

JAMUHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
OFISI YA RAIS
TAWALA ZA MIKOA SERIKALI ZA MITAA



HALMASHAURI YA WILAYA YA BUKOMBE
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Umetayarishwa na:

Ofisi ya Mkurugenzi,
Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe,
S. L. P. 02,
USHIROMBO – BUKOMBE.

Simu: +255 (0) 28 2520704, +255(0)622-295619

Nukushi: (0)28-2520704

Barua pepe: ded@bukombedc.go.tz

JANUARI, 2017

YALIYOMO

YALIYOMO.....	ii
FAHARASA.....	iii
DIBAJI.....	iii
UTANGULIZI.....	v
1. DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU	1
1.1 Dira ya Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe	1
1.2 Dhima	1
1.3 Maadili muhimu.....	1
5. MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA MTEJA	2
5.1 Kuweka kiwango vya huduma.....	2
5.2 Kuwa wazi na kutoa taarifa sahihi	2
5.3 Ushirikishwaji.....	2
5.4 Kukuza upatikanaji wa huduma.....	2
5.5 Kuwatendea haki wote.....	3
5.6 Kutatua matatizo yanayopojitokeza	3
5.7 Matumizi bora ya raslimali	3
5.8 Kuboresa huduma	3
6. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO.....	3
Jedwali namba 1: Wateja wetu na matarajio yao	3
7. KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA	3
8. VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU	4
8.1 Mawasiliano.....	4
8.2 Utoaji wa huduma	4
8.3 Tathimini ya huduma	4
8.4 Muda wa kutoa majibu.....	4
8.5 Ufasaha	5
8.6 Usahihi.....	5
9. HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA	5
10. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	5
10.1 Haki za mteja	5
10.2 Wajibu na majukumu ya mteja	5
11. KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA MTEJA.....	6
12. JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU.....	6
12.1 Kutoa taarifa kuhusu mkataba.....	6
12.2 Jinsi ya kutuma malalamiko.....	7
12.3 Kumbukumbuku za malalamiko	7
12.4 Njia mbadala za kushughulikia malalamiko	7
13. MAPITIO YA MKATABA	7
14. HUDUMA ZETU NA MUDA WA UTEKELEZAJI.....	7
Jedwali namba 2: Huduma na muda wa upatikanaji	8

FAHARASA

Halmashauri

Kwa mujibu wa Sheria Namba 8 ya serikali za Mitaa ya mwaka 1982, Halmashauri inamaanisha:

(a) Ni eneo la mamlaka ndani ya Wilaya ya Bukombe, ambalo linaongozwa na Mwenyekiti wa Halmashauri na Mkurugenzi wa Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe. Eneo hili limeundwa na kata Kumi na saba (17) na vijiji hamsini na mbili (52).

(b) Chombo kikuu cha maamuzi katika Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe, ambachokinajumuisha wafuatao: Mwenyekiti wa Halmashauri na Madiwani waliochaguliwa na kuteuliwa katika Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe. Kiutendaji Halmashauri inaongozwa na Mkurugenzi Mtendaji wa Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe.

Mkuu wa Idara:

Ni mtumishi aliyeteuliwa kushika nafasi ya uongozi wa juu katika Idara kwa mujibu wa Sheria ya Utumishi wa Umma ya mwaka 2002 na kanuni zake za mwaka 2003 na Sheria za Serikali za Mitaa katika Halmashauri ya wilaya ya Bukombe.

Mteja

Ni mtu binafsi au taasisi inayotafuta na kupewa huduma na Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe.

Mwenyekiti wa Halmashauri

Ni kiongozi mkuu katika Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe aliyechaguliwa miongoni mwa madiwani.

Wadau

Ni watu, taasisi za Umma, asasi za kijamii au binafsi wenye/zenye maslahi katika Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe.

DIBAJI

Mkataba wa huduma kwa mteja ni makubaliano ya kijamii kati ya mtoa huduma namteja wake. Mkataba hutamka bayana aina za huduma zitolewazo na taasisi naviwango vya ubora ambavyo walengwa wana haki ya kuvitarajia. Aidha, mkatabahuo unaweka bayana utaratibu wa jinsi ya kupata huduma na kutoa mrejesho wa kuridhika au kutoridhika na huduma hizo. Uandaaji wa viwango hivyo ni lazima ushirikishe wateja na watumishi wa taasisi husika na serikali.

Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe, ni moja kati ya Halmashauri sita za mkoa wa Geita na inahudumia zaidi ya wakazi 224,542 wanaume 110,857 na wanawake 113,685 kwa mujibu wa sensa ya watu na makazi ya mwaka 2012. Wakazi wa Halmashauri huwasiliana kwa njia mbali mbali ili kupata hudumazitolewazo na Halmashauri. Pia huduma hutolewa kwa wageni, taasisi za Umma, mashirika yasiyo ya kiserikali, vikundi vya jamii, sekta binafsi na wafadhili mbalimbali.

Katika kutekeleza Sera ya Ajira ya Menejimenti ya Utumishi wa Umma ya mwaka 1998 na Programu ya kuboresha serikali za mitaa, Halmashauri imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili wananchi na wadau wengine waweze kujuahuduma zitolewazo. Kimsingi ili mkataba huu uwe na mafanikio inabidi uwe hai, utokane na uhusiano mzuri wa kikazi tunaotarajia kuudumisha kati ya Halmashaurina wateja wa Halmashauri.

Ninaridhia matumizi ya Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja nikitarajia kwamba ahadi tulizoziweka ndani ya mkataba huu zitaleta maelewano mazuri ya kikazi baina yetu na kufikia lengo letu la kuboresha huduma zetu. Wote kwa pamoja tunaweza.

MH. NICAS SAFARI MAYALA

MWENYEKITI WA HALMASHAURI

HALMASHAURI YA WILAYA YA BUKOMBE Tarehe.....

