

Kanuni za Taratibu
kwa Mujibu wa Sheria ya Ujerumani kuhusu
Sheria ya Uangalifu wa Kampuni katika Minyororo
ya Usambazaji



Ear4U

Utaratibu wa Pamoja wa Kuwasilisha Malalamiko wa
Muungano wa Kampuni za Kahawa wa Ujerumani (German
Coffee Association)

Toleo Fupi la 1.0

Tarehe 1 January 2023

Yaliyomo

1 Utangulizi.....	1
2 Hatua za kufuata katika utaratibu wa kuripoti	2
2.1 Kupokelewa kwa ripoti	3
2.1.1 Njia za kuripoti	3
2.1.2 Uthibitisho wa kupokelewa kwa ripoti	3
2.1.3 Kutolewa kwa fursa ya mazungumzo	3
2.1.4 Mwaliko wa kutoa maelezo ya ziada	3
2.2 Ukaguzi rasmi.....	4
2.3 Kampuni zinazoshiriki huangalia ikiwa kisa kiko kwenye mnyororo wao wa usambazaji	4
2.4 Ukaguzi wa ukweli na kukabidhi kisa kwa kampuni.....	4
2.5 Kushughulikiwa/utatuzi zaidi wa kisa na kampuni zinazohusika	5
3 Ulinzi wa mtu aliyewasilisha ripoti	6
4 Ulinzi wa data.....	6



1 Utangulizi

Ear4U ni utaratibu wa kuwasilisha malalamiko kwa mnyororo wa usambazaji wa kahawa. Ear4U inaweza kutumika kuripoti hatari katika sehemu za haki za binadamu na ulinzi wa mazingira. Kwa sababu hii, kampuni kadhaa (CAFEA GmbH, J.J. Darboven GmbH & Co. KG, HACOFKO mbH, Melitta Group Management GmbH & Co. KG, Tchibo GmbH, Gebr. Westhoff GmbH & Co. KG) zimeungana chini ya mwavuli wa Muungano wa Kampuni za Kahawa wa Ujerumani.

Ear4U ni utaratibu wa kuwasilisha malalamiko kwa mujibu wa "Sheria ya Uangalifu wa Kampuni katika Minyororo ya Usambazaji" ya Ujerumani (LkSG). Utaratibu wa kuwasilisha malalamiko unakusudiwa kuwawezesha watu *"kuripoti hatari zinazohusiana na haki za binadamu na mazingira pamoja na ukiukwaji wa haki za binadamu na majukumu yanayohusiana na mazingira ambayo yametokea kutokana na hatua za kiuchumi za biashara fulani"*. Utaratibu huu unapokea maelezo yanayohusu maeneo ya biashara ya kampuni zinazoshiriki pamoja na maeneo ya biashara ya wasambazaji wao wa moja kwa moja na wasio wa moja kwa moja. Lengo la utaratibu huu wa pamoja wa kuwasilisha malalamiko ni kuwapa watu husika fursa ya kudai haki zao kwa utaratibu unaofikiwa kwa urahisi, wa haki na wa siri wa kutoa maelezo. Hasa, ripoti zinaweza kuwasilishwa kwa mada zifuatazo:

- Ajira ya watoto
- Ajira ya lazima na utumwa
- Ukosefu wa afya na usalama kazini/hatari za afya zinazohusiana na kazi
- Ukiukaji wa uhuru wa kupata haki (kwa mfano, uhuru wa kutangamana na haki ya kudai malipo mazuri kwa pamoja)
- Ubaguzi kazini
- Mishahara duni
- Uchafuzi wa mazingira
- Ukiukaji wa haki za ardhi
- Ukiukaji wa haki za binadamu na maafisa wa usalama katika mazingira ya kazi

Utaratibu wa kuwasilisha malalamiko unaendeshwa na mtoa huduma wa nje anayefahamika kama Global Risk Assessment Services GmbH (GRAS):

GRAS Global Risk Assessment Services
Ear4U
Hohenzollernring 72
50672 Köln
Ear4u@gras-system.org
+49 221 50802030

