Bridge-03 ulisitishwa kwa muda na kuanza tena Oktoba mwaka wa 2022, baada ya kuhitimishwa kwa kesi ya Bridge-02.

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

Kati ya Oktoba mwaka wa 2022 na Julai mwaka wa 2023, CAO iliandaa mikutano na kila upande mtandaoni, kutuma barua pepe, na kupigia simu wahusika wote ili kujadiliana kuhusu kanuni za kuongoza mchakato wa utatuzi wa mzozo na kuweka bayana masuala yanayohitaji kujadiliwa wakati wa upatanisho.

CAO iliitisha kikao cha kwanza cha pamoja mwezi Agosti mwaka wa 2023, na wahusika walikamilisha na kutia saini makubaliano ya kanuni za kuongoza kikao tareha 1 Agosti mwaka wa 2023. Wahusika walianza majadiliano kuhusu masuala muhimu wakati wa kikao cha pamoja lakini hawakuweza kutatua masuala hayo. Kulikuwa na ucheleweshaji zaidi wa mchakato kati ya Agosti mwaka wa 2023 na Mei mwaka wa 2024, huku pande zote zikitaka kukusanya taarifa muhimu zinazohitajika kuunga mkono misimamo yao katika mchakato wa utatuzi wa mzozo.

CAO iliandaa mikutano zaidi ya kandokando mtandaoni, kutuma barua pepe, na kupigia simu wahusika wote ili kupunguza mambo ambayo wahusika walitofautiana kuyahusu. Mkutano wa pili wa ana kwa ana ulifanyika mwezi wa Juni mwaka wa 2024, ambapo kulikuwa na taarifa zilizotolewa. Baada ya mashauriano mara kadhaa, wahusika wakatatua mzozo tarehe 14 Juni mwaka wa 2024. Wahusika walikubali kuweka masharti ya makubaliano hayo kuwa siri na kuchapisha taarifa za pamoja[5] kwa tovuti ya CAO. Kwa kuzingatia Sera ya CAO, CAO inafunga kesi hii.

CHANGAMOTO NA MAFUNZO TULIYOPATA

Masharti kuhusiana na korona (COVID-19)

CAO ilifanya tathmini ya kesi hii mtandaoni, kutokana na masharti ya kimataifa na ya Benki ya Dunia kuhusu usafiri kutokana na COVID-19 yalipelekea kuwa vigumu kwa CAO kuitisha mikutano ya ana kwa ana na wahusika. Baada ya kukamilika kwa tathmini hiyo, masharti ya ndani ya nchi kutokana na COVID-19 kuhusu mikutano ya ana kwa ana yaliondolewa na serikali ya Kenya, na kufikia Oktoba mwaka wa 2020 kulikuwa na kufunguliwa kwa shule kwa hatua. Kwa bahati mbaya, kutokana na masharti ya Kundi la Benki ya Dunia yaliokuwa yanaendelea kuhusiana na COVID-19, CAO haikuweza kuendeleza mchakato wa kutatua mzozo ana kwa ana, njia iliopendelewa na wahusika, na mchakato huo ukasitishwa kwa muda. Licha ya ucheleweshwaji huu, Wahusika wote walijitolea kuendelea na mchakato.

Vikao vya kujengea uwezo

Vikao vya kujengea wahusika uwezo, vilivyoendeshwa na CAO kabla na wakati wa mchakato wa utatuzi wa mzozo, mbali na kuboresha uhusiano kati ya pande zote, pia vilisaidia kuelewa kanuni za utatuzi wa mzozo, majukumu na wajibu wao, na wajibu wa CAO katika mchakato. Cha muhimu zaidi, vikao vya kujengea uwezo vilisaidia wahusika kuelezea masuala na malalamishi yao na kuelewa matarajio ya upande ule mwingine katika mchakato huu. Kujengea uwezo namna hii ni muhimu ili kusaidia kuweka msingi wa mchakato bora wa utatuzi wa mzozo na kusaidia wahusika kuwa na imani na kujitolea katika mchakato huo.

HITIMISHO

[5] Taarifa za Pamoja

Ingawa kesi hii ilitatizwa na ucheleweshaji na changamoto mbalimbali ambazo hazingeweza kudhibitiwa kikamilifu na CAO wala na wahusika, hatimaye utatuzi ulifanywa na wahusika kupitia mchakato wa CAO wa utatuzi wa mizozo mwezi wa Juni mwaka wa 2024.

Kesi hii sasa itafungwa na CAO kwa kuzingatia Sera ya CAO.

Stakabadhi zote zinazohusiana na kesi hii zinapatikana kwenye tovuti ya CAO kupitia: https://www.cao-ombudsman.org/cases/kenya-bridge-international-academies-03kenya.

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

KIAMBATISHO A. UTARATIBU UNAOFUATWA NA CAO KUSHUGHULIKIA MALALAMISHI

Punde baada za 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) kukusanya taaarifa kuhusu jinsi washikadau wengine wanavyoonelea hali hiyo; na (3) kuwasaidia washikadau kuelewa njia wanazoweza kutumia kutatua mzozo na kubainisha iwapo wangependa kushirikiana kutafuta suluhisho 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,[6] 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. Muda wa kutathmini unaweza chukua kwa ujumla siku za kufanya kazi 90, kukiwa na uwezekano wa kuongeza siku 30 za ziada za kufanya kazi iwapo, baada ya kipindi cha siku 90: (1) Wahusika watathibitisha kwamba utatuzi wa malalamishi unawezekana au (2) Upande wowote unaonyesha nia ya kutatua mzozo, na kuna uwezekano kwamba Upande ule 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 pande husika. Inawezahusisha

[6] Kwa taarifa zaidi kuhusu wajibu na kazi ya CAO tafadhali pitia makala kamili ya Sera ya CAO ya Mfumo wa Uwajibikaji Unaojitegemea wa IFC/MIGA.

kusaidiwa/upatanisho, kushirikiana kutafuta ukweli, au njia yoyote itakayokubaliwa inayoweza kuleta suluhisho au kusaidia kufikia malengo mwafaka yaliyowekwa kwa pamoja. Lengo kuu la kutumia njia hizi kutatua mzozo ni kushughulikia masuala yanayojitokeza kwenye malalamishi, na masualazmengine yoyote muhimu yanayohusiana na malalamishi yaliyojitokeza wakati wa tathmini au wakati wa mchakato wa utatuzi wa mzozo, kwa njia inayokubalika kwa wahusika wote.[7]

AU

Kuwezesha 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, kitatathmini 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 uwezekano wa kuongeza siku 20 za kufanya kazi katika hali za kipekee. Pili, uchunguzi ukihitajika, tathmini inafuatwa na uchunguzi wa kina wa kitengo cha ridhaa wa 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**

[7] Iwapo washikadau watashindwa kutatua masuala kupitia mchakato wa ushirikiano kwa muda uliowekwa, kikosi cha utatuzi wa mizozo cha CAO kitaanza kwa kujaribu kusaidia washikadau kukabiliana na changamoto watakazokumbana nazo. Iwapo haitawezekana, kikosi cha Kutatua Mizozo kitawaeleza washikadau, wakiwemo wafanyikazi wa IFC/MIGA, Rais na bodi ya Kundi la Benki ya Dunia, na umma kuwa, Kitengo cha CAO cha Utatuzi wa Mizozo kimehitimisha mchakato wa utatuzi wa mzozo na kimeuhamishia kwa Kitengo cha Ridhaa cha CAO ili kutathminiwa.