UTANGULIZI

Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe imeandaa mkataba huu wa Huduma kwa Mteja kwa kushirikisha wadau mbalimbali wa Halmashauri. Mkataba huu ni manufaa yanayotokana na awamu ya pili ya maboresho ya serikali za mitaa. Lengo kuu lamaboresho hayo ilikuwa kuzijengea uwezo serikali za mitaa ili ziweze kutoa huduma bora zaidi kwa wakazi wa maeneo yao. Moja ya vigezo muhimu vya mafanikio yamaboresho hayo ni kukua kwa kiwango cha huduma wanazozipata wateja kutoka Halmashauri husika.

Mkataba huu unazingatia mazingira ya Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe na mkoa wa Geita. Lengo letu ni kuwa halmashauri ya mfano katika kutoa huduma bora hapanchini. Ili tuweze kufikia lengo hili, mkataba huu unasisitiza yafuatayo wakati wa kutoa huduma kwa mteja:

1. Tutawahudumia mteja wetu kwa haraka na kwa ufanisi;
2. Tutamhudumia kila mteja kwa uadilifu, haki na kujali mahitaji yake;
3. Tutatambua tofauti zilizopo kati ya wateja wetu na tutahakikisha kila mtu anafaidika na huduma zetu;
4. Tutajifunza kutokana na maoni, mapendekezo na malalamiko ya mtejakwa nia ya kuboresha kiwango cha huduma zetu; na
5. Tunaahidi kujipanga na kushughulikia kwa wakati matatizo yanayojitokeza kwa dharura.

Mkataba huu ni hati hai inayolenga kujenga mahusiano mazuri ya kikazi kati yetu namteja. Mkataba huu unaainisha viwango vya huduma ambavyo tunaamini mteja ana haki ya kutarajia kuvipata wakati wa kutoa huduma. Aidha, mkataba huu unatoa utaratibu wakufuata wakati wa huduma na jinsi ya kuwasilisha malalamiko pale ambapo mteja hakuridhika na kiwango cha huduma aliyopata.

Ni matumaini yangu kuwa mteja wetu atatumia mkataba huu kama kigezo chakupima kiwango cha huduma zetu. Aidha atatumia fursa zilizopo kutuma taarifa kuhusu maeneo ambayo Halmashauri inabidi kuongeza bidii zaidi ili kuwaridhisha.

**DIONIS M. MYINGA
MKURUGENZI MTENDAJI (W) YA BUKOMBE
Tarehe.....**

1. DIRA, DHIMA NA MAADILI MUHIMU

Katika kutoa huduma kwa mteja wetu tutaongozwa na dira, Dhima na maadili muhimu yafuatayo:-

1.1 Dira ya Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe

Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe *inadhamiria kuwa mshindani na mdau kiongozi katika utoaji wa huduma bora na endelevu kwa wananchi wote.*

1.2 Dhima

Dhima yetu ambayo ndiyo mwelekeo wetu ni *kuwezesha Maendeleo ya kijamii na kiuchumi kwa wananchi wa Bukombe kwa kushirikisha jamii na wadau wengine kutumia fursa na rasilimali zilizopo kwa kuzingatia usawa wa jinsia na utawala wa sheria ifikapo Mwaka 2025.*

1.3 Maadili muhimu

Katika kutoa huduma zetu za kila siku tutaongozwa na maadili muhimu yafuatayo:-

1. Haki na uwazi
2. Utawala bora
3. Uadilifu
4. Uwajibikaji
5. Usawa
6. Kufikia malengo
7. Kuwajali wateja wetu
8. Ushirikishwaji
9. Uzalendo
10. Kutoa Mrejesho kwa wakati.
11. Kufanya kazi kwa Ushirikiano.

2. MAJUKUMU MAKUU YA HALMASHAURI

Majukumu yetu makuu yameainishwa katika sheria namba 8 ya serikali za mitaa 1982 na malengo ya milenia ya mwaka 2000 hadi 2025. Majukumu hayo ni:-

1. Kuwezesha na kudumisha utulivu, amani na utawala bora
2. Kudumisha upatikanaji wa huduma mbalimbali za kijamii na miundo mbinu
3. Kuchochea maendeleo ya kiuchumi na kijamii
4. Kulinda mazingira kwa lengo la kuchangia katika maendeleo endelevu
5. Kuboresha huduma na kupunguza maambukizi ya VVU
6. Kuongeza na kuendeleza mikakati ya utekelezaji wa kuzuia na kupambana na rushwa

3. MALENGO MAKUU YA HALMASHAURI

Katika kipindi cha 2017-2021 malengo makuu ya Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe yatakuwa:

1. Kupunguza madhara ya janga la UKIMWI katika eneo la Halmashauri
2. Kuboresha upatikanaji wa huduma bora za kijamii na kiuchumi katika eneo la Halmashauri
3. Kuhakikisha uchumi wa Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe unakua kutokana namatumizi endelevu ya maliasili na rasilimali nyingine zilizopo
4. Kuhakikisha utawala bora unaendelea kuimarika

4. LENGU LA MKATABA

Mkataba huu ni chombo cha mawasiliano kati yetu na mteja. Madhumuni ya mkataba huu ni kujenga uelewa kwa mteja juu ya ahadi zetu kuhusiana na huduma na viwango vya utoaji huduma kwa lengo la kuimarisha dhana ya ushirikishwaji katika utoaji wa huduma.

Mkataba huu unaelekeza na kufungua njia za mawasiliano kati yetu, taratibu za kutoa mrejesho, wadau na wananchi kwa ujumla na taratibu za kutoa maoniyao kuhusu ubora wa huduma zetu. Katika kufanikisha azma hii, mkataba huu unajumuisha mambo muhimu yafuatayo:

1. Kuelewa kwa kina kuhusu mteja na huduma ambazo ni muhimu kwake;
2. Taarifa ya viwango vya huduma ambavyo mteja anatarajia kupata kwakuzingatia mpango mkakati wa Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe;
3. Namna ya kutatua matatizo endapo yatajitokeza; na
4. Maelekezo mafupi ya jinsi ya kutufikiana kupata taarifa za huduma

5. MISINGI YA UTOAJI HUDUMA KWA MTEJA

Katika kutekeleza mkataba huu, Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe, itaongozwa na misingi nane ya utoaji huduma kwa mteja kama ifuatavyo:-

5.1 Kuweka kiwango vya huduma

Viwango vyetu vya huduma tutaviweka wazi ili mteja aweze kujuamatarajio yake kwa kila huduma husika na pia kufuatilia, kutathimini na kupima matokeo.