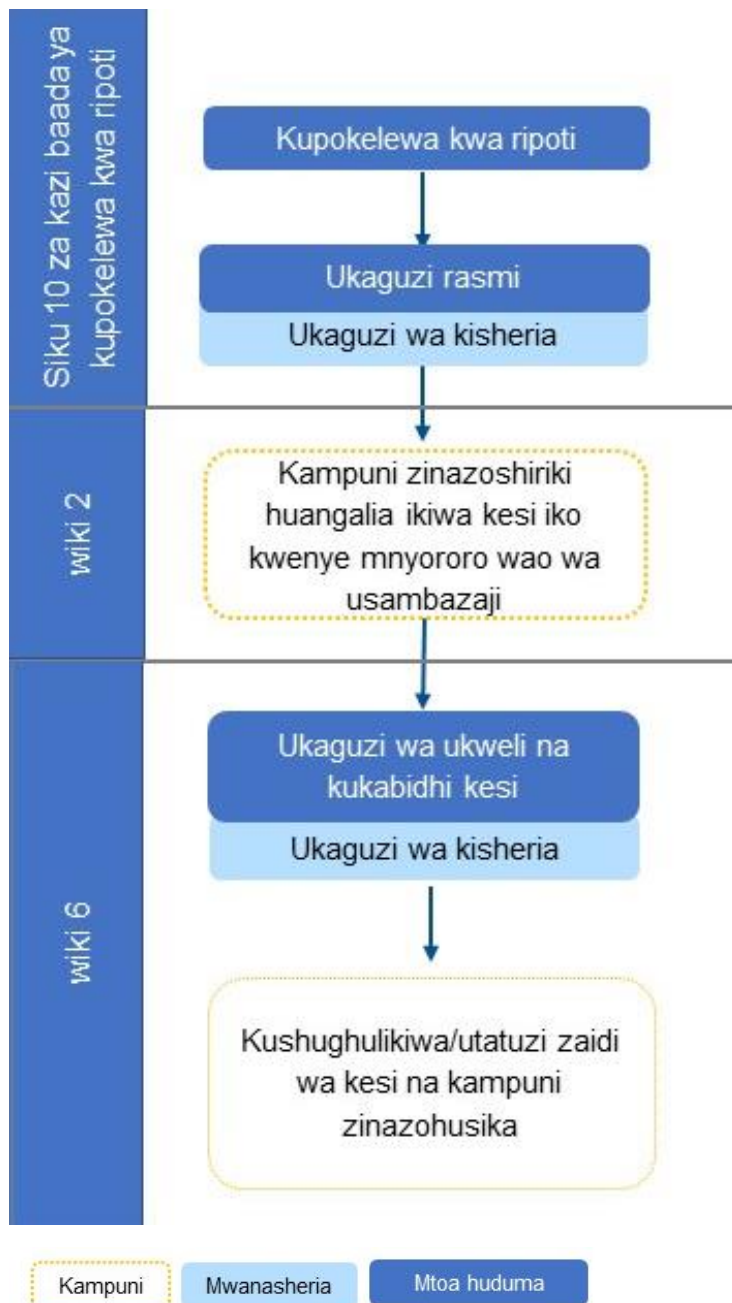
Mtoa huduma hufanya kazi kwa kujitegemea na kwa uhuru. Hana mapendeleo na hapokei maagizo yoyote kutoka kwa kampuni kuhusiana na jinsi ya kushughulikia maudhui ya ripoti. Mtoa huduma huzingatia usiri. Baada ya kupokea ombi, mtoa huduma atadumisha usiri wa utambulisho wa mtu anayetoa maelezo kadri inavyowezekana kisheria.

Kanuni hizi za utaratibu hutoa maelezo kuhusu jinsi ripoti zinazolingia kutoka kwa watu walioathiriwa na/au wadau zinashughulikiwa. Toleo la sasa ni aina fupi ya sheria za kina za

utaratibu. Toleo refu la kina la Kanuni za Utaratibu linapatikana kwa Kiingereza na/au Kijerumani kwa kutuma ombi kwa GRAS.

2 Hatua za kufuata katika utaratibu wa kuripoti

Utaratibu wa kuripoti una hatua tano: 1. kupokelewa kwa ripoti 2. ukaguzi rasmi wa ripoti, 3. uthibitishaji wa uhusika wa kampuni katika mnyororo wa usambazaji, 4. ukaguzi wa ukweli na kukabidhi kisa kwa kampuni, na 5. kushughulikiwa zaidi kwa kisa na kampuni husika.



2.1 Kupokelewa kwa ripoti

2.1.1 Njia za kuripoti

Ripoti zinaweza kuwasilishwa kupitia mojawapo wa njia zifuatazo:

- Kupitia fomu ya wavuti (maandishi)
- Kupitia programu ya simu (maandishi na ujumbe wa sauti)
- Kwa simu (katika nchi zilizochaguliwa)

Mtu anayetoa ripoti ana chaguo la kuwasilisha ripoti bila kujitambulisha na kuomba mawasiliano yasiyobainisha utambulisho wake. Mfumo huu unampa mtu anayetoa ripoti chaguo la kutoa anwani ya barua pepe ili kuarifiwa kuhusu mawasiliano zaidi. Utambulisho wa anwani hii ya barua pepe utasalia umefichwa kwa wahusika wote wanaohusika kila wakati.