5.2 Kuwa wazi na kutoa taarifa sahihi

Tutakua wazi na kuawasiliana kwa lugha inayoeleweka na kwa ufasaha kwa lengo la kumsaidia mteja. Aidha tutampatia mteja taarifa sahihi kuhusu huduma zetu, gharama zake na mafanikio yetu kila mwaka.

5.3 Ushirikishwaji

Tutashirikiana na kushauriana na mteja pamoja na wadau mbalimbali na kutumia ushauri utakaotolewa katika kuboresha huduma zetu na kuhakikisha huduma zitolewazo na watoa huduma wengine ni bora na zinakidhi matakwa ya walengwa.

5.4 Kukuza upatikanaji wa huduma

Tutahakikisha upatikanaji rahisi wa huduma zetu kwa kila anayezihitaji na kumpa mteja nafasi ya kuchagua pale inapowezekana. Aidha tutajitahidi kukuza matumizi ya teknolojia, vifaa na nyenzo bora katika kutoa huduma zetu kadri upatikanaji wa rasilimali utakavyoruhusu.

5.5 Kuwatendea haki wote

Tutawatendea haki wateja wote, tutaheshimu utu wao na haki zao za binafsi, kuwasaidia kwa moyo na upendo na kutoa kipaumbele kwa wateja wenye mahitaji maalum.

5.6 Kutatua matatizo yanayopojitokeza

Tutakuwa tayari kutatua matatizo yanayojitokeza haraka iwezekanavyo na kwa uhakika, kujifunza kutokana na malalamiko na kuwa na utaratibu ulio waziwa kushughulikia malalamiko, na rahisi kutumika utakaowekwa wazi kwa mapitio ya kila mwaka.

5.7 Matumizi bora ya raslimali

Tutatumia raslimali zilizopo kwa usahihi katika kutoa huduma bora na zenye kukidhi matarajio ya wateja nawadau waliozitoa.

5.8 Kuboresha huduma

Tutajitahidi wakati wote kuboresha huduma zetu kwa kuzingatia mapendekezo, ushauri na malalamiko ya mteja ili kukidhi matarajio yawateja na wadau wetu.

6. WATEJA WETU NA MATARAJIO YAO

Jedwali lifuatalo linaonyesha wateja wetu na matarajio yao

Jedwali namba 1: Wateja wetu na matarajio yao

Wateja wetu	Matarajio yao
Serikali kuu Vyama vya siasa Vyombo vya habari Washirika wa maendeleo Asasi za kiraia Makundi maalumu katika jamii Taasisi za dini Wananchi kwa ujumla	<ul style="list-style-type: none">• Usimamizi mzuri wa sera na mipango• Uwazi na mahusiano mazuri ya utendaji kazi• Usimamizi wa matumizi mazuri ya rasilimali za Umma• Taarifa sahihi na kwa wakati inapohitajika• Mazingira mazuri ya kazi• Utawala bora• Utunzaji wa siri• Tabia ya kimaadili na kitaalamu• Uzingatiaji wa katiba, sheria, taratibu, nyaraka na kanuni.• Thamani ya fedha katika matumizi ya fedha• Kutoa huduma kwa haki na usawa• Halmashauri kutekeleza majukumu yake kwa uadilifu na uaminifu mkubwa• Ushirikishwaji• Amani na utulivu

7. KANUNI NA MAADILI YA UTOAJI HUDUMA

Katika kutoa huduma kwa mteja, tutaongozwa na kanuni za maadili ya utendaji katika Utumishi wa Umma ya mwaka 2005 na misingi mingine inayotuwezesha kuboresha huduma kama ifuatavyo:-

1. Utii kwa serikali
2. Kutoa huduma bora
3. Bidii ya kazi
4. Kutoa huduma bila upendeleo
5. Kufanya kazi kwa uadilifu
6. Kuwajibika kwa Umma
7. Kuheshimu sharia
8. Matumizi sahihi ya taarifa
9. Ubunifu
10. Ubia
11. Kuendelea kujifunza
12. Ushirikishwaji
13. Uzalendo
14. Kutoa mrejesho kwa wakati
15. Mteja kwanza
16. Haki na usawa
17. Upatikanaji wa matokeo yaliyo kusudiwa
18. Ukweli na Uwazi
19. Kufanya kazi kwa ushirikiano
20. Kuhudumia wateja kwa utu

8. VIWANGO VYA UTOAJI HUDUMA ZETU

Ili kutekeleza kanuni na maadili tuliyoainisha, tutajitahidi kuboresha viwango vya huduma tunazozitoa kwa wateja wetu katika maeneo yafuatayo:-

8.1 Mawasiliano

- i. Tutawasiliana na wateja wetu kwa lugha inayoeleweka na kwa upole
- ii. Tutakuwa tayari kukusaidia kupata huduma bora kwa wakati na kwa kuzingatia usawa na msingi ya taratibu za kazi
- iii. Tutatoa huduma kwa kuzingatia mahitaji ya makundi maalumu ya kijamii
- iv. Tutawajibika na kuzingatia taratibu za utoaji wa huduma za halmashauri

8.2 Utoaji wa huduma

- i. Tutatoa maelezo juu ya huduma zetu
- ii. Tumedhamiria kutoa huduma zaidi ya matarajio yako
- iii. Tutatoa huduma kwa kuzingatia mbinu za kitaalam na umahiri wa hali ya juu
- iv. Tutaheshimu na kutunza siri za mteja wakati na baada ya kutoa huduma

8.3 Tathimini ya huduma

- i. Tutatumia nyenzo za kukusanyia maoni/malalamiko ya kupata mshindonyuma wa ubora wa huduma zetu
- ii. Tutapitia maoni na malalamiko ya wateja kuweka mikakati ya kuboresha huduma zetu

8.4 Muda wa kutoa majibu

Tutashughulikia masuala yote yatakayoletwa kwa haraka iwezekanavyo hasa masuala ya dharura.

8.5 Ufasaha

Tutahakikisha kwamba barua, fomu, makala, machapisho na habari mbalimbali zinaeleweka kwa wote.

8.6 Usahihi

Tutahakikisha kuwa huduma zitolewazo ni za kuridhisha wateja, kujali haki na kuzingatia makundi yaliyosahaulika.

9. HUDUMA ZETU NA MUDA WA KUZITOA

Mihadi

Halmashauri ya Wilaya ya Bukombe imeazimia kupunguza muda unaohitajikakushughulikia maombi mbalimbali na kuhakikisha kuwa ahadi zote zinatekelezwakwa muda usiozidi au ndani ya siku 30. Ili kurahisisha mawasiliano ya ndani kwandani katika kuhudumia wateja, mawasiliano yataboreshwa kwa kuweka simu za ndani kwa ndani (LAN/INTERCOM)

10. HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

Kwa lengo la kuimarisha Halmashauri katika kutoa huduma bora kwa wakati na kwa njia zinazokubalika na kuridhisha, mkataba huu umebainisha haki na wajibu wa mteja. Hivyo mteja anapaswa kutimiza wajibu wake ili awaze kupata huduma kwa mujibu wa viwango vya huduma zetu.

10.1 Haki za mteja

Pamoja na Kutegemea kiwango cha ubora wa huduma, mteja atakuwa na haki zifuatazo:-

- a. Kushiriki katika mchakato wa mapitio ya mkataba huu
- b. Kupata habari kulingana na taratibu zilizowekwa
- c. Kutoa malalamiko, sheria na kanuni katika kushughulikia rufaa.
- d. Haki ya faragha na kutunziwa siri zake.
- e. Kupata huduma sawa kwa wakati na kwa uwazi
- f. Kutumia huduma, nyenzo na habari kwa maana kuwawezesha kufikia mahitaji
hususan watu wasiojiweza, watoto na wazee
- g. Kupata taarifa ya huduma zitolewazo na Halmashauri
- h. Kutoa maoni na mapendekezo mbalimbali yanayolenga kuleta ufanisi wa utoaji wa huduma
- i. Kushirikishwa katika mipango na mikakati mbalimbali ya maendeleo

10.2 Wajibu na majukumu ya mteja

- a. Mteja ana wajibu wa kuzingatia kikamilifu na kufuata kanuni za maadili na tabia zitakazojenga mazingira mazuri ya utoaji huduma
- b. Kuwaheshimu na kufanya mawasiliano na watoa huduma kwa heshima na lugha ya upole watumishi wanaowahudumia
- c. Kuhudhuria mikutano yote kwa wakati uliopangwa
- d. Kuzingatia mahitaji na matakwa ya kisheria, kanuni na taratibu ili kupata huduma

stahiki

- e. Kuzingatia ratiba za utekelezaji wa shughuli za halmashauri
- f. Kutokujihusisha na vitendo vyovyote vinavyoweza kuhujumu mali za halmashauri

11. KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA MTEJA

Kero na malalamiko mbalimbali ya mteja yatashughulikiwa mara yatakapopokelewa. Aidha, kutakuwa na masanduku ya maoni katika ofisi zote za Halmashauri zinazotoa hudumaambayoyatatumika kupokea kero, malalamiko na mapendekezo ya wateja kuhusu hudumaznazotolewa na Halmashauri. Wateja wote watakaoandika majina yao na anuani kwenyekero, malalamiko au mapendekezo watakayowasilishwa watajibiwa ndani ya siku saba (7) za kazitoka siku ya kuwasilishwa. Kwa wale ambao hawataweka anwani na majina yao yatawekwa kwenye mbao za matangazo ndani ya siku saba tangu kupokelewa kwa malalamiko/maoni yao. Halmashauri haimzuii mteja kuwasilisha malalamiko yake kwa njia nyingine kadiri atakavyoona inafaa.

12. JINSI YA KUTOA MREJESHO KUHUSU MKATABA HUU

Mkataba huu ni hati hai inayoenda sambamba na mabadiliko katika jamii na katika utumishi wa Umma. Kwa wateja wa Halmashauri utakuwa ni hati inayotumika kutoa mrejesho kuhusuviwango vya huduma tulivyokusudia kutoa na namna ambavyo watumiaji wa huduma hizowanaweza kutoa mchango wao ili kupandisha ubora wake.

12.1 Kutoa taarifa kuhusu mkataba

Halmashauri itawajibika kikamilifu kwa umma katika utendaji wa kazi kwa kuzingatia Mkataba wa Huduma kwa mtejana kutoa habari kuhusu kiwango chake cha kutimizaahadi, majukumu na wajibu uliowekwa katika maeneo yafuatayo:-

1. Kupeleka taarifa za utekelezaji wa mkataba kwenye taasisi na idara husika; na
2. Kuchapisha kwa ufupi katika taarifa ya mwaka takwimu za malalamiko na jinsi Halmashauri ilivyoweza kuyashughulikia

Halmashauri inakaribisha taarifa kuhusu utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa mteja. Taarifa hiyo iwe inahusu huduma zake na viwango inavyotarajia kuvifikia. Pia iwe inahusu jinsi wateja wanavyoweza kuchangia kuboresha viwango. Mapendekezo yatamwe kwa:

Mkurugenzi mtendaji (W)

S.L.P 02

Bukombe

Simu: +255 (0) 28 2520704, +255(0)622-295619

Nukushi: (0)28-2520704

Barua pepe: ded@bukombedc.go.tz

12.2Jinsi ya kutuma malalamiko

Malamiko yanaweza kutumwa kwa posta, simu, nukushi, blog, tovuti au barua pepe.