Mtu anayetoa ripoti lazima kwanza abainishe nchi ambayo tukio hilo lilitokea na kisha ana chaguo la kutoa maelezo ya kisa hicho. Ikiwa ushahidi wa kuthibitisha kisa upo (k.m., hati, picha, n.k.), mtu anayetoa ripoti ana chaguo la kuupakia anapotumia fomu ya wavuti na programu ya simu.

Matumizi ya utaratibu wa kuwasilisha malalamiko ni ya hiari na bila malipo kwa mtu anayetoa ripoti, unapatikana kwa saa 24 siku 7 kwa wiki.

2.1.2 Uthibitisho wa kupokelewa kwa ripoti

Kulingana na LkSG, upokeaji wa ripoti unathibitishwa kwa arifa ya kiotomatiki. Arifa hiyo pia inaeleza kuwa ripoti hiyo itafanyiwa ukaguzi rasmi wa kwanza na kwamba hatua hii itachukua hadi siku kumi za kazi. Ikiwa ukaguzi utachukua muda mrefu zaidi, mtu anayetoa ripoti atapokea maelezo kuhusu muda unaotarajiwa wa kusubiri matokeo ya ukaguzi yawe tayari. Mtu aliyetoa ripoti atafahamishwa kuwa utambulisho wake unaweza kufichuliwa kwa kampuni iwapo kutakuwa na matumizi mbaya ya kimakusudi ya utaratibu wa kuwasilisha malalamiko.

2.1.3 Kutolewa kwa fursa ya mazungumzo

Uthibitisho wa kupokelewa kwa ripoti unajumuisha kutolewa kwa mwaliko rasmi kwa mazungumzo kuhusu kisa hicho kwa mtu aliyewasilisha ripoti. Mtoa huduma pia anauliza mtu aliyewasilisha ripoti kama angependa kuteua mwakilishi kwa ajili ya mazungumzo. Mpatanishi anaweza kuwa mwakilishi wa shirika lisilo la kiserikali au mtu mwingine huru. Iwapo mtu aliyewasilisha ripoti atachagua kutojijuhusisha na mazungumzo au kuteua mwakilishi, mtoa huduma atahakikisha kwamba hatua hii haitasababisha hasara yoyote kwa mtu aliyewasilisha ripoti katika hatua zinazofuata.

2.1.4 Mwaliko wa kutoa maelezo ya ziada

Baada ya mtu aliyewasilisha ripoti kukubali kushiriki katika mazungumzo, atatumiwa hojaji ikiwa ni muhimu kukusanya maelezo ya ziada kuhusu kisa hicho. Maelezo haya yanakusudiwa kuwezesha tathmini ya kisa. Kujibu hojaji ni kwa hiari na si lazima. Kujibu maswali sio jambo la lazima katika kushughulikiwa zaidi kwa kisa. Hojaji ina maswali yafuatayo:

- Je, jina la kampuni ambayo ripoti inarejelea ni gani?
- Tukio hilo lilitokea katika nchi gani?

- Tukio hilo lilitokea wapi hasa? (k.m., kampuni, jiji, eneo).
- Je, umewahi kuwasilisha ripoti kuhusu suala sawa na hili hapo awali? Ikiwa ndiyo, lini?

Mtu aliyewasilisha ripoti ataombwa kuwasilisha majibu yake ndani ya siku tano baada ya kupokea hojaji. Hata hivyo, majibu yatakayopokelewa baada ya siku tano bado yatakubaliwa kwa ajili ya kushughulikia ripoti.

2.2 Ukaguzi rasmi

Lengo la ukaguzi rasmi ni kubaini ikiwa ripoti inakubalika. Kwa kusudi hili, maswali yafuatayo yanapaswa kutumika kama mwongozo:

- Je, ripoti inarejelea ukiukaji kwa mujibu wa LkSG?
- Je, ripoti inataja kampuni zinazoshiriki katika utaratibu wa kuwasilisha malalamiko wa Ear4U (Sura ya 1)?
- Je, kuna dalili kwamba mojawapo wa kampuni zinazoshiriki inaweza kuathirika?
- Je, ripoti inayofanana au sawa na hii haijawahi kuwasilishwa na mtu huyo huyo?
- Je, ripoti inahusiana na sekta ya kahawa?