12.3Kumbukumbu za malalamiko

Halmshauri itaweka kumbukumbu zote za malalamiko, pongezi na maoni ambayo yatafanywa kama sehemu ya mchakato wa kujipima kwa kila mwaka kwa lengo la kuendelea kuboresha huduma kwa mteja. Wakati tunategemea kuwa wazi, tutawahakikishia wateja kuwa habari zote zikiwemo majina na taarifa binafsi zitatumzwa na kushughulikiwa kwa siri.

12.4Njia mbadala za kushughulikia malalamiko

Iwapo mteja hata ridhika na huduma zilizotolewa na Halmashauri katika kushughulikia malalamiko yake, mteja anaruhusiwa kutumia utaratibu mwingine kama unavyoelekeza mkataba. Mkataba huu umeelekeza jinsi ya kuwasilisha malalamiko katika vyombo vingine kama vile Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora, Tume ya Utumishi wa Umma, Tume ya Maadili, Tume ya Ushindani, Mamlaka ya usimamizi wa Manunuzi wa Umma (PPRA), Taasisi ya Kupambana na Rushwa au Mahakama.

13. MAPITIO YA MKATABA

Kwa kuwa Halmashauri inapenda kuona kuwa umuhimu wa mkataba na ufanisi wake unadumishwa utakuwa unafanyiwa mapitio ya mara kwa mara kuona kama

1. Mkataba unaendelea kuzingatia desturi na matarajio ya Halmashauri ya Wilaya
2. ya Bukombe katika kutoa huduma kwa wateja wake
3. Umakini wa utoaji huduma na viwango vitolewavyo vinaboreshwa kuendana na mahitaji ya mteja
4. Mkataba unaendelea kuzingatia misingi na kanuni zilizowekwa
5. Mfumo, muundo na upatikanaji wa huduma unakidhi haja za mteja

14. HUDUMA ZETU NA MUDA WA UTEKELEZAJI

Jedwali lifuatalo linaonyesha huduma zitolewazo na idara za Halmashauri na muda wa utekelezaji.

Jedwali namba 2: Huduma na muda wa upatikanaji

S/N	Idara/Kite ngo	Huduma au Majukumu ya Idara	Ndani ya muda wa siku ngapi Wateja watapata majibu
1.	Mkurugenzi Mtendaji		
2.	Utumishi na Utawala	1. Kuandaa na kuratibu vikao vyote vyandani na nje	Siku tatu (3) baada ya kupokea taarifa za kuwepo kwa vikao/mikutano husika
		2. Kuandaa na kusambaza mihutasari ya vikao vya Idara, Menejimentii, Kamati na Baraza	Sikutatu (3) baada ya kikao kufanyika
		3. Kutoa kibali cha likizo iliyokamilika na ukidhi taratibu husika	Siku 3 za kazi baada ya kupokelewa maombi ya likizo
		4. Kushughulikia majalada na kuwasilisha kwa mhusika	Dakika 30 – 40 baada ya ombi kupokelewa
		5. Kujibu barua zote zinazotoka nje kwa niaba ya Mkurugenzi Mtendaji	Siku saba (7) baada ya barua kupokelewa
		6. Kujibu marekebisho yanayohusu taarifa mbalimbali na mishahara katika mfumo wa Lawson	Siku mbili baada ya kupokelewa ikiwa hakuna tatizo la mtandao
		7. Kutoa barua za kupandishwa vyeo/kubadilishwa vyeo watumishi	Sikusaba baada ya kupitishwa na mamlaka husika
		8. Kujibu barua za maombi mbalimbali ya watumishi	Siku tatu baada ya kupokelewa barua ya mhusika
		9. Kupokea simuz a ofisi	Muda wote wa saa za kazi
		10. Kuhakikisha wateja wan je na ndani wanapokelewa na kuelekezwa kunakohusika	Dakika tano baada ya kupokelewa
3.	Fedha na Biashara	1. Kutoa taarifa ya mapato na matumizi	Kila tarehe 5 ya mwezi unaofuata
		2. Kutoa leseni ya kwa mteja	Siku moja kama tu atakuwa na TIN
		3. Kujibu hoja za mkaguzi wa ndani na nje	Ndani ya siku 14 (kwa mkaguzi wa ndani) na ndani ya siku 21 (mkaguzi wan je) tangu kupokelewa kwa hoja
		4. Kuandaa hundi na malipo	Ndani ya siku 3 kama nyaraka zote zipo na hakuna sida ya mtandao
		5. Kutoa bill kwa mteja ili akape benki na kupewa risiti	Ndani ya dakika 30 kama mtandao wa mapato hauna shida
		6. Kushughulikia majalada ya wateja	Kila jalada litashughulikiwa kadiri lilivyopokelewa ndani ya siku

			moja kutegemea na upatikanaji wa fedha
4.	Kilimo, Umwagiliaji na Ushirika	1. Kutoa hamasa ya uzalishaji wa mao ya chakula na biashara kwa tija kwa wakulima	Siku moja
		2. Kutoa ushauri dhidi ya udhibiti wa visumbufu vya mazao/mimea	Ndani ya siku mbili baada ya kupata taarifa
		3. Kutoa ushauri na maelekezo sahihi ya matumizi ya viuatilifu na mbolea	Ndani ya siku moja
		4. Kutoa maelekezo juu ya matumizi bora na hifadhi ya udongo	Ndani yasiku moja
		5. Kutoa tathimini/takwimu za eneo lililolimwa mazao mbalimbali	Ndani ya wiki moja baada ya kupokea taarifa toka katani/vijijini
		6. Kutoa tathimini ya mavuno kwa mazao mbalimbali	Ndani yawiki tatu kutegemeana na hatua za ukomavu wa zao husika
		7. Kutoa takwimu za hali ya chakula	Ndani ya wiki moja
		8. Kutoa taarifa za mahitaji ya chakula	Ndani ya wiki moja
		9. Kutoa taarifa za usambazaji wa mbegu, mbolea na viuwatilifu	Wiki moja
		10. Kukusanya taarifa za kilimo, umwagiliaji na ushirika na kuingiza katika mfumo (ards)	Kila mwezi
		11. Kutoa taarifa za utekelezaji na shughuli zote za Idara	Kila baada yarobo, nusu na mwaka wa fedha
		12. Kuhamasisha na kutoa ushauri juu ya uanzishaji/uundaji wa vyama vya ushirika	Siku tatu
		13. Kutoa Elimu/Mafunzo juu ya uendeshaji na usimamizi wa vyama vya Ushirika	Siku saba
		14. Kuandikisha vyama vya ushirika	Ndani ya siku 30
		15. Kusuruhisha migogoro kati ya wanachama wenyewe, chama cha chama kingine, mjumbe wa bodi, kamati mtumishi na chama kwa kuptia mkutano mkuu maalum	Ndani ya siku saba
		16. Kusimamia ufungaji wa vitabu vya mahesabu na ukaguzi wa mwisho wa vyama vya ushirika	Ndani ya siku 14