Ikiwa jibu la swali lolote ni HAPANA, ripoti hiyo haikubaliki.

Ndani ya siku kumi za kazi baada ya kupokelewa kwa ripoti, mtoa huduma atawasiliana na mtu aliyewasilisha ripoti na kumjulisha kama ripoti yake inakubalika. Ikiwa ripoti haikubaliki, jibu litaelezea sababu za uamuzi huo.

Ikiwa ripoti hiyo inakubalika, mtu aliyewasilisha ripoti atapokea ujumbe unaoeleza kwamba ripoti yake itakaguliwa zaidi na muda unaotarajiwa wa uhakiki zaidi.

2.3 Kampuni zinazoshiriki huangalia ikiwa kisa kiko kwenye mnyororo wao wa usambazaji

Kampuni zinazoshiriki hukagua ikiwa kisa kilichoripotiwa kinahusu kampuni yao wenyewe au ya msambazaji wao wa moja kwa moja au asiye wa moja kwa moja. Kampuni pia zinaweza kuainisha visa ambavyo haviko kwenye mnyororo wao wa usambazaji kama vinavyostahili kufanyiwa ukaguzi zaidi. Uamuzi wa kampuni hufanywa ndani ya wiki mbili. Ikiwa uamuzi utachukua muda mrefu zaidi, kampuni hutaja tarehe ya mwisho ambayo wanaweza kufanya uamuzi.

Ikiwa hakuna kampuni inayoshiriki itakayoamua kuagiza ukaguzi wa ukweli, mtu aliyewasilisha ripoti ataarifiwa kuhusu uamuzi huo na, ikiwa inakubalika, ataarifiwa pia kuhusu sababu za uamuzi huo. Mtu aliyewasilisha ripoti anaweza kupinga hatua ya kukataliwa kwa ripoti hiyo kwa kutoa maelezo mapya ya kutosha ya kuonyesha umuhimu wa kisa hicho. Ikiwa sivyo, kisa kilichoripotiwa kitafungwa na kuhifadhiwa kwenye kumbukumbu.

2.4 Ukaguzi wa ukweli na kukabidhi kisa kwa kampuni

Ukaguzi wa ukweli wa kisa unajumuisha uchunguzi zaidi na mazungumzo na mtu aliyewasilisha ripoti na wadau husika kwa lengo la kupata ufahamu zaidi wa kisa hicho na kuandaa mapendekezo ya kushughulikia kisa hicho.

Watu walioathiriwa na uchunguzi lazima watendewe kwa haki na kwa heshima. Dhana ya kutokuwa na hatia inatumika kwa watu wote walioathirika. Haki ya kusikilizwa lazima itolewe. Kwa hivyo, watu walioathiriwa na kisa kilichoripotiwa wataarifiwa haraka iwezekanavyo kuhusu ripoti iliyopokelewa na kushauriwa kuhusu haki zao za kupata maelezo na marekebisha. Hata hivyo, ikiwa kuna hatari kubwa kwamba arifa inaweza kuhatarisha uchunguzi wa ripoti, arifa inaweza kuahirishwa hadi baada ya kukamilika kwa uchunguzi au hadi hatari hiyo itakapoondolewa.

Baada ya ukaguzi wa ukweli wa kisa, maelezo yafuatayo hukabidhiwa kwa kampuni husika:

- Muhtasari mfupi wa kisa na maelezo ya jumla (tarehe, eneo, hatari iliyotambuliwa).
- Maelezo ya kina ya kisa hicho
- Muhtasari wa mambo muhimu zaidi kutoka kwa mazungumzo na mtu aliyewasilisha ripoti (pamoja na maelezo ya ushahidi unaounga mkono ripoti)
- Tathmini ya kisa na mapendekezo ya kurekebisha malalamiko/hatua za kurekebisha. Ikiwa ziara ya eneo husika itahitajika, mapendekezo yanatolewa

Maelezo ya mawasiliano ya mtu aliyewasilisha ripoti yatatumiwa kwa kampuni husika ikiwa maelezo ya mawasiliano yapo na mtu aliyewasilisha ripoti alitoa idhini.

Tathmini ya ukweli inapaswa kukamilishwa ndani ya wiki 4 ikiwa inawezekana. Ni muhimu ripoti zishughulikiwe mara moja. Hata hivyo, kwa masuala changamano zaidi, ukaguzi wa ripoti wakati mwingine unaweza kuhitaji muda zaidi na muda wa ukaguzi unaweza kuongezwa ikiwa inahitajika na ikiwa kuna sababu za kutosha za kuunga mkono hatua hii. Mtu aliyewasilisha ripoti atafahamishwa kuhusu muda wa ziada unaohitajika.