5.	Mifugo na Uvuvi	1. Kutoa huduma za ugani kwa wafugaji na wafuvi	Ndani yasiku 2
		2. Kufanya ukaguzi wa nyama machinjioni	Ndani ya siku 1
		3. Kutoa vibali vya kusafirishia mifugo	Ndani ya siku 2
		4. Kukagua ujenzi wa miundombinu ya huduma za mifugo	Ndani ya siku 3
		5. Kutoa taarifa kwa umma na kwa mamlaka husika kuhusiana na magonwja ya mlipuko ya wanyama	Ndani ya siku 3
		6. Kuandaa taarifa mbalimbali za ndani ya Halmashauri	Ndani ya siku 3
		7. Kuandaa taarifa mbalimbali zinazoenda nje ya Halmashauri	Ndani ya siku 3
		8. Kujibu barua mbalimbali zinazotoka nje ya Halmashauri	Ndani ya siku 3
		9. Kuandaa mipango ya bajeti za PE, OC na DEV	Ndani ya siku 14
		10. Kujibu Hoja za ukaguzi zinazohusiana na Idara	Ndani ya siku 7
		11. Kuhudhuria na kushiriki kikamilifu vikao mbalimbali ndani ya Halmashauri	Ndani ya siku 2
		12. Kushiriki na kuhudhuria vikao mbalimbali nje ya Halmashauri	Ndani ya siku 5
		13. Kushiriki na kuhudhuria maonesho ya Nanenane ngazi ya Kanda	Ndani ya siku 14
		14. Kujibu barua zote za wateja na kushughulikia malalamiko ya wateja	Ndani ya siku 5
		15. Kuwasilisha jalada kwa Afisa husika ndani ya Idara	Ndani ya siku 1
		16. Kushughulikia matatizo ya dharura kama misiba, ajali na ugonjwa kwa watumishi	Ndani ya siku 1
		17. Kupokea na kutoa ushirikiano stahiki kwa wageni wanaotembelea Halmashauri	Ndani ya siku 2
		18. Kupokea na kutoa ushirikiano stahiki kwenye Mbio za Mwenge wa Uhusu na shughuli nyinginezo za Kitaifa	Ndani ya siku 30

6.	Ujenzi	1. Kusimamia shughuli zote za ujenzi wa barabara ndani ya Wilaya	Ndani ya siku 7 za kazi toka ilipoanza
		2. Kusimamia na kutoa ushauri juu ya shughuli zote za ujenzi	Ndani ya siku 3 hadi 7 za kazi toka kazi ilipoanza
		3. Kuaandaa taarifa mbalimbali	Ndani ya siku 5 hadi 7 za kazi baada ya kuisha robo ya mwaka
		4. za utekelezaji wa shughuli za ujenzi	Ndani ya siku 7 za kazi
		5. Kuandaa vibali vya ujenzi	Ndani ya siku 7 za kazi
		6. Kubaini mabango ya matangazo mbalimbali katika wilaya	Kwa Mwaka
		7. Kuandaa makadirio ya ujenzi	Ndani ya siku 7 za kazi
7.	Ardhi na Maliasili		
8.	Mazingira na Taka Ngumu		
9.	Elimu Sekondari	1. Kushughulikia majalada ya watumishi elimu wa sekondari	Ndani ya siku moja
		2. Kushughulikia maslahi ya watumishi wa elimu Sekondari	Ndani ya siku tatu baada ya kupokea taarifa
		3. Kushughulikia uhamisho wa wanafunzi	Ndani ya siku moja baada ya kupokea maombi
10.	Elimu Msingi	1. Kushughulikia majalada ya walimu	Ndani ya siku moja
		2. Kusikiliza Kero za walimu	Mara zijitokezapo na kutafuta ufumbuzi wake
		3. Kufanya ufuatiliaji wa utendaji kazi wa walimu kwenye vituo vya kazi.	Mara tatu kwa wiki
		4. Kutoa maelekezo na miongozo ya kazi.	Mara inapokuja na kufikishwa mahali husika
		5. Kuratibu na kusimamia mitihani ya daras ala nne na saba	Mara moja kwa mwaka
		6. Kukusanya, kuratibu na kuchambua takwimu za elimu katika Halamashauri kwa ajili ya mipango ya maendeleo katika ngazi ya shule, Halmashauri, Mkoa na Taifa	Kila robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima.. Taarifa ya mwaka hutakiwa kila tarehe 31/03 na kutumwa TAMISEMI
		7. Kuhimiza udhibiti wa nidhamu ya walimu na wanafunzi katika Halmashauri	Shughuli hii hutekelezwa wakati wa ufuatiliaji kwa kukumbusha walimu kuzingatia nidhamu ya kazi kwa wao wenyewe na wanafunzi wao
		8. Kusimamia wajibu na haki za walimu	Kutekeleza haki zao mara zinapojitokeza kama kulipa madai yao kw awakati kutegemea na upatikanaji wa fedha
		9. Kuhakikisha kuwa shule zote zinainua ubora wa mazingira ya kujifunzia na kufundishia	Kutuma fedha za uendeshaji shuleni kila mwezi kutoka serikali kuu na fedha za maendeleo kila zinzapopatikana

		10. Kushughulikia upanuzi wa Elimu katika ngazi ya elimu ya awali, msingi, mafunzo ya ualimu, EWW na vituo vya ufundi stadi	Kila inapojitokeza haja ya kufanyika upanuzi wa Elimu katika ngazi husika
		11. Kutoa ushauri wa kitaalam kuhusu masuala yote ya kielimu katika Halmashauri	Mara inapojitokeza haja ya kuwepo ushauri wa kitaalam wa kielimu
11.	Afya	1. Kuchoma sindano	Dakika 30
		2. Kushona kidonda	Dakika 30-60
		3. Kutoa nyuzi	Dakika 5 hadi 10
		4. Kusafisha kidonda	Dakika 20
		5. Kuweka kanula	Dakika 5
		6. Kufungua jalada la matibabu	Dakika 10
		7. Kuonana na daktari	Dakika 20
		8. Ushauri nasaha na kupima VVU	Dakika 45
		9. Kuchukua dawa	Dakika 10
		10. Elimu ya Afya kwa mteja	Dakika 15 hadi 20
		11. Huduma ya uzazi wa mpango	Dakika 30 hadi 45
		12. Kutoa dawa	Dakika 10
		13. Full Blood Count: (FBC)	Saa 24
		14. Hemoglobin	Saa 1
		15. Sickling test	Saa 1
		16. Thin film	Saa 1
		17. Bleeding Time	Saa 1
		18. Clotting Time	Saa 1
		19. Thick Blood Films	Saa 1
		20. MRDT	Saa 1
		21. Urine Microscopy	Saa 24
		22. Stool microscopy	Saa 24
		23. ABO blood grouping	Saa 1
		24. Cross match	Saa 1
		25. Hepatitis B Sag	Saa 1
		26. Hepatitis C Sag	Saa 1
		27. VDRL	Saa 24
		28. Widal (Extended)	Saa 24
		29. CD4 Count	Saa 24
		30. Albumin	Saa 24
		31. ALT	Saa 24
		32. AST	Saa 24
		33. Bilirubin	Saa 24
		34. Cholesterol	Saa 24
		35. Creatinine	Saa 24
		36. Glucose	Saa 24

		37. Uric Acid	Saa 24
		38. Urea	Saa 24
		38. CSF Glucose and Protein	Saa 24
		39. Picha ya X-ray	Dakika 40
		40. Ultrasound picture	Dakika 10
12.	Maendeleo ya Jamii	1. Kusajili vikundi	Siku moja ama mbili kama ametimiza vigezo
		2. Kusimamia uhawilishaji wa fedha za TASAF III	Kila kituo siku moja, pia hufanyika mara moja kila baada ya miezi miwili
		3. Kutoa ushauri namna nzuri ya kuanzisha na kuendesha vikundi	Siku moja
		4. Kuandaa taarifa mbalimbali kila zinapohitajika	Taarifa za robo ndani ya wiki mbili baada ya robo kuisha
		5. Kuhakiki na kukagua shughuli zinazofanywa na vikundi	Kila kikundi kwa muda wa siku moja
		6. Kushiriki katika mapambano dhidi ya VVU/UKIMWI	Kila siku wakati mwingine hutegemea aina ya ushiriki na muda unaohitajika
		7. Kutoa mikopo kwa vikundi	Siku saba baada ya taratibu zote za utoaji mikopo kukamilika
		8. Kuhudumia wateja mbalimbali wanaohitaji huduma katika ofisi yetu	Siku moja
13.	Ustawi wa Jamii	1. Kuratibu shughuli zote za malalamiko (Kero) za makundi mbalimbali ya wananchi na watumishi wa serikali ndani ya Halmashauri na Serikali Kuu	Wateja wanapata majibu yao baada ya siku tatu hadi tano tu. Baada ya kuita pande zote mbili za mlalamikaji na mlalamikiwa. Ikishindikana kero zao kufikia muafaka kwenye Dawati la Malalamiko wateja wetu wanapewa Rufaa kwenda kwenye vyombo vingine vya kisheria ikiwemo Idara ya Utumishi, Baraza la Ardhi la Kata, Idara ya Polisi hususani Dawati la Jisnia na Idara ya Mahakama.
		2. Kuwasafirisha wagonjwa waliokuwa wamelazwa na kupata ruhusa ya kutoka kuwaunganisha na familia zao	Mara tu tunapopata wagonjwa hao (siku moja hadi tatu)
		3. Kupokea, kuchambua na kuandaa orodha ya maombi ya msaada wa Rais kwa wakina mama	Mara moja tu tunapopokea viambatanisho vya Clinic kutoka Hospitali na Vyeti vya kuzaliwa

		waliojifungua watoto zaidi ya wawili kwa mara moja	
		4. Kupokea maombi ya wagonjwa wasiojiweza kwa ajili ya kupata msamaha wa chakula na matibabu bure kwenye vituo vya afya na hospitali ya wilaya na rufaa	Wateja wetu wanapata huduma siku moja tu baada ya kupata fomu ya maombi kutoka kwa Mganga Mfawidhi wa Hospitali
		5. Kutoa ushauri nasaha kwa wagonjwa waliolazwa kwa muda mrefu na wenye magonjwa sugu na kuwaandaa kisaikolojia kwa wagonjwa wanaotakiwa kufanyiwa upasuaji (major operation)	Siku moja hadi tano
		6. Kushirikiana na Idara ya Polisi hususani Dawati la Jinsia na Polisi Jamii katika kubaini matukio ya kikatili kwa watoto na vijana na kuwachukulia hatua wahusika kwa lengo la kupunguza matukio ya unyanyasaji wa Kijinsia kwa watoto wanawake na vijana	Mara moja ndani ya siku moja tu matukio ya ukatili yanapo jitokeza
14.	Sheria		
15.	Ukaguzi wa Ndani	1. Kufanya kazi za ukaguzi pamoja na kutoa huduma za ushauri juu ya utedaji kazi wa Halmashauri ili iweze kufikia malengo yake	Baada ya kazi za ukaguzi kufanyika majibu yanatolewa ndani ya siku kumi na nne (14)
16.	Ufugaji Nyuki	1. Kusajili wafanya biashara wa mazao ya nyuki	Ndani ya siku 2 za kazi kama vielelezo vyote vipo
		2. Kutoa vibali vya kusafirisha mazao ya nyuki	Ndani ya siku 2 za kazi
		3. Kutoa ushauri kwa wafugaji wa nyuki	Ndani ya siku 5 za kazi
17.	Teknolojia ya Habari	1. Upatikanaji wa Taarifa sahihi kwaajili ya Kuitangaza Halmashauri 2. Kutoa Elimu ya Kiteknolojia mara tu inapohitajika au inapotekea mfumo mpya wa teknolojia 3. Kutengeneza mauhisiano na mawasiliano mazuri baina ya Halmashauri na wananchi wa wilaya ya Bukombe	
18.	Ugavi	1. Uandaaji wa LPO	Siku 2 – 4 iwapo kila kitu kitakuwa sahihi
		2. Kutoa Tangazo la zabuni	Siku 4 baada ya kikaochaBodi ya Zabuni kupitishwa