2.5 Kushughulikiwa/utatuzi zaidi wa kisa na kampuni zinazohusika

Tathmini ya kisheria ya ukweli unaochunguzwa na uamuzi kuhusu hatua zinazofaa za kuondoa na kuzuia shughuli zisizofaa za biashara hufanywa na kampuni, ambayo inaweza kushauriana na mtoa huduma au mwanasheria kwa kusudi hili. Hatua zinaweza kujumuisha, kwa mfano, hatua zinazofaa za kiraia au kuhusishwa kwa mamlaka. Hata kama hakuna ukiukwaji uliopatikana katika kisa mahususi, mapendekezo ya mabadiliko ya michakato ya kazi na biashara pamoja na mabadiliko ya sheria za shirika na tabia inaweza kufaa.

Kampuni zinazohusika zina haki, wakati wa kushughulikiwa kwa ripoti zao wenyewe:

- kusambaza maelezo ya ripoti kwa kampuni zinazoshirikiana nazo na, ikiwezekana, kwa washirika wa biashara katika mnyororo wa usambazaji
- kusambaza maelezo kuhusu ripoti kwa michakato, taratibu na zana ambazo ni mahususi kwa kampuni yao ili kushughulikia maelezo.

3 Ulinzi wa mtu aliyewasilisha ripoti

Mtu aliyewasilisha ripoti kwa ujumla analindwa dhidi ya hatua za kibaguzi au za kinidhamu. Hatua zozote za kulipiza kisasi dhidi yake hazitaruhusiwa. Katika tukio ambalo kutakuwa na dalili za hatua za kulipiza kisasi dhidi ya watu waliowasilisha ripoti, mtoa huduma lazima afahamishwe mara moja.

Ikiwa mtoa huduma amemhakikishia mtu aliyewasilisha ripoti kuhusu usiri, hatafichua jina na utambulisho wake kwa kampuni au mtu mwingine yeyote bila idhini yake. Iwapo mtoa huduma atahojiwa kama shahidi katika kesi ya jinai, kiraia au kesi nyinginezo, atafichua tu jina na utambulisho wa mtu anayetoa maelezo hayo ikiwa hii itatokana na a) wajibu wa kisheria au b) ikiwa mtu aliyewasilisha ripoti ameidhinisha wazi ufichuzi huo.

Matakwa ya mtu aliyewasilisha ripoti kulinda utambulisho wake yanapingwa na maslahi ya watu walioathiriwa na maelezo katika ufichuzi wa ukweli. Kwa sababu hii, matumizi mabaya ya makusudi ya fursa ya kuwasilisha ripoti hayataruhusiwa. Kando na maelezo ya jumla yaliyotolewa katika maelezo ya utaratibu wa kuripoti, mtoa huduma atamjulisha mtu anayewasilisha ripoti katika mazungumzo ya kwanza kwamba utambulisho wake unaweza kufichuliwa kwa kampuni iwapo kuna matumizi mabaya ya kimakusudi ya utaratibu wa kuwasilisha malalamiko.

4 Ulinzi wa data

Mtoa huduma anahakikisha utiifu wa majukumu ya kisheria ya kuhifadhi data na masharti ya sheria ya ulinzi wa data. Data ya kibinafsi inayoweza kukusanywa ni pamoja maelezo kuhusu utambulisho, kazi na maelezo ya mawasiliano ya mtu anayewasilisha ripoti na ya watu walioathiriwa pekee, pamoja na data nyingine ya kibinafsi ambayo ni muhimu kabisa kwa kushughulikiwa kwa suala hilo. Aidha, ukweli ulioripotiwa, maelezo ya kushughulikiwa kwa kisa, ripoti ya ufuatiliaji na ripoti za ukaguzi huhifadhiwa.

Muda wa kuhifadhiwa kwa data ya kibinafsi iliyorekodiwa wakati wa ripoti na ukaguzi kwa ujumla ni miezi miwili baada ya kukamilika kwa ukaguzi. Kampuni husika ina uhuru wa kuchagua muda mrefu zaidi wa kuhifadhi data ikiwa inahitajika katika tukio la ushiriki wake katika kushughulikia ripoti za kibinafsi. Kipindi hiki kitaongezwa ipasavyo ikiwa hitimisho la ukaguzi utafuatwa na taratibu za kinidhamu au za kisheria au mizozo mingine ambayo data inaweza kutumika.