		3. Kutoa mikataba mbalimbali ya Wakandarasi wa shughuli za Halmashauri	Siku 7 – 10 baada ya kupitishwa na Bodi ya Zabuni
		4. Kutoa taarifa ya utekelezaji	Siku 5 – 7 baada ya mwezi kuisha
		5. Mpango wa manunuzi wa mwaka	Mwezi mmoja baada ya kupitishwa na Baraza
19.	Mipango, Takwimu na Ufuatiliaji	1. Kumshauri Mkurugenzi Mtendaji (W) juu ya namna bora ya kutekeleza miradi ya maendeleo	Kila siku
		2. Kuishauri CMT juu ya kuandaa, kuratibu na kutekeleza Bajeti ya Halmashauri	Kila siku
		3. Kuandaa taarifa mbalimbali za kila robo mwaka, nusu mwaka na mwaka na kasha kuziwasilisha katika mamlaka mbalimbali	Kila robo mwaka, nusu mwaka na mwaka mzima. Taarifa za robo ya kwanza na robo ya pili zimekwisha andaliwa na kuwasilishwa kunakohusika. Taarifa hizi huandaliwa na kupelekwa kabla ya tarehe 15 ya kila robo mwaka.
		4. Kuandaa taarifa za utekelezaji wa shughuli za Halmashauri pindi viongozi mbalimbali wa Kimkoa na Kitaifa wanapotembelea Wilaya	Taarifa huadaliwa na kusomwa kwa Mgeni rasmi kwa wakati uliopangwa
		5. Kuandaa Bajeti ya Halmashauri ya mwaka wa fedha 2017/2018	Mchakato wa uandaaji unaendelea na hadi sasa 09/02/2017 hatua zote ngazi ya Wilaya, Mkoa na TAMISEMI umekamilika bado tu uchambuzi Hazina.
		6. Kumshauri Mkurugenzi Mtendaji (W) juu ya malipo mbalimbali hasa malipo ya shughuli za Miradi ya Maendeleo	Ushauri hutolewa ndani ya siku moja tu tangu jalada kufika Idara ya Mipango
20.	Maji	1. Kusimamia na kuratibu Miradi ya Maji vijijini	kila mwezi
		2. Kukagua visima vinavyofanya kazi na visivyofanya kazi kwa kila kata, vijiji na vitongoji na kuandaa taarifa ya kila mwezi na kutuma Wizara ya Maji	Kwa kila robo mwaka
		3. Kuandaa taarifa mbalimbali	Siku mbili
		4. Kushughulikia nyaraka mbalimbali za Ofisi	Siku mbili baada ya kupokea taarifa

		5. Kusoma bili za maji kwa wateja wa majumbani, taasisi na kasha kusambaza bili hizo kwa wateja husika	Sikutano baada ya kuwasomea na kuziandaa
		6. Kusitisha huduma za Maji kwa wateja wasipolipa kwa muda wa zaidi ya mwezi mmoja	Siku mbili
		7. Kumuunganishia Mteja huduma ya Maji	Baada ya kukamilisha vifaa na kuchimba mtaro
		8. Kudhibiti mivujo ya maji (leakage) inapokuwa imetokea	Masaa mawili toka kupokea taarifa
		9. Kukarabati visima	Siku mbili baada ya kupokea taarifa
		10. Kubadilisha Oil kwenye filter, kusafisha Air clener kwenye generator	Siku moja baada ya generator kufanyakazi masaa miatano
	Kitengo cha Uchaguzi	3. Kutoa taarifa za nafasi wazi za Wenyeviti wa Vijiji, Vitongoji au Wajumbe wa Halmashauri kwa Viongozi wa Vyama vya Siasa ngazi ya Wilaya	Siku 14 tangu kupokelewa kwa taarifa hiyo kutoka kwa Watendaji wa Vijiji na Kata
		4. Kusambaza Ratiba ya Uchaguzi wa Serikali za Mitaa	Siku saba baada ya kupitishwa na Msimamizi wa Uchaguzi
		5. Kuratibu Kampeni za Uchaguzi wa Serikali za Mitaa	Miezi miwili kabla ya uchaguzi
		6. Kutoa mfano wa Karatasi za Kupigia kura uchaguzi wa Serikali za Mitaa	Siku 30 kabla ya uchaguzi
		7. Kubandika tangazo la siku ya kupiga kura katika vituo vya kupigia kura	Siku nane kabla ya siku ya kupiga kura
		8. Kutoa barua za wasimamizi wasaidizi wa uchaguzi wa Serikali za Mitaa	Siku nane kabla ya siku ya uchaguzi

Mkataba huu umesainiwa na:-

.....
Safari N. Mayala
Mwenyekiti wa Halmashuri (W)
BUKOMBE

.....
Dionis M. Myinga
Mkurugenzi Mtendaji (W)
BUKOMBE

Tarehe.